

SỞ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI HÀ NỘI
TRƯỜNG TRUNG CẤP CÔNG NGHỆ VÀ DU LỊCH HÀ NỘI



GIÁO TRÌNH
MÔN ĐƠN: NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ
NGHỀ: HƯỚNG DẪN DU LỊCH
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CNNDL ngày 03 tháng 06 năm 2019
của Hiệu trưởng Trường Trung cấp Công nghệ và Du lịch Hà Nội)*

Hà Nội, năm 2019

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Vài nét giới thiệu xuất xứ giáo trình:

Quá trình biên soạn: Trên cơ sở tham khảo các giáo trình, tài liệu của các chuyên gia về lĩnh vực lưu trú/khách sạn, kết hợp với yêu cầu thực tế của nghề Hướng dẫn du lịch, giáo trình này được biên soạn có sự tham gia tích cực, hiệu quả của các giáo viên có kinh nghiệm trong giảng dạy mô đun Nghiệp vụ lưu trú (Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn).

Mối quan hệ của tài liệu với chương trình, mô đun/môn học : Căn cứ vào chương trình dạy nghề và thực tế hoạt động nghề nghiệp, phân tích nghề, tiêu chuẩn kỹ năng nghề, Nghiệp vụ lưu trú (Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn) là mô đun thuộc nhóm kiến thức đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ Trung cấp nghề “Hướng dẫn du lịch” nhằm cung cấp hệ thống kiến thức và kỹ năng cơ bản về phục vụ buồng trong các cơ sở kinh doanh và đào tạo về du lịch, giúp cho người học sau khi ra trường có thể ứng dụng tốt kiến thức về chuẩn bị phục vụ, phục vụ khách lưu trú và các dịch vụ bổ sung khác trong quá trình lưu trú.

Cấu trúc chung của giáo trình Nghiệp vụ bàn bao gồm 3 bài:

Bài 1: Khái quát về dịch vụ phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong khách sạn.

Bài 2: Tổ chức phục vụ khách lưu trú.

Bài 3: Kỹ thuật phục vụ khách lưu trú.

Sau mỗi bài đều có hệ thống các câu hỏi và bài tập thực hành để củng cố kiến thức, rèn luyện kỹ năng cho người học.

Giáo trình được biên soạn trên cơ sở các văn bản quy định của Nhà nước và tham khảo nhiều tài liệu liên quan có giá trị trong nước. Song chắc hẳn quá trình biên soạn không thể tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Ban biên soạn mong muốn và thực sự cảm ơn những ý kiến nhận xét, đánh giá của các chuyên gia, các thầy cô đóng góp cho việc chỉnh sửa để giáo trình ngày một hoàn thiện hơn.

Hà Nội, ngày.....tháng.... năm 2019

Biên soạn
Khoa Du lịch – Dịch vụ

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU.....	2
BÀI 1	9
KHÁI QUÁT VỀ DỊCH VỤ PHỤC VỤ LƯU TRÚ	9
(BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG) TRONG KHÁCH SẠN	9
1. Khái quát về dịch vụ phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong khách sạn.....	9
1.1. Khái niệm về bộ phận phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong khách sạn 9	
1.2. Vị trí, vai trò, chức năng và nhiệm vụ	10
1.2.1. Vị trí	10
1.2.2. Vai trò	10
1.2.3. Chức năng	10
1.2.4. Nhiệm vụ.....	11
2. Giới thiệu cơ sở vật chất kỹ thuật trong bộ phận phục vụ buồng	11
2.1. Khái niệm buồng ngủ trong khách sạn	12
2.2. Phân loại buồng ngủ.....	12
2.2.1. Căn cứ theo loại buồng (Type of room)	12
2.2.2. Căn cứ theo hạng buồng (mức độ tiện nghi)	13
2.3. Giới thiệu các thiết bị, dụng cụ vệ sinh	14
2.3.1. Các thiết bị đẩy tay	14
2.3.2. Các dụng cụ cầm tay.....	15
2.3.3. Các loại máy chuyên dụng trong bộ phận buồng	16
3. Cơ cấu tổ chức quản lý	18
3.1. Mô hình tổ chức quản lý lao động.....	19
3.2. Nhiệm vụ của các chức danh	20
3.2.1. Giám đốc bộ phận phục vụ Buồng/Quản lý Nhà buồng	20
3.2.2. Phó giám đốc/ Trợ lý	20
3.2.3. Trưởng nhóm/Giám sát viên khu vực công cộng.....	21
3.2.4. Trưởng nhóm/Giám sát viên phục vụ buồng.....	21
3.2.5. Trưởng nhóm/Giám sát viên khu vực giặt là.....	22
3.2.6. Trưởng ca phụ trách đồ vải.....	23

3.2.7. Nhóm nhân viên phục vụ khu vực công cộng.....	23
3.2.8. Nhóm nhân viên phục vụ buồng.....	23
3.2.9. Nhóm nhân viên phụ trách đồ vải (Nhóm nhân viên giặt là).....	24
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập	24
BÀI TẬP THỰC HÀNH	25
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	26
BÀI 2.....	28
TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ	28
1. Đặc điểm lao động của bộ phận phục vụ buồng.....	28
1.1. Đặc điểm sản phẩm.....	28
1.2. Đặc điểm lao động	29
2. Tổ chức phục vụ khách lưu trú	29
2.1. Thời gian phục vụ khách.....	30
2.2. Nhân lực của bộ phận lưu trú (phục vụ buồng).....	30
2.3. Nội dung công việc trong một ngày	30
3. Mối quan hệ giữa bộ phận Lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) với các bộ phận có liên quan phục vụ khách hàng ngày	31
3.1. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Lễ tân	32
3.2. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - An ninh	32
3.3. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Kỹ thuật, bảo dưỡng	33
3.4. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Nhà hàng và chế biến món ăn.....	33
3.5. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Nhân sự.....	34
3.6. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Kinh doanh và bán hàng.....	34
3.7. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Kế toán.....	35
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập	35
CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN	36
BÀI TẬP THỰC HÀNH	36
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	37
BÀI 3.....	39
KỸ THUẬT PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ.....	39
(CÁC QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG KHÁCH)	39
1. Phục vụ buồng khách trả.....	39
1.1. Kiểm tra và nhận buồng khách trả.....	40

1.1.1. Tiếp nhận thông tin.....	40
1.1.2. Kiểm tra buồng	40
1.1.3. Thông báo với bộ phận lễ tân	40
1 2. Kỹ thuật tổng vệ sinh buồng khách trả (Quy trình vệ sinh buồng khách trả)	41
1.2.1. Nhận ca	41
1.2.2. Chuẩn bị.....	43
1.2.3. Vào buồng khách	45
1.2.4. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh	46
1.2.5. Vệ sinh phòng ngủ	47
1.2.6. Vệ sinh phòng tắm	51
1.2.7. Kiểm tra.....	54
2. Phục vụ buồng khách VIP (Quy trình phục vụ buồng VIP)	55
2.1. Chuẩn bị buồng VIP	56
2.2. Quy trình vệ sinh buồng VIP đang lưu trú	57
2.2.1. Chuẩn bị.....	57
2.2.2. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh	58
2.2.3. Vệ sinh phòng ngủ	58
2.2.4. Vệ sinh phòng tắm	61
2.2.5. Vệ sinh các phòng chức năng khác	63
2.2.6. Kiểm tra.....	64
3. Phục vụ buồng khách lưu trú (Quy trình phục vụ buồng khách đang lưu trú)	64
3.1. Quy trình vệ sinh buồng khách đang lưu trú	64
3.1.1. Nhận ca	64
3.1.2. Chuẩn bị.....	65
3.1.3. Vào buồng khách	65
3.1.4. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh	66
3.1.5. Vệ sinh phòng ngủ	66
3.1.6. Vệ sinh phòng tắm	69
3.1.7. Kiểm tra.....	71
3.2. Một số điểm cần lưu ý khi làm buồng khách đang lưu trú.....	71
4. Chuẩn bị buồng ngủ buổi tối (Quy trình chỉnh trang buồng buổi tối)	72
4.1. Chuẩn bị	73
4.2. Vào buồng.....	73

4.3. Dọn vệ sinh cơ bản	73
4.4. Chính trang giường	73
4.5. Bỏ sung các đồ dùng	74
4.6. Chính trang phòng ngủ	74
4.7. Chính trang phòng tắm	74
5. Bảo dưỡng buồng trống	74
5.1. Trình tự và thao tác vào buồng khách	75
5.2. Kiểm tra và bảo dưỡng buồng	75
6. Kỹ thuật sử dụng hoá chất	76
6.1. Tầm quan trọng và cách sử dụng hóa chất	76
6.1.1. Nên	77
6.1.2. Không nên	77
6.2. Những chất tẩy rửa đòi hỏi sự thận trọng đặc biệt	77
6.3. Một số loại hoá chất thường gặp trong bộ phận buồng	77
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập	79
CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN	80
BÀI TẬP THỰC HÀNH	81
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	84
THUẬT NGỮ NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ	90
PHẦN CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM	94
MỘT SỐ KÝ HIỆU THƯỜNG GẶP TRONG BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG	98
TÀI LIỆU THAM KHẢO	100

TÊN MÔ ĐƠN: NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ

Mã mô đơn: MĐ 22

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của mô đơn:

- Vị trí:

+ Nghiệp vụ lưu trú (Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn) là mô đơn thuộc nhóm các môn học, mô đơn chuyên môn nghề trong chương trình dạy nghề trình độ Trung cấp nghề “Hướng dẫn du lịch”.

+ Mô đơn này được giảng dạy song song với các môn học, mô đơn chuyên môn nghề (MH07, MH09, MH10, MH08, MĐ12, MĐ15, MĐ16, MĐ17, MĐ18, MĐ19, MĐ20...)

- Tính chất:

+ Mô đơn này trang bị cho sinh viên những kiến thức bổ trợ cho nghiệp vụ phục vụ nhà hàng của sinh viên.

+ Đánh giá kết quả bằng kiểm tra hết mô đơn.

- Ý nghĩa, vai trò:

+ Mô đơn Nghiệp vụ lưu trú (Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn) là mô đơn cốt yếu trong chuyên ngành Hướng dẫn du lịch và nó có ý nghĩa thiết thực với thực tế xã hội hiện nay.

Mục tiêu của mô đơn:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về công tác tổ chức phục vụ khách trong khu vực buồng và những kỹ năng thực hành nghề phục vụ buồng;

- Phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ buồng với các bộ phận khác trong khách sạn có liên quan phục vụ khách hàng ngày, trong đó có bộ phận nhà hàng;

- Thực hiện được các quy trình phục vụ buồng khách;

- Hợp tác tích cực với các bộ phận liên quan đảm bảo việc phục vụ khách diễn ra trôi chảy.

Nội dung của mô đơn:

Số TT	Tên các bài trong mô đơn	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra *
1	Khái quát về dịch vụ lưu trú trong khách sạn	3	3	0	
2	Tổ chức phục vụ khách lưu trú	5	4	0	1

3	Kỹ thuật phục vụ khách lưu trú	52	7	42	3
	Cộng	60	14	42	4

BÀI 1

KHÁI QUÁT VỀ DỊCH VỤ PHỤC VỤ LƯU TRÚ (BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG) TRONG KHÁCH SẠN

Giới thiệu:

Trong hoạt động du lịch, để đáp ứng các nhu cầu của khách trong một chuyến du lịch, ngoài các yếu tố về tài nguyên du lịch, điểm đến du lịch, yếu tố con người ... thì nơi lưu trú của khách là một yếu tố không thiếu, đặc biệt trong điều kiện kinh tế – xã hội hiện nay. Nơi lưu trú của khách du lịch, hay nói cách khác là các cơ sở lưu trú du lịch như khách sạn, nhà nghỉ, các làng du lịch, khu nghỉ dưỡng, lều trại,... không chỉ là đối tượng đáp ứng nhu cầu thiết yếu của khách du lịch mà mặt khác nó còn là một phần cơ bản để tạo nên các sản phẩm du lịch.

Bài học này sẽ khái quát cho chúng ta về dịch vụ phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong khách sạn và đặc biệt là giúp chúng ta có thể hiểu sâu hơn về chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng.

Mục tiêu:

- Nêu được khái niệm về dịch vụ phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong khách sạn;
- Chỉ ra được vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn;
- Phân biệt được các loại buồng ngủ, các loại dụng cụ vệ sinh và các cơ sở vật chất kỹ thuật trong bộ phận phục vụ buồng;
- Vẽ được cơ cấu tổ chức quản lý trong khách sạn;
- Chủ động tìm hiểu về bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn để phối hợp, sẵn sàng phục vụ khách.

Nội dung chính:

1. Khái quát về dịch vụ phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong khách sạn

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm về bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn;
- Mô tả được vị trí, vai trò, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn.
- Nghiêm túc, có ý thức trong việc nhận thức vai trò, vị trí, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận.

1.1. Khái niệm về bộ phận phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong

khách sạn

Bộ phận phục vụ buồng là bộ phận duy nhất cung cấp dịch vụ buồng trong khách sạn và trực tiếp phục vụ khách, nhưng lại không trực tiếp thu tiền của khách.

Bộ phận phục vụ buồng có vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Bộ phận phục vụ buồng phối hợp cùng với bộ phận lễ tân cung cấp dịch vụ lưu trú, tạo doanh thu lớn trong tổng doanh thu của khách sạn vì buồng khách – “Chỗ ở thương mại” là sản phẩm chính của khách sạn.

Hơn nữa, việc đẩy mạnh bán buồng sẽ quyết định việc mở rộng quy mô các dịch vụ bổ sung khác trong khách sạn như: dịch vụ giặt là, dịch vụ ăn uống, dịch vụ thẩm mỹ, dịch vụ massage,...

1.2. Vị trí, vai trò, chức năng và nhiệm vụ

1.2.1. Vị trí

- Là một bộ phận quan trọng không thể thiếu trong khách sạn nhằm đảm bảo cho khách những nhu cầu nghỉ ngơi trong quá trình lưu trú tại khách sạn. Nó được mô tả như: *“Trái tim của khách sạn”*.

1.2.2. Vai trò

- Là một trong những bộ phận chủ yếu mang lại doanh thu cho khách sạn. Theo thống kê doanh thu từ việc kinh doanh buồng ngủ chiếm khoảng 60% tổng doanh thu của khách sạn.

- Đảm bảo cung cấp tiện nghi tốt nhất cho khách lưu trú thoải mái và hài lòng.

- Là cầu nối giữa khách và khách sạn đồng thời là công đoạn hoàn thiện dịch vụ lưu trú. Đối với khách, khách sạn là: *“Gia đình khi xa nhà”*.

- Là khâu quan trọng trong dây chuyền sản xuất các sản phẩm và dịch vụ lưu trú, là một trong những yếu tố tạo nên chất lượng, thương hiệu và uy tín để thu hút khách.

1.2.3. Chức năng

Bộ phận phục vụ buồng là bộ phận quan trọng trong khách sạn, vì vậy, chức năng của nó không thể tách rời với chức năng khách sạn nói riêng và của ngành du lịch nói chung, nhưng nó cũng có chức năng cơ bản như sau:

- Chức năng kinh doanh và phục vụ khách lưu trú:

+ Chăm lo cho sự nghỉ ngơi của khách trong khách sạn;

+ Đảm bảo cung cấp đầy đủ các dịch vụ phục vụ khách tại buồng với yêu cầu vệ sinh hoàn chỉnh, chất lượng cao;

+ Phối kết hợp chặt chẽ với các bộ phận khác phục vụ tốt nhu cầu của khách;

- Chức năng tuyên truyền quảng cáo, đối ngoại:

+ Bộ phận phục vụ buồng là đại diện cho khách sạn nói riêng, cho

ngành du lịch của dân tộc Việt Nam nói chung, giới thiệu với khách quốc tế về các danh lam thắng cảnh, nền văn hoá, phong tục tập quán, các món ăn đặc sản, của Việt Nam;

+ Thông qua việc giới thiệu của nhân viên phục vụ buồng, khách có thể tìm hiểu về đất nước và con người Việt Nam và giới thiệu cho bạn bè, người thân của họ để nhằm thu hút ngày càng nhiều khách hơn;

- Chức năng bảo vệ an ninh tổ quốc:

+ Đảm bảo giữ gìn trật tự an toàn khu vực công cộng, có trách nhiệm theo dõi mọi hoạt động thời gian đi lại sinh hoạt của khách để kịp thời phát hiện các trường hợp có biểu hiện nghi vấn, lợi dụng con đường du lịch để hoạt động, làm những việc gây tổn hại cho đất nước;

+ Ngăn chặn những tội phạm, tệ nạn xã hội vào khu vực lưu trú.

1.2.4. Nhiệm vụ

- Phục vụ khách lưu trú hàng ngày, làm vệ sinh khu vực công cộng, dịch vụ giặt là và các dịch vụ bổ sung khác.

- Hàng ngày phối kết hợp với các tổ Lễ tân, Nhà hàng, Kỹ thuật,... để giải quyết kịp thời mọi nhu cầu của khách về lưu trú một cách chu đáo.

- Thực hiện tốt mọi quy định về tiêu chuẩn vệ sinh trong khách sạn cũng như bảo vệ tuyệt đối an toàn cho khách trong khi lưu trú.

- Thực hiện tốt 5 quản: quản lý tài sản, quản lý vật tư hàng hoá, quản lý kỹ thuật, quản lý lao động, quản lý kế hoạch.

- Thực hiện chế độ báo cáo, thỉnh thị và thủ tục xuất nhập hàng hoá hàng ngày.

- Giúp khách đau yếu, người già, trẻ em lúc cần thiết, trong phục vụ không phân biệt đối xử với khách trong nước hay ngoài nước, không phân biệt màu da và nguồn gốc dân tộc khác nhau.

- Thường xuyên trao đổi chuyên môn nghiệp vụ đồng thời có tinh thần tương thân, tương ái giúp đỡ lẫn nhau, cùng nhau xây dựng thành một đội ngũ có kiến thức tốt và trình độ chuyên môn giỏi để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Đoàn kết nội bộ cùng khách sạn tìm biện pháp để thu hút khách, đáp ứng kịp thời mọi nhu cầu của khách, hoàn thành vượt mức chỉ tiêu kế hoạch đề ra.

2. Giới thiệu cơ sở vật chất kỹ thuật trong bộ phận phục vụ buồng

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm buồng ngủ trong khách sạn;

- Phân biệt được các loại buồng ngủ;

- Liệt kê được các thiết bị dụng cụ vệ sinh;

- Chủ động, tích cực tìm hiểu về dịch vụ buồng trong khách sạn để phối

hợp, sẵn sàng phục vụ khách.

- Có ý thức trách nhiệm cao trong việc sử dụng và bảo quản các thiết bị dụng cụ vệ sinh.

2.1. Khái niệm buồng ngủ trong khách sạn

Buồng ngủ trong khách sạn là nơi để khách lưu trú trong thời gian nhất định với mục đích để nghỉ ngơi hoặc làm việc.

Phục vụ buồng được hiểu là những hành động chăm lo cho sự nghỉ ngơi của khách bằng việc làm vệ sinh, bảo dưỡng buồng khách và làm đẹp diện mạo khách sạn, đồng thời cung cấp đầy đủ các dịch vụ bổ sung khi khách yêu cầu.

Trước khi khách đến, bộ phận phục vụ buồng phải đảm bảo chất lượng vệ sinh buồng. Khi khách đến, bàn giao buồng cho khách. Trong suốt thời gian khách lưu trú, hàng ngày bộ phận phục vụ buồng tiến hành dọn buồng và đáp ứng các dịch vụ cho khách, bộ phận phục vụ buồng nhận bàn giao buồng và chuẩn bị buồng để đón khách mới.

2.2. Phân loại buồng ngủ

Trong tuyệt đại đa số khách đi du lịch, dù là loại hình nào khách du lịch cũng đều có nhu cầu về dịch vụ buồng ngủ. Nhưng mỗi loại hình du lịch, mỗi loại đối tượng khách lại có những nhu cầu thị hiếu khác nhau, tùy theo khả năng thanh toán, trình độ văn hoá.

Để việc kinh doanh khách sạn có hiệu quả cao, thu hút được nhiều đối tượng khách nhằm nâng cao tỷ lệ khai thác sử dụng buồng giường và đa dạng hoá các sản phẩm cung cấp, các nhà quản lý khách sạn đều phải chú ý tới vấn đề đầu tư vào từng loại hạng buồng có trong khách sạn ngay từ khi thiết kế, xây lắp, mua sắm trang thiết bị.

Việc phân loại buồng trong khách như sau:

2.2.1. Căn cứ theo loại buồng (Type of room)

Các khách sạn du lịch quốc tế thường chia các buồng ngủ thành những loại sau đây:

- Buồng đơn (Single room): Buồng có một giường dành cho một người, diện tích tối thiểu phòng ngủ là $9m^2$, chiều cao $\geq 2,5m$.

- Buồng đôi (Twin room): Buồng có hai giường dành cho hai người riêng biệt, diện tích buồng đôi là $14m^2$, chiều cao $\geq 2,5m$.

- Buồng kép (Double room): Buồng có một giường đôi dành cho hai người.

- Buồng 03 khách (Triple room): Cơ cấu của một buồng ba khách ở có thể bao gồm một giường đôi/giường Nữ hoàng cùng với một giường đơn hoặc bao gồm 3 giường đơn. Buồng có ba khách dành cho ba người lớn hoặc một gia đình. Diện tích tối thiểu là $18m^2$ (với khách sạn 5 sao diện tích tối thiểu là $29m^2$).

- Buồng 04 khách (Quad room – Family room): Bao gồm có một phòng khách và một phòng ngủ.

- Căn hộ (Apartment): Nơi thường dành cho khách VIP, các công chức muốn nghỉ trong phòng hạng sang hoặc lưu trú trong thời gian dài. Đôi khi phòng này được sử dụng cho gia đình.

2.2.2. Căn cứ theo hạng buồng (mức độ tiện nghi)

Gồm có 4 hạng:

- Buồng tiêu chuẩn (Standard room): buồng thông thường, không có gì đặc biệt, có giá buồng rẻ hơn, các loại trang thiết bị có thể không đồng bộ. Diện tích thường là $13m^2 - 16m^2$.

- Buồng cao cấp (Superior room): Diện tích thường là $16m^2 - 18m^2$. Buồng hạng này thường bao gồm phòng ngủ và phòng vệ sinh. Vị trí những buồng này không nhìn ra mặt tiền, buồng không có các dịch vụ miễn phí, trang thiết bị có chất lượng khá.

- Buồng sang trọng (Deluxe room): Diện tích thường là $32m^2 - 36m^2$. Khi thiết kế xây dựng người ta thường chọn những buồng nhìn ra mặt biển. Buồng hạng này cũng có nhiều phòng và có các dịch vụ bổ sung tương tự hạng đặc biệt. Buồng được trang bị với một số điểm đặc biệt như có phòng tắm rộng hơn, các đồ nội thất và đồ dùng sang trọng hơn hoặc có các phương tiện cho khách là các thương gia

- Buồng đặc biệt (Suit room): Diện tích thường là $36m^2 - 48m^2$. Buồng hạng này có ban công, cửa sổ nhìn ra những nơi có cảnh đẹp như: đại lộ, vườn hoa, trung tâm thành phố, cảnh biển, núi rừng, thác nước,... Buồng thường có nhiều phòng: phòng ngủ, phòng tắm, phòng làm việc, phòng khách. Buồng hạng đặc biệt có minibar, hoa quả tươi, rượu,... ngoài ra còn có dịch vụ miễn phí khác như ăn sáng, đánh giày, gọi điện thoại nội vùng, giặt là, tạp chí, internet,... Trang thiết bị đồ dùng trong buồng phải đồng bộ, hiện đại, chất lượng cao. Loại buồng này thường có diện tích chung lớn hơn và có một số trang bị đặc biệt hơn như các phương tiện bổ sung cho các khách thương gia.

Thuật ngữ dùng để miêu tả số người ở trong mỗi buồng của khách sạn thường khác xa với thuật ngữ dùng để miêu tả số lượng giường ngủ trong mỗi buồng ngủ. Ví dụ buồng đơn là laoj buồng chỉ dành cho một người ngủ, nhưng người đó có thể nằm trên những loại giường khác nhau.

Đơn và đôi cũng thường được dùng để miêu tả:

- + Giá buồng
- + Số lượng khách lưu trú trong một buồng
- + Số lượng người mà buồng có thể chứa
- + Kích thước và chủng loại giường

Có thể có một người sử dụng một giường đôi và được tính tiền theo một giường mặc dù buồng đó buồng đó được chỉ định là buồng đôi, có nghĩa là có

thể dành cho hai người.

Việc định dạng buồng đơn, nghĩa là một giường đơn cho một người ngày nay không còn phổ biến nữa. Vì lý do này, trong khách sạn, thuật ngữ “đơn” có nghĩa một người lưu trú trong buồng hoặc giá dành cho một người.

2.3. Giới thiệu các thiết bị, dụng cụ vệ sinh

Trang thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh là những thiết bị tẩy và làm mát những vết bẩn, làm cho chất tẩy sạch tiếp xúc lên bề mặt các đồ vật.

Có nhiều loại thiết bị dụng cụ vệ sinh khác nhau. Để đảm bảo các công việc hoàn thành tốt theo đúng tiêu chuẩn, bộ phận buồng phải được trang bị đầy đủ các thiết bị và dụng cụ từ thô sơ, sử dụng bằng tay đến các loại máy móc hiện đại. Do vậy, yêu cầu các nhân viên bộ phận buồng cần có những hiểu biết nhất định về việc nắm vững phương pháp sử dụng, bảo dưỡng các trang thiết bị, dụng cụ này.

Các loại thiết bị, dụng cụ được chia làm 3 loại:

2.3.1. Các thiết bị đẩy tay

- Xe đẩy của nhân viên làm phòng



Hình 1.1



Hình 1.2

- Xe chở đồ vải



Hình 1.3



Hình 1.4

- Xe chở đồ giặt là



Hình 1.5



Hình 1.6

- Xe nước lau nhà (Xô vắt)



Hình 1.7

- Xe đẩy của nhân viên khu vực công cộng



Hình 1.8

2.3.2. Các dụng cụ cầm tay

- Xô đựng đồ (Hộp đựng dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh)



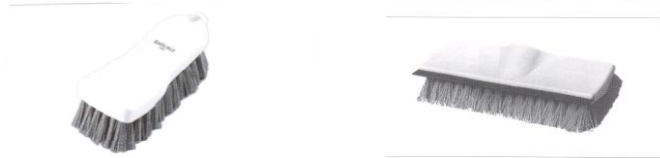
Hình 1.9

- Móp/miếng bọt xốp



Hình 1.10

- Bàn chải



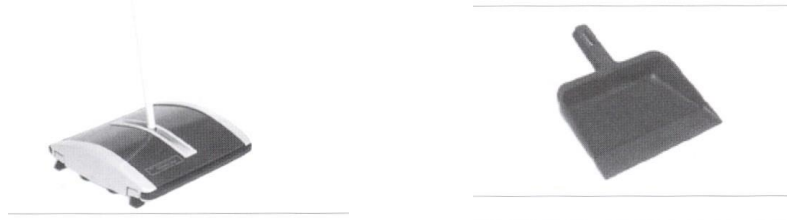
Hình 1.11

- Chổi cọ có cán



Hình 1.12

- Xẻng



Hình 1.13

- Gạt kính, gạt nước



Hình 1.14

- Biển báo



Hình 1.15

- Ngoài ra còn có các loại dụng cụ khác như:

+ Chổi quét

+ Cây lau nhà khô

+ Cây lau nhà ướt

+ Bình xịt hoá chất các loại

+ Chổi lông phủ bụi/cây phát trần

+ Găng tay cao su

+ Khăn lau các loại (lau gương kính, lau đồ gỗ, lau tường, lau sàn,...).

2.3.3. Các loại máy chuyên dụng trong bộ phận buồng

- Máy hút bụi



Hình 1.16

- Máy hút nước



- Máy giặt thảm



Hình 1.17

- Máy đánh sàn



Hình 1.18

- Máy khử mùi



Hình 1.19

2.3.4. Cách bảo dưỡng và sử dụng

Sử dụng và bảo quản các thiết bị, máy móc là nhiệm vụ quan trọng đối với mỗi nhân viên, nếu mỗi chúng ta thực hiện đúng cách sử dụng và bảo quản mà nhà sản xuất chỉ ra thì không những góp phần hoàn thành tốt công việc của bản thân mà còn đóng góp rất nhiều cho việc nâng cao chất lượng, thu hút khách của khách sạn.

Ngoài ra, việc sử dụng và bảo quản tốt còn đảm bảo an toàn tuyệt đối cho bản thân cũng như cho khách sạn, kéo dài tuổi thọ cho các loại máy móc, giảm chi phí cho việc sửa chữa và thay mới. Điều quan trọng là phải nắm được dấu hiệu cho thấy thiết bị điện không hoạt động bình thường. Các dấu hiệu này là:

- Tiếng ồn bất thường
- Máy quá nóng
- Có mùi cao su cháy
- Có vết xám trên phích cắm
- Dây điện lỏng khỏi phích cắm
- Chân phích cắm long khỏi ổ cắm
- Cầu chì bị đứt
- Dây điện bị hỏng
- Máy hút nước bị rò nước
- Độ rung quá lớn, không cân bằng (*máy đặt dưới sàn*).
- Thiếu điện

Trong bất kỳ hoàn cảnh nào nếu bạn phát hiện các dấu hiệu trên thì phải ngừng sử dụng máy và viết cảnh báo trên máy "không dùng" và báo sự cố cho bộ phận bảo dưỡng. Sau khi sử dụng phải vệ sinh sạch sẽ các thiết bị, dụng cụ và cất vào đúng nơi quy định, để nơi khô ráo, thoáng mát.

Phải biết kết hợp nhịp nhàng các loại thiết bị để công việc đạt hiệu quả cao hơn, tránh lãng phí.

Tiến hành kiểm tra định kỳ hay thường xuyên và bảo dưỡng theo đúng quy định.

3. Cơ cấu tổ chức quản lý

Mục tiêu:

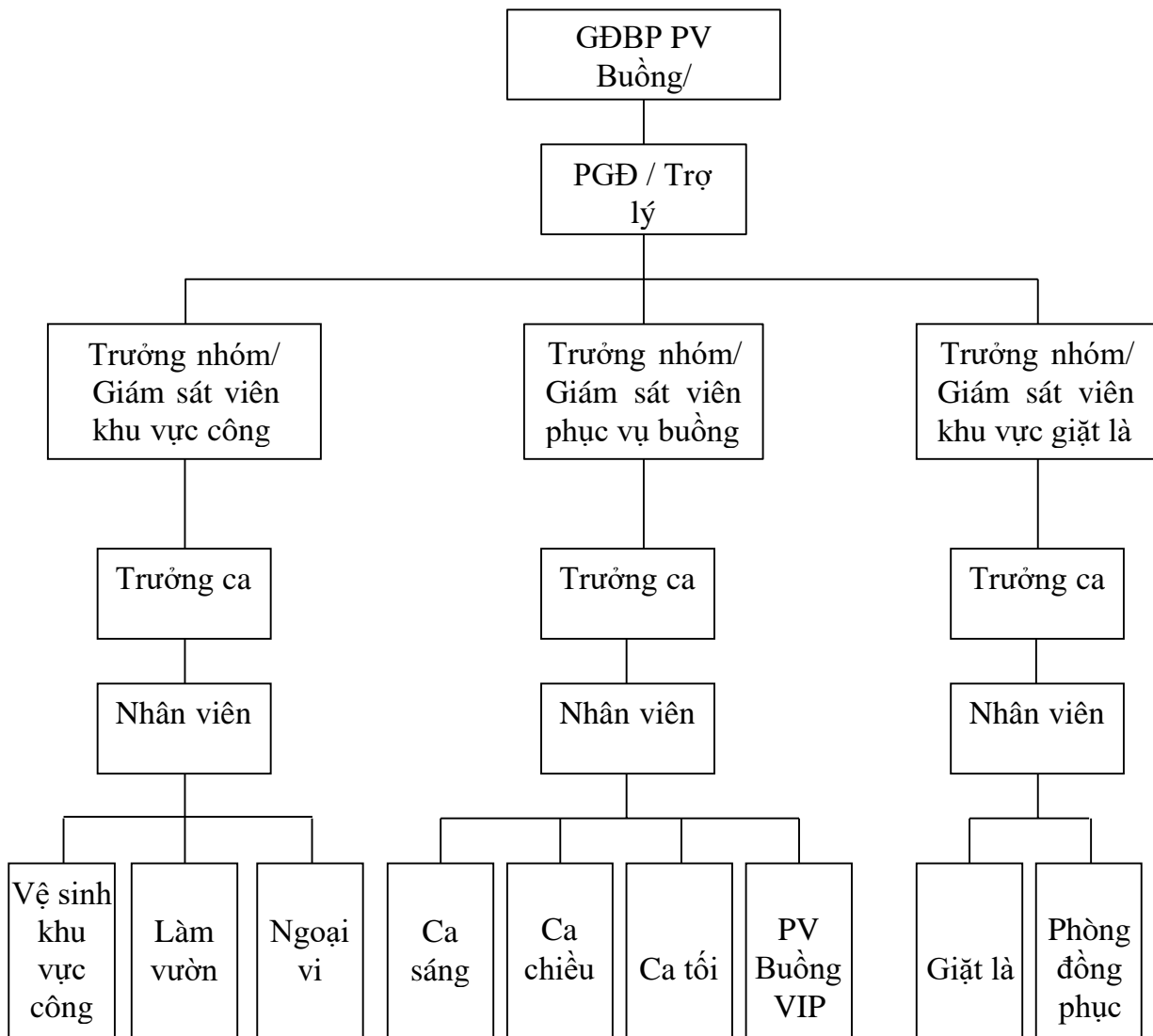
- Trình bày được mô hình tổ chức quản lý lao động;
- Liệt kê được các chức danh thuộc bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn;
- Mô tả được nhiệm vụ của từng chức danh;
- Vẽ được sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận phục vụ buồng ;

- Chủ động, tích cực tìm hiểu về dịch vụ lưu trú trong khách sạn để phối hợp, sẵn sàng phục vụ khách.

3.1. Mô hình tổ chức quản lý lao động

Khách sạn có nhiều bộ phận và mỗi bộ phận đều có tổ chức hoạt động và chức năng độc lập nhưng lại liên kết chặt chẽ với nhau để đảm bảo cho quá trình phục vụ liên tục. Hầu hết tổ chức hoạt động của khách sạn đều theo quan hệ trực tuyến chức năng tức là từng đơn vị, từng bộ phận đều chịu sự chỉ đạo trực tiếp của ban lãnh đạo khách sạn. Các bộ phận gần như độc lập với nhau nhưng lại có cùng một mục đích chung là đáp ứng mọi nhu cầu của khách và tạo lợi nhuận cao cho khách sạn. Cơ cấu này có nguyên tắc cơ bản như sau: Các bộ phận cấp thấp hoặc những người thừa hành chỉ có một người lãnh đạo trực tiếp, còn các bộ phận trung gian (*các cấp khác*) có một số lãnh đạo là chuyên gia về từng lĩnh vực nhất định.

Ưu điểm của mô hình này là chuyên môn hoá các cán bộ lãnh đạo cấp trung gian và đảm bảo nguyên tắc thủ trưởng (*một người lãnh đạo*) đối với những người trực tiếp thực hiện, cho phép sử dụng đúng đắn quyền hạn của cán bộ lãnh đạo, phân định rõ ràng nghĩa vụ và trách nhiệm của từng bộ phận trong đơn vị. Tổ chức quản lý của bộ phận phục vụ buồng cũng không nằm ngoài quy luật đó.



Hình 1.20: Sơ đồ cơ cấu tổ chức lao động của bộ phận phục vụ buồng

3.2. Nhiệm vụ của các chức danh

3.2.1. Giám đốc bộ phận phục vụ Buồng/Quản lý Nhà buồng

Là người quản lý toàn bộ hoạt động kinh doanh ở bộ phận buồng.

- Lập kế hoạch kinh doanh của bộ phận, vạch kế hoạch quản lý của bộ phận sao cho khoa học và thuận tiện, đôn đốc và chỉ đạo công việc hàng ngày của Phó giám đốc và trợ lý.

- Bảo đảm cho công tác kinh doanh phòng khách diễn ra bình thường.

- Lập dự toán hàng năm, tăng cường quản lý kho, thẩm định các vật phẩm cần dùng và khống chế chi phí.

- Ban hành quy định phục vụ buồng và kiểm tra, đôn đốc cấp dưới tiên hành để đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ khách.

- Thẩm định các phương tiện, tiện nghi phòng khách, yêu cầu bộ phận kỹ thuật cải tạo, sửa chữa, đảm bảo các phương tiện, thiết bị luôn ở trạng thái tốt.

- Đặt ra các yêu cầu tiêu chuẩn về chất lượng vệ sinh buồng, khu vực công cộng và khu vực giặt là,...

- Thẩm định kiểu dáng và giá thành đồng phục của cán bộ công nhân viên trong khách sạn.

- Chú trọng quan hệ giao lưu với khách, nắm bắt trực tiếp các yêu cầu của khách để tiếp thu ý kiến đóng góp, phê bình và có biện pháp khắc phục.

- Phối hợp với phòng Nhân sự trong việc tuyển dụng, đào tạo cũng như đề nghị khen thưởng, kỷ luật nhân viên trong bộ phận Buồng.

- Lập báo cáo trình Giám đốc khách sạn theo định kỳ, đồng thời phối hợp với các bộ phận khác để nhằm đảm bảo kinh doanh có hiệu quả.

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao phó.

3.2.2. Phó giám đốc/ Trợ lý

Là người trực tiếp giúp Giám đốc điều hành và quản lý các công việc của bộ phận, thực hiện các nhiệm vụ chủ yếu sau:

- Thực thi kế hoạch công tác do Giám đốc bộ phận phục vụ buồng đề ra, thay mặt giải quyết các công việc khi giám đốc vắng mặt.

- Triệu tập các nhóm trưởng, trưởng ca để bố trí phân công công việc.

- Kiểm tra tình hình các nhóm chấp hành trình tự và tiêu chuẩn thao tác công việc, góp ý kiến và đề ra biện pháp chấn chỉnh các vấn đề còn tồn tại, kịp thời báo cáo trình lên giám đốc.

- Kiểm tra công tác chuẩn bị buồng trước khi khách đến khách sạn.

- Giải quyết các yêu cầu và khiếu nại của khách.

- Giúp giám đốc kiểm tra công tác vệ sinh tại buồng, khu vực công cộng,

khu vực giặt là,...

- Thực thi cụ thể các kế hoạch đào tạo.
- Định kỳ đánh giá công việc của nhân viên dưới quyền và đề đạt các hình thức khen thưởng, kỷ luật lên giám đốc.
- Đôn đốc, kiểm tra tình hình nhân viên tuân thủ các quy chế, điều lệ, xử lý đối với người vi phạm.
- Sắp xếp lịch làm việc cho người trực ca và các nhân viên trong tổ.
- Kiểm tra tình hình vận hành của các máy móc, thiết bị, đôn đốc nhân viên làm tốt công tác bảo dưỡng và sửa chữa thiết bị.
- Phối hợp công tác tại văn phòng bộ phận, giải quyết các yêu cầu đặc thù của khách và các khó khăn của nhân viên dưới quyền.
- Tổ chức kiểm kê định kỳ tài sản cố định, vật rẻ tiền mau hỏng và vật liệu dùng hàng ngày của bộ phận buồng, có kế hoạch mua sắm và bổ sung thêm.
- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao phó.

3.2.3. Trưởng nhóm/Giám sát viên khu vực công cộng

Trưởng nhóm/ Giám sát viên khu vực công cộng đôn đốc nhân viên hoàn thành các công tác vệ sinh và phục vụ tại các khu vực công cộng.

- Phụ trách công tác phân công công việc cho nhân viên, kiểm tra tình hình hoàn thành nhiệm vụ của họ và căn cứ vào kết quả kiểm tra để đề đạt ý kiến về thưởng phạt.
- Kiểm tra tình hình tại khu vực mình phụ trách.
- Báo cáo mọi sự thiếu hụt, hỏng hóc và gửi báo cáo toàn bộ số lượng tiêu thụ cho cấp trên hàng tháng.
- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao phó.

3.2.4. Trưởng nhóm/Giám sát viên phục vụ buồng

Là người quản lý toàn diện buồng khách tại các tầng, bảo đảm các khâu phục vụ diễn ra bình thường, phục vụ khách với chất lượng tốt, có nhiệm vụ cụ thể:

- Tổ chức hội ý trước giờ vào ca hàng ngày để bố trí công việc hàng ngày, kiểm tra dáng mạo, trang phục và vệ sinh cá nhân của nhân viên, đảm bảo theo đúng tiêu chuẩn của khách sạn.
- Phân công công việc và điều phối nhân lực cho hợp lý đồng thời đôn đốc kiểm tra chất lượng công việc của nhân viên.
- Nắm bắt tình hình khách, tình trạng buồng nghỉ, kiểm tra hàng ngày và báo cáo kết quả kiểm tra lên giám đốc bộ phận phục vụ buồng và bộ phận lễ tân.
- Kiểm tra các phòng đã đặt trước đảm bảo đủ tiêu chuẩn cho khách ăn nghỉ.

- Lập kế hoạch và công tác vệ sinh định kỳ hay thường xuyên.
- Kiểm tra các trang thiết bị tiện nghi trong buồng khách, báo cáo và yêu cầu sửa chữa, bảo dưỡng kịp thời.
- Phối hợp cùng bộ phận an ninh làm tốt công tác phòng cháy, kịp thời ghi chép và báo cáo những hiện tượng bất thường.
- Hàng tháng tổ chức kiểm kê các loại đồ vải, đồ dùng cung cấp cho khách để báo cáo.
- Lắng nghe ý kiến của khách, đáp ứng mọi yêu cầu của khách, giải quyết khiếu nại của khách.
- Lập và thực hiện kế hoạch đào tạo nhân viên, bảo đảm thực hiện đúng quy trình và tiêu chuẩn thao tác phục vụ khách.
- Giám sát công việc nhận và bàn giao chìa khoá, máy nhắn tin hay bộ đàm.
- Viết nhật ký công tác hàng ngày, làm tốt công tác giao ban, định kỳ báo cáo tình hình công việc lên giám đốc.
- Kiểm tra tình hình chấp hành quy chế, điều lệ của nhân viên dưới quyền, quan tâm đến tình hình tư tưởng và công việc của nhân viên, giải quyết các mâu thuẫn nếu có.
- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao phó.

3.2.5. Trưởng nhóm/Giám sát viên khu vực giặt là

Là người quản lý công việc trong khu vực giặt là, đôn đốc nhân viên dưới quyền hoàn thành công việc quản lý quần áo, đồng phục, các đồ dùng bằng vải, công việc thu phát, giặt là và kiểm kê đồ vải.

- Phụ trách công tác chọn mẫu mã, cắt may đồng phục, làm kế hoạch đổi đồng phục.
- Kiểm tra tình hình thu, phát, điều, đổi đồng phục.
- Giúp giám đốc bộ phận phục vụ buồng lập dự toán hàng năm về các loại đồ vải do bộ phận sử dụng.
- Không chế giá thành thuê giặt là, kiểm tra chất lượng thuê, giặt là, đề đạt cải tiến ý kiến.
- Phụ trách công tác phân công công việc cho nhân viên, kiểm tra chất lượng công việc đã giao.
- Kiểm tra đôn đốc công tác vệ sinh, công tác phòng cháy tại khu vực giặt là.
- Định kỳ kiểm kê đồ dùng bằng vải, nắm chắc tình hình tồn kho, phân tích nguyên nhân hư hao, lập kế hoạch bổ sung.
- Thoả mãn nhu cầu của khách về giặt là quần áo và giải quyết các khiếu nại nếu có.

- Kiểm tra tình hình chấp hành quy chế, điều lệ của nhân viên dưới quyền, quan tâm đến tình hình tư tưởng và công việc của nhân viên, giải quyết các mâu thuẫn nếu có.

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao phó.

3.2.6. Trưởng ca phụ trách đồ vải

- Đôn đốc nhân viên làm tốt công tác may vá, thu phát đồng phục, giặt là quần áo cho khách.

- Phụ trách công việc kiểm tra, loại bỏ đồng phục và các loại đồ vải không sử dụng được.

- Vào sổ theo dõi việc thu phát đồng phục và các loại đồ vải.

- Kiểm soát chặt chẽ chất lượng giặt là quần áo cho khách và giải quyết các khiếu nại nếu có.

- Bồi dưỡng, đào tạo nhân viên mới.

- Kiểm tra, đôn đốc nhân viên làm vệ sinh và phòng cháy khu vực giặt là.

- Kiểm tra tình hình chấp hành quy chế, điều lệ của nhân viên, tăng cường tinh thần đoàn kết, hợp tác giữa các nhân viên, giúp họ hoàn thành tốt các công việc do cấp trên giao.

3.2.7. Nhóm nhân viên phục vụ khu vực công cộng

Là những người chịu trách nhiệm duy trì trật tự, vệ sinh khu vực công cộng.

- Đảm bảo các khu vực công cộng như hành lang, cầu thang, khu vực sảnh, phòng tiệc, phòng họp... luôn sạch sẽ.

- Báo cáo với bộ phận liên quan về các hiện tượng lạ.

- Thường xuyên tham gia các khoá đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Chấp hành tốt mọi nội quy, quy định của khách sạn, tăng cường tinh thần đoàn kết, hợp tác giữa các đồng nghiệp.

3.2.8. Nhóm nhân viên phục vụ buồng

Là những người trực tiếp phục vụ tại các buồng khách.

- Hàng ngày dọn buồng theo đúng quy trình, khoa học, rút ngắn thời gian nhưng đảm bảo duy trì sạch sẽ, hấp dẫn...

- Phục vụ tất cả các dịch vụ bổ sung cho khách một cách kịp thời, chu đáo.

- Thường xuyên liên lạc với bộ phận Lễ tân, cấp trên của mình để biết và nhận thông tin về khách.

- Báo cáo với các bộ phận có liên quan về tình trạng, thiết bị buồng và những yêu cầu của khách, làm việc với bộ phận Kế toán và Lễ tân để có kế

hoạch đối chiếu tài sản và lập thanh toán cho khách.

- Nội dung công việc của nhân viên các ca như sau:

+ Ca sáng thường là dọn vệ sinh buồng khách, kiểm tra và bổ sung đồ uống trong tủ mini bar, nhận đồ giặt là.

+ Ca chiều vệ sinh các buồng khách trả muộn, trả đồ giặt là cho khách.

+ Ca đêm kiểm soát các tầng, giải quyết các vấn đề phát sinh, thống kê tình hình buồng và tình hình khách để báo cáo và bàn giao.

- Thường xuyên tham gia các khoá đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Chấp hành tốt mọi nội quy, quy định của khách sạn, tăng cường tinh thần đoàn kết, hợp tác giữa các đồng nghiệp.

3.2.9. Nhóm nhân viên phụ trách đồ vải (Nhóm nhân viên giặt là)

Là những người chịu trách nhiệm về các công việc liên quan đến việc làm sạch và bảo dưỡng đồ vải.

- Các nhân viên giặt là trực tiếp thực hiện các thao tác làm sạch đồ vải, đảm bảo cung cấp đủ đồ vải cho các bộ phận; đảm bảo đồng phục của nhân viên trong khách sạn luôn sạch sẽ, không bị rách hay nhàu; nhận và trả đồ giặt là của khách theo đúng quy định, kịp thời thông báo về các máy móc hư hỏng để sửa chữa.

- Trong khi thực hiện nhiệm vụ, các nhân viên bộ phận giặt phải lên kế hoạch và kiểm tra việc thu, phát, dự trữ, bổ sung các loại đồ vải trong khách sạn.

- Thường xuyên tham gia các khoá đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Chấp hành tốt mọi nội quy, quy định của khách sạn, tăng cường tinh thần đoàn kết, hợp tác giữa các đồng nghiệp.

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- *Nội dung:*

+ Khái quát về dịch vụ lưu trú trong khách sạn

+ Cơ sở vật chất kỹ thuật trong bộ phận lưu trú

+ Cơ cấu tổ chức quản lý

+ Quản trị nhà hàng

- *Cách thức và phương pháp đánh giá:*

+ Kiểm tra vấn đáp hoặc trắc nghiệm

+ Giao bài tập thảo luận nhóm

- *Gợi ý tài liệu học tập:*

+ *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng*, Vũ Bích Phượng và Phan Mai Thu Thảo, Nhà xuất bản Hà Nội 2005.

+ *Nghiệp vụ phục vụ khách sạn*, Ths. Nguyễn Thị Tú, Nhà xuất bản Thống kê 2005.

Ghi nhớ:

- Vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng;
- Khái niệm buồng ngủ
- Phân loại buồng ngủ;
- Các trang thiết bị dụng cụ vệ sinh;
- Sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý và nhiệm vụ của từng chức danh;

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn là gì?
2. Hãy nêu vị trí, vai trò, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng đối với hoạt động kinh doanh khách sạn?
3. Trong khách sạn có những loại và hạng buồng nào? Vì sao phải phân loại buồng? Việc phân loại và hạng buồng phải dựa vào những tiêu chuẩn gì?
4. Trình bày các trang thiết bị, dụng cụ vệ sinh trong bộ phận phục vụ buồng?
5. Trình bày cách bảo dưỡng, sử dụng và bảo quản các loại trang thiết bị, dụng cụ vệ sinh?
7. Hãy cho biết mô hình tổ chức quản lý lao động của bộ phận phục vụ buồng? Mô hình này có đặc điểm gì? Phân tích các đặc điểm đó?
8. Trình bày nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận phục vụ buồng?
9. Chức danh nào trong bộ phận phục vụ buồng được coi là quan trọng nhất? Vì sao?
10. Giả sử vào đầu ca làm việc, công việc của bạn trong ca phải sử dụng máy hút bụi nhưng khi bạn đang hút bụi khu vực sảnh đón tiếp đột nhiên máy hút bụi ngừng hoạt động và có mùi khét. Bạn sẽ làm gì khi kiểm tra thấy túi máy hút bụi quá đầy? Từ đó bạn rút ra điều gì cho mình và các nhân viên khác trong tổ?

BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Tham quan một số khách sạn sau đó thảo luận viết thu hoạch:
 - Có những loại và hạng buồng nào trong khách sạn?
 - Các trang thiết bị, các đồ dùng cung cấp cho khách ứng với từng loại và hạng buồng đó?
2. Thực hành nhận biết các loại dụng cụ, trang thiết bị vệ sinh.
3. Thực hành sử dụng thành thạo các loại máy: máy hút bụi, máy đánh sàn.

4. Thu thập và tìm kiếm thông tin trên các phương tiện về các thiết bị phục vụ việc dọn vệ sinh cho ngành khách sạn. Viết báo cáo ngắn về những điều đã thu thập được?

5. Hãy đến thăm một khách sạn để tìm hiểu cơ cấu tổ chức của bộ phận phục vụ buồng tại khách sạn đó. Phỏng vấn, quan sát và ghi lại nhiệm vụ của từng vị trí trong bộ phận phục vụ buồng tại khách sạn đó.

GOI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

*** Phần câu hỏi ôn tập:**

(Chọn lọc các ý chính trong nội dung bài 1 của giáo trình)

*** Phần bài tập thực hành:**

1. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị giấy, bút, danh sách khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Liên hệ với Giám đốc bộ phận phục vụ buồng hoặc Giám đốc nhân sự
 - + Tìm hiểu và tổng hợp thông tin
 - ✓ Loại buồng
 - ✓ Hạng buồng
 - ✓ Các trang thiết bị, đồ dùng cung cấp cho khách

2. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành buồng
- Thời gian: 15 – 20 phút/học sinh hoặc nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Lấy tất cả các loại dụng cụ, trang thiết bị vệ sinh.
 - + Đọc và dán tên cho từng loại
 - + Nêu đặc điểm của từng loại

3. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành buồng
- Thời gian: 15 – 20 phút/học sinh hoặc nhóm

- Quy trình thực hiện:
- + Lấy tất cả các máy hút bụi, máy đánh sàn
- + Sử dụng từng loại:
 - ✓ Kiểm tra
 - ✓ Sử dụng
 - ✓ Vệ sinh và bảo quản

4. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Tự do
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị giấy, bút, danh sách khách sạn tại địa phương hoặc các siêu thị, công ty lớn chuyên cung cấp thiết bị phục vụ việc dọn vệ sinh (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Liên hệ với Giám đốc nhân sự
 - + Tìm hiểu và tổng hợp thông tin:
 - ✓ Tên
 - ✓ Đặc điểm, công suất
 - ✓ Cách sử dụng và bảo quản
 - ✓ Giá cả
 - + Viết báo cáo

5. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị giấy, bút, danh sách khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Liên hệ với Giám đốc bộ phận phục vụ buồng hoặc Giám đốc nhân sự
 - + Tìm hiểu và tổng hợp thông tin
 - ✓ Sơ đồ cơ cấu tổ chức
 - ✓ Các chức danh
 - ✓ Nhiệm vụ cụ thể

BÀI 2
TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ
Mã bài: MĐ 31 – 2

Giới thiệu:

Trong môi trường du lịch cạnh tranh cao độ ngày nay, các khách sạn đã thiết lập và duy trì được các tiêu chuẩn cao nhất về sản phẩm mà họ cung cấp cho khách, sẽ đạt được lợi thế cạnh tranh so với đối thủ khác.

Thật dễ dàng ăn nói khi khách sạn đạt được chất lượng công việc, mọi thứ trong khách sạn đều thật tuyệt vời. Đặc biệt là thời gian mà khách lưu trú tại khách sạn, họ nhận được thái độ thân thiện và nhiệt tình của nhân viên, sự cung cấp về dịch vụ một cách nhanh chóng và hiệu quả. Khi đó, khách hàng sẽ vô cùng hài lòng về phong cách phục vụ của khách sạn, họ chính là những người sẽ quảng bá về khách sạn.

Bộ phận phục vụ buồng khách chính là những người sẽ chịu trách nhiệm đặc biệt về chất lượng phòng, buồng cho khách. Bài học này sẽ giúp cho chúng ta nắm bắt được tổ chức phục vụ khách lưu trú chất lượng và đạt tiêu chuẩn.

Mục tiêu:

- Trình bày được các đặc điểm cơ bản về sản phẩm và lao động của bộ phận phục vụ buồng ;
- Bố trí nhân lực trong bộ phận phục vụ buồng phù hợp với các công việc được giao;
- Mô tả được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ buồng với các bộ phận có liên quan phục vụ khách hàng ngày;
- Hợp tác trong phối hợp làm việc.

Nội dung chính:

1. Đặc điểm lao động của bộ phận phục vụ buồng

Mục tiêu:

- Nhận biết được các đặc điểm về sản phẩm của bộ phận phục vụ buồng ;
- Mô tả được các đặc điểm lao động của bộ phận phục vụ buồng ;
- Chủ động, tích cực tìm hiểu về dịch vụ lưu trú trong khách sạn để phối hợp, sẵn sàng phục vụ khách.

1.1. Đặc điểm sản phẩm

Khác với những ngành sản xuất vật chất, sản phẩm của nghề phục vụ bao giờ cũng gồm hai yếu tố:

- Yếu tố vật chất được thể hiện qua cơ sở vật chất về phòng ốc khách sạn, trang thiết bị tiện nghi, hàng hoá mua từ những cơ sở sản xuất khác và hàng chế

biến phục vụ tại khách sạn như những đồ ăn, đồ pha chế,... mà ta cho khách thuê hoặc mua sử dụng trong quá trình lưu trú tại khách sạn.

- Yếu tố phi vật chất là yếu tố cảm xúc tinh thần, là ấn tượng, là sự văn minh lịch sự, là văn hoá, là nghệ thuật giao tiếp mà người phục vụ khách sạn để lại cho du khách. Đây là yếu tố cơ bản mang tính bản chất của nghề nghiệp, người du khách có mến khách sạn của bạn hay không, không phải do cơ sở vật chất, phòng ốc quyết định mà chính là sự phục vụ mà họ nhận được.

Có thể nói sản phẩm của nghề phục vụ khách sạn có tính trừu tượng rất cao.

1.2. Đặc điểm lao động

Dịch vụ lưu trú sử dụng đông đảo lực lượng lao động sống trong khách sạn và chịu tác động mạnh mẽ của tính thời vụ trong kinh doanh khách sạn cho nên lực lượng lao động thường xuyên thay đổi khoảng 25% và có một số lượng lớn làm theo hợp đồng.

Dịch vụ lưu trú sống cùng với khách sạn, nó diễn ra 24/24 giờ và liên tục 365 ngày một năm. Trong khi đó một số dịch vụ khác của khách sạn chỉ hoạt động từ 18 – 19 giờ một ngày.

Để đáp ứng được yêu cầu phục vụ khách 24/24 giờ thời gian làm việc của nhân viên buồng phải chia ra theo từng ca cho phù hợp.

Đặc điểm lao động của nghề phục vụ buồng là vừa mang tính chất lao động chân tay, vừa mang tính chất lao động trí óc.

Lao động của người phục vụ buồng chủ yếu là lao động kỹ thuật qua các thao tác kỹ thuật vệ sinh và kỹ thuật phục vụ khách. Nhưng nếu thế chưa đủ bởi đối tượng phục vụ nghề là một thực thể sống, đó là con người có đánh giá, có suy nghĩ, có cá tính, tình cảm tâm lý riêng. Hơn thế nữa sản phẩm dịch vụ buồng ở được bán ra và tiêu thụ tại chỗ, đồng thời với quá trình phục vụ. Cho nên quá trình phục vụ chính là quá trình giao tiếp giữa du khách (*người mua sản phẩm dịch vụ buồng*) với người bán (*nhân viên phục vụ buồng*).

Để giao tiếp trở thành nghệ thuật lôi cuốn, hấp dẫn, cuộc đối thoại đòi hỏi cả hai người phải có sự hiểu biết sâu rộng về văn hoá, dân tộc, tâm lý. Biết giao tiếp là đỉnh cao của nghệ thuật phục vụ.

2. Tổ chức phục vụ khách lưu trú

Mục tiêu:

- Nhận biết được các đặc điểm về thời gian phục vụ khách và thời gian làm việc;

- Xác định được nguồn nhân lực của bộ phận phục vụ buồng và nội dung công việc trong một ngày;

- Mô tả được các nhiệm vụ cụ thể trong một ca làm việc của nhân viên tại các khu vực làm việc;

- Chủ động, tích cực tìm hiểu về dịch vụ lưu trú trong khách sạn để phối hợp, sẵn sàng phục vụ khách.

2.1. Thời gian phục vụ khách

Khách sạn là nơi lưu trú của nhiều đối tượng khách, khách đến khách sạn nghỉ không theo thời gian nhất định, càng những ngày lễ, ngày tết số lượng khách đến khách sạn càng đông.

Để phục vụ khách đến nghỉ ngơi tại khách sạn một cách chu đáo bộ phận phục vụ phòng nghỉ phải xác định thời gian phục vụ là không hạn định, luôn có đột xuất, cao điểm thậm chí thời gian làm việc trong một ngày là trên 8 tiếng. Vì vậy, bộ phận phải tổ chức lao động, điều hành nhân công, sắp xếp lịch làm việc để phục vụ khách một cách khoa học, chu đáo, 24/24 giờ.

Việc phân công công việc thường được chia làm 3 ca:

- Ca 1: Thời gian làm việc từ 6h00 – 14h00; 7h00 – 15h00.
- Ca 2: Thời gian làm việc từ 14h00 – 22h00; 15h00 – 23h00.
- Ca 3: Thời gian làm việc từ 22h00 – 6h00 sáng hôm sau.

2.2. Nhân lực của bộ phận lưu trú (phục vụ buồng)

Do công suất phục vụ buồng của mỗi khách sạn khác nhau theo mùa và cũng khác nhau theo ngày trong tuần từ đó bộ phận phục vụ buồng muốn duy trì số lượng nhân viên phải dựa trên con số về công suất buồng cụ thể, thông thường là lấy số lượng bình quân theo mùa du lịch.

Số lượng nhân viên được sử dụng theo mùa, theo thời vụ bằng hình thức công nhật hoặc hợp đồng dài hạn cho từng thời kỳ công việc nhiều. Do vậy, cơ số luân chuyển lao động ở khu vực buồng khách cao hơn nhiều cơ số khách trong khách sạn, vì vậy ta luôn luôn có kế hoạch tuyển dụng và đào tạo nhân viên hàng năm.

2.3. Nội dung công việc trong một ngày

Sự phân bổ lao động ở trong mỗi khách sạn nói chung và bộ phận phục vụ buồng nói riêng còn tùy thuộc khối lượng công việc trong mỗi ngày và trong từng ca làm việc cụ thể.

- Ca 1: Công việc thường nhiều hơn nên số lượng lao động phân bổ cho ca này đông hơn ca khác. Yêu cầu lao động trong ca này là rất nhiều vì qua một đêm đòi hỏi nhân viên phải làm vệ sinh nhiều, phục vụ các dịch vụ bổ sung cho khách...

- Ca 2: Khối lượng công việc của ca 2 so với ca 1 ít hơn vì hầu như tất cả mọi công việc vệ sinh đã làm ở ca 1, còn ca 2 chủ yếu làm nốt những công việc còn tồn tại của ca 1 và những buồng khách mới trả, những buồng treo biển không làm phiên DND.

- Ca 3: Công việc ít hơn ca 2, chủ yếu trực ban đêm nhưng tính chất lại phức tạp hơn so với hai ca trên vì phải cùng với trực tầng đi kiểm tra, đảm bảo

an toàn cho khách và trực khi khách có những yêu cầu đột xuất, phục vụ những dịch vụ bổ sung mà khách yêu cầu.

* Công việc trong một ca làm việc của nhân viên phục vụ buồng thông thường gồm các nhiệm vụ sau:

- Để chuẩn bị cho công việc đầu ca, người phục vụ buồng phải chuẩn bị xe đẩy, sắp xếp tất cả các đồ dùng cần thay thế, bổ sung phục vụ sinh hoạt hàng ngày của khách và các trang thiết bị dụng cụ vệ sinh.

- Công việc trải qua các trình tự:

- + Trình tự phục vụ buồng khách VIP.
- + Trình tự phục vụ buồng khách mới trả.
- + Trình tự phục vụ buồng khách đang ở.
- + Trình tự phục vụ buồng trống khách.

- Kết thúc ca làm việc, người nhân viên dọn sạch xe đẩy (xe đồ), dọn dẹp các đồ vải bẩn và rác thải ra khỏi xe, sắp xếp lại xe đẩy, đổ rác, dọn sạch máy hút bụi, lau chùi và cất các dụng cụ vệ sinh, dọn kho,... và hoàn tất các thủ tục bàn giao cho nhân viên trực buồng.

* Công việc trong một ca làm việc của nhân viên phục vụ tại khu vực công cộng là khác nhau tùy theo mức độ và quy mô của khách sạn. Tuy nhiên, ở hầu hết các khách sạn công việc chủ yếu là:

- Nhận bàn giao công việc.

- Làm công tác chuẩn bị trang thiết bị, dụng cụ vệ sinh, các đồ dùng phục vụ khách.

- Làm công việc vệ sinh thường xuyên như khu vệ sinh công cộng, sảnh đón tiếp, hành lang, cửa, thang máy, thang bộ,... đồng thời liên tục tiến hành kiểm tra để đảm bảo chất lượng vệ sinh.

Ngoài ra, nhân viên khu vực công cộng còn phải tiến hành các công việc vệ sinh không thường xuyên hay nói cách khác là việc vệ sinh định kỳ theo lịch phân công của cấp trên như: đánh sàn, giặt thảm,...

3. Môi quan hệ giữa bộ phận Lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) với các bộ phận có liên quan phục vụ khách hàng ngày

Mục tiêu:

- Mô tả được nhiệm vụ chủ yếu của các bộ phận trong khách sạn;

- Tạo lập được môi quan hệ của bộ phận phục vụ buồng và các bộ phận khác trong khách sạn;

- Xác định được tầm quan trọng của mỗi quan hệ giữa bộ phận phục vụ buồng với các bộ phận khác trong khách sạn;

- Chủ động, tích cực tìm hiểu về dịch vụ lưu trú trong khách sạn để phối hợp, sẵn sàng phục vụ khách.

Quan hệ giữa bộ phận phục vụ buồng với các bộ phận khác, ngoài quan hệ cắt may, thay đổi đồng phục cho cán bộ, công nhân viên trong khách sạn, quan hệ làm vệ sinh các phòng làm việc của các bộ phận còn có các quan hệ ở các mặt sau:

3.1. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Lễ tân

Bộ phận Lễ tân là bộ phận dễ nhìn thấy nhất trong khách sạn, chịu trách nhiệm về quây lễ tân và toàn bộ các hoạt động nhận, trả buồng.

Bộ phận này cũng chịu trách nhiệm đối với hoạt động đặt chỗ, hệ thống điện thoại, dịch vụ thư ký và văn phòng,...là cầu nối giữa khách với các bộ phận khác trong khách sạn.

Mối quan hệ giữa bộ phận Lễ tân với bộ phận phục vụ buồng được thể hiện:

- Các Trưởng ca phục vụ buồng thuộc bộ phận phục vụ buồng cứ ba lần một ngày căn cứ vào tình hình kiểm tra buồng khách lập biểu thông báo cho bộ phận Lễ tân về tình trạng buồng khách như: số buồng khách đã làm vệ sinh, số buồng khách chưa làm vệ sinh, số buồng cần sửa chữa và bảo dưỡng,...

- Bộ phận phục vụ buồng phải kịp thời phản ánh trên biểu báo về tình trạng buồng khách nghỉ ở ngoài (đi vắng), buồng có hành lý đơn giản, buồng không có hành lý, buồng khách nghỉ ngoài (đi vắng) để có hướng giải quyết khi có tình huống bất thường xảy ra. Đối với những buồng khách sắp tới giờ trả buồng mà không thông báo trả buồng thì phải kiểm tra xem còn hành lý hay không và thông báo tình hình cho bộ phận lễ tân để họ hỏi xem khách có tăng thời hạn thuê buồng hay không để làm thủ tục bổ sung.

- Khi khách đến nhận buồng mà phương tiện, thiết bị trong buồng có sự cố không thể khắc phục ngay được thì Trưởng nhóm phục vụ buồng phải liên hệ với bộ phận Lễ tân đổi buồng cho khách.

- Khi khách khiếu nại hoặc xảy ra mâu thuẫn thì bộ phận phục vụ buồng và bộ phận Lễ tân phải cùng phối hợp để giải quyết một cách thoả đáng.

- Nếu khách làm hỏng phương tiện hoặc làm mất vật dụng trong buồng thì nhóm trưởng phục vụ buồng phải kịp thời báo cho bộ phận Lễ tân giải quyết việc bồi thường.

- Khi khách có yêu cầu đặc biệt như ốm cần khám và điều trị, để quên chìa khoá trong buồng không mở cửa được thì nhân viên phục vụ buồng phải kịp thời thông báo cho bộ phận Lễ tân để phục vụ khách.

- Cùng phối hợp sắp xếp phục vụ khách VIP, khách đi theo đoàn đông.

3.2. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - An ninh

Bộ phận An ninh có trách nhiệm chủ yếu về việc đảm bảo an ninh cho khách, nhân viên và tài sản của họ. Bộ phận An ninh cũng có thể bao gồm cả công việc tuần tra xung quanh khách sạn và điều hành hệ thống các thiết bị theo dõi.

Quan hệ giữa bộ phận phục vụ buồng và bộ phận An ninh được thể hiện:

- Bộ phận phục vụ buồng phải tích cực giúp bộ phận An ninh làm tốt công tác bảo vệ khách sạn, kịp thời ngăn chặn các nhân tố gây ra mất an toàn trong khách sạn. Ngược lại bộ phận An ninh có trách nhiệm truyền đạt kiến thức, kỹ năng và ý thức phòng cháy chữa cháy cho nhân viên bộ phận phục vụ buồng đồng thời thường xuyên tổ chức các buổi diễn tập cứu hoả.

- Nếu phát hiện khách tụ tập đánh bạc, mua dâm trong buồng khách phải kịp thời báo ngay cho bộ phận An ninh để xử lý.

- Ngoài ra bộ phận An ninh cùng phối hợp với bộ phận phục vụ buồng trong việc giữ và bảo quản tốt các tài sản thất lạc của khách để lại.

3.3. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Kỹ thuật, bảo dưỡng

Bộ phận Kỹ thuật, bảo dưỡng có trách nhiệm sửa chữa và bảo dưỡng toàn bộ khách sạn và các trang thiết bị bên trong cũng như thực hiện chương trình bảo dưỡng phòng ngừa. Chương trình này được đặt ra để ngăn chặn các vấn đề có thể phát sinh đối với các phương tiện và trang thiết bị, duy trì sự ổn định và tình trạng được sửa chữa tốt các trang thiết bị đó, đảm bảo cho chúng không bị hỏng hóc.

Quan hệ giữa bộ phận phục vụ buồng và bộ phận Kỹ thuật, bảo dưỡng được thể hiện:

- Khi phương tiện, thiết bị trong buồng khách hoặc trong các khu công cộng hư hỏng bộ phận phục vụ buồng phải kịp thời làm phiếu yêu cầu sửa chữa gửi bộ phận Kỹ thuật, bảo dưỡng để họ cử người tới sửa.

- Bộ phận Kỹ thuật, bảo dưỡng chịu trách nhiệm cải tạo buồng theo yêu cầu của bộ phận phục vụ buồng.

- Bộ phận Kỹ thuật, bảo dưỡng có trách nhiệm hướng dẫn nhân viên bộ phận phục vụ buồng sử dụng tốt các loại máy móc, thiết bị.

3.4. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Nhà hàng và chế biến món ăn

Bộ phận Nhà hàng và chế biến món ăn cung cấp nhiều tiện nghi, dịch vụ cho khách nhưng tập trung chủ yếu vào việc cung cấp đồ ăn và đồ uống cho khách. Các dịch vụ này có thể được cung cấp trong các quán cà phê, quán bar, các phòng sảnh lớn hoặc các nhà hàng đặc sản của khách sạn.

Dịch vụ ăn uống còn được cung cấp bởi các tổ phục vụ tiệc, hội nghị, hội thảo, phục vụ ăn uống tại buồng khách.

Quan hệ giữa bộ phận phục vụ buồng với bộ phận Nhà hàng và chế biến món ăn được thể hiện:

- Khi khách dùng bữa tại buồng nghỉ xong, nhân viên phục vụ buồng phải kịp thời gọi điện báo cho bộ phận nhà hàng tới thu dọn.

- Bộ phận phục vụ buồng sắp xếp và thực hiện công tác sát trùng, diệt chuột, gián, kiến,... trong bộ phận Nhà hàng và chế biến món ăn. Tuy nhiên, ở một số khách sạn nếu bộ phận phục vụ buồng không thể tiến hành công việc này thì bộ phận phục vụ buồng phải có trách nhiệm liên hệ với công ty chuyên trách bên ngoài để thực hiện.

- Khi khách yêu cầu ăn uống đặc biệt tại buồng nghỉ hai bộ phận cần phối hợp chặt chẽ hơn để đáp ứng yêu cầu của khách.

- Hàng tháng cùng tổ chức việc thay đổi, giặt là và kiểm kê các loại đồ dùng bằng vải của nhà hàng đồng thời cung cấp hoa, cây cảnh và trang trí theo yêu cầu của nhà hàng.

- Bộ phận Nhà hàng và chế biến món ăn cần phối hợp và hỗ trợ bộ phận phục vụ buồng trong việc vệ sinh định kỳ ở khu vực nhà hàng.

3.5. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Nhân sự

Bộ phận Nhân sự đôi khi cũng được biết đến như bộ phận Nhân sự và Đào tạo. Có trách nhiệm về việc tuyển dụng nhân sự (*bao gồm cả việc tuyển dụng cả trong và ngoài khách sạn*), cũng như các chương trình đào tạo định hướng, đào tạo, quan hệ giữa các nhân viên, tiền lương, các quan hệ lao động và phát triển nguồn nhân lực.

Trong những năm gần đây, bộ phận này đã trở lên quan trọng do yêu cầu tuân thủ pháp luật và sự gia tăng áp lực cạnh tranh trong kinh doanh. Ngày nay, các khách sạn có xu hướng chú trọng đào tạo và phát triển nhân sự của họ cũng như điều chỉnh các chính sách tuyển dụng để duy trì lực lượng lao động hiện có.

Quan hệ giữa bộ phận phục vụ buồng và bộ phận Nhân sự được thể hiện:

- Bộ phận phục vụ buồng phối hợp với bộ phận Nhân sự xác định biên chế và căn cứ vào tình hình thực tế để tuyển dụng nhân viên.

- Giám đốc bộ phận phục vụ buồng lập kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo hàng tháng, hàng quý, hàng năm, của bộ phận mình, thông báo và yêu cầu bộ phận Nhân sự phối hợp, giúp đỡ.

- Bộ phận phục vụ buồng làm tốt công tác nâng cấp, điều động và xử phạt theo quy định của khách sạn và trình lên bộ phận Nhân sự thẩm duyệt.

- Bộ phận phục vụ buồng phối hợp với bộ phận Nhân sự thực hiện việc phát, thay mới đồng phục cho nhân viên mới tuyển dụng đồng thời thu hồi trang phục của nhân viên thôi việc.

3.6. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Kinh doanh và bán hàng

Bộ phận Kinh doanh và bán hàng có trách nhiệm khai thác, tìm nguồn khách mới cho khách sạn. Bộ phận này đóng vai trò thiết yếu trong tất cả các bộ phận khác trong khách sạn.

Mục tiêu của bộ phận này là thu hút các nguồn khách bên ngoài đến khách sạn như khách cơ quan, các đoàn khách hoặc đoàn du lịch, hội nghị, hội thảo, quảng bá trong và ngoài khách sạn về phòng ốc, nhà hàng, quầy bar và các

dịch vụ tiện nghi khác của khách sạn.

Quan hệ giữa bộ phận phục vụ buồng và bộ phận Kinh doanh và bán hàng được thể hiện:

- Đẩy mạnh tuyên truyền về hình ảnh khách sạn, phòng ốc, các dịch vụ phục vụ khách trong thời gian lưu trú bằng nhiều hình thức khác nhau như quảng cáo trên báo, đài, các tờ rơi, băng dôn, biểu ngữ...

- Kịp thời phản ánh với bộ phận phục vụ buồng về yêu cầu và ý kiến đóng góp của khách để không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ.

- Bộ phận phục vụ buồng làm tốt công tác vệ sinh phòng nghỉ, khu vực công cộng, khu vực giặt là để đảm bảo chất lượng phục vụ khách và nâng cao uy tín cho khách sạn, đáp ứng yêu cầu của khách.

3.7. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Kế toán

Bộ phận Kế toán có trách nhiệm theo dõi toàn bộ các hoạt động tài chính trong khách sạn. Các hoạt động đó bao gồm: nhận tiền mặt và giao dịch ngân hàng; thanh toán tiền lương; lưu trữ các dữ liệu hoạt động kinh doanh và chuẩn bị các báo cáo nội bộ, các báo cáo kiểm toán và tài chính.

Do tính chất quan trọng của công tác tài chính và thống kê, nên việc bộ phận

Kế toán phối hợp chặt chẽ với bộ phận Lễ tân là rất cần thiết. Trong các khách sạn lớn, người quản lý tài chính thường chịu trách nhiệm về các hoạt động của phòng kế toán.

Quan hệ giữa bộ phận phục vụ buồng và bộ phận Kế toán được thể hiện:

- Giám đốc bộ phận phục vụ buồng phải dự toán thu chi hàng năm của bộ phận mình và nộp cho bộ phận Kế toán.

- Khi phát hiện hiện tượng không ăn khớp giữa đồ uống và sổ sách của đồ minibar, phải kịp thời cùng với bộ phận Kế toán tiến hành đối chiếu, kiểm tra.

- Khi khách trả buồng nhân viên phục vụ buồng phải kịp thời báo cho nhân viên thu ngân tại bộ phận Lễ tân biết tình hình khách sử dụng đồ uống.

- Bộ phận phục vụ buồng phải làm tốt công tác xin mua, xin lĩnh các vật phẩm đồ dùng theo nhu cầu, ngược lại bộ phận Kế toán phải kịp thời cung cấp.

- Hàng tháng hai bộ phận cùng phối hợp kiểm kê các loại đồ vải, đồ minibar và các vật phẩm đồ dùng cung cấp cho khách.

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- *Nội dung:*

- + Đặc điểm lao động của bộ phận lưu trú;

- + Tổ chức phục vụ khách lưu trú;

- + Môi quan hệ giữa bộ phận lưu trú với các bộ phận có liên quan phục vụ khách hàng ngày.

- Cách thức và phương pháp đánh giá:

+ Giao bài tập thảo luận nhóm

+ Kiểm tra 01 bài viết vấn đáp hoặc trắc nghiệm. Thang điểm 10.

- Gợi ý tài liệu học tập:

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng***, Vũ Bích Phượng và Phan Mai Thu Thảo, Nhà xuất bản Hà Nội 2005.

+ ***Nghiệp vụ phục vụ khách sạn***, Ths. Nguyễn Thị Tú, Nhà xuất bản Thống kê 2005.

Ghi nhớ:

- Đặc điểm sản phẩm và lao động của bộ phận lưu trú;
- Thời gian, nhân lực và nội dung công việc của từng ca;
- Mối quan hệ giữa bộ phận lưu trú với các bộ phận có liên quan phục vụ khách hàng ngày.

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Bộ phận phục vụ buồng có những đặc điểm gì?
2. Trình bày đặc điểm về sản phẩm?
3. Trình bày đặc điểm về lao động?
4. Tổ chức phục vụ khách lưu trú trong bộ phận phục vụ buồng được thể hiện như thế nào?
5. Trình bày nội dung công việc của từng ca?
6. Hãy nêu các công việc trong một ca làm việc của nhân viên phục vụ buồng?
7. Hãy nêu các công việc trong một ca làm việc của nhân viên phục vụ tại khu vực công cộng?
8. Trình bày mối quan hệ của bộ phận phục vụ buồng với các bộ phận khác trong khách sạn?
9. Theo bạn mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ buồng với bộ phận nào trong khách sạn được coi là quan trọng nhất? Vì sao?

BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Thăm quan hai khách sạn, tìm hiểu và ghi chép lại công tác tổ chức phục vụ khách của bộ phận phục vụ buồng của từng khách sạn. Lập bảng so sánh về công tác tổ chức phục vụ khách ở hai khách sạn đó.
2. Hãy đến thăm một số khách sạn tại địa phương, tìm hiểu và ghi chép lại công việc trong một ca làm việc của nhân viên phục vụ buồng?
3. Hãy đến thăm một số khách sạn tại địa phương, tìm hiểu và ghi chép lại công việc trong một ca làm việc của nhân viên phục vụ tại khu vực công cộng?
4. Thăm quan một số khách sạn tại địa phương để tìm hiểu mối quan hệ giữa bộ

phận phục vụ buồng với các bộ phận khác trong khách sạn. Ghi nhận lại mối quan hệ đó và cho biết suy nghĩ của bản thân về các mối quan hệ đồng thời đánh giá ưu nhược điểm của nó?

GOI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

*** Phần câu hỏi ôn tập:**

(Chọn lọc các ý chính trong nội dung bài 2 của giáo trình)

*** Phần bài tập thực hành:**

1. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị giấy, bút, danh sách khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Liên hệ với Giám đốc bộ phận phục vụ buồng hoặc Giám đốc nhân sự
 - + Tìm hiểu và tổng hợp thông tin
 - ✓ Thời gian
 - ✓ Nhân lực
 - ✓ Phân công công việc
 - ✓ Kiểm tra, đánh giá
 - + Lập bảng so sánh

2. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị giấy, bút, danh sách khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Liên hệ với Giám đốc bộ phận phục vụ buồng hoặc Giám đốc nhân sự
 - + Tìm hiểu và tổng hợp thông tin:
 - ✓ Các ca làm việc
 - ✓ Nhân sự và chức danh trong ca
 - ✓ Nhiệm vụ của từng chức danh trong ca

3. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị giấy, bút, danh sách khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Liên hệ với Giám đốc bộ phận phục vụ buồng hoặc Giám đốc nhân sự
 - + Tìm hiểu và tổng hợp thông tin:
 - ✓ Các ca làm việc
 - ✓ Nhân sự và chức danh trong ca
 - ✓ Nhiệm vụ của từng chức danh trong ca

4. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị giấy, bút, danh sách khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Liên hệ với Giám đốc bộ phận phục vụ buồng hoặc Giám đốc nhân sự
 - + Tìm hiểu và tổng hợp thông tin:
 - ✓ Các bộ phận trong khách sạn
 - ✓ Nhiệm vụ chung của từng bộ phận
 - ✓ Mối quan hệ của giữa bộ phận phục vụ buồng với các bộ phận
 - + Nhận xét của bản thân

BÀI 3
KỸ THUẬT PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ
(CÁC QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG KHÁCH)
Mã bài: MĐ 31 – 3

Giới thiệu:

Cùng với sự phát triển vũ bão của thế giới ngày nay thì hoạt động kinh doanh khách sạn là một loại hình kinh doanh tổng hợp nhằm thỏa mãn nhu cầu đặc biệt của con người. Loài người càng phát triển cao thì nhu cầu thỏa mãn của họ ngày càng cao. Khách hàng không dễ dàng bỏ tiền để mua lấy bực bội. Vì vậy, đối với bất kỳ một khách sạn nào cũng mong muốn làm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng tốt nhất.

Hoạt động kinh doanh lưu trú không những quyết định đến sự tồn tại và phát triển của mỗi khách sạn, dù khách sạn ở thứ hạng thấp, thứ hạng cao, với bất kỳ hình thức sở hữu của khách sạn (liên doanh, cổ phần, nhà nước hay tư nhân...) mà còn đóng góp quan trọng vào nguồn doanh thu của khách sạn. Chất lượng dịch vụ lưu trú được đánh giá ngay từ khâu đầu tiên là việc đón tiếp khách cho đến khâu cuối cùng là tiễn khách vì vậy mà chất lượng buồng luôn là vũ khí cạnh tranh lợi hại giữa các khách sạn.

Do đó, chúng ta cần phải nâng cao kỹ thuật phục vụ khách lưu trú, đặc biệt là về tiêu chuẩn, chất lượng trong từng quy trình phục vụ buồng khách.

Mục tiêu:

- Trình bày được các quy trình phục vụ buồng khách trả, buồng khách VIP, buồng khách đang lưu trú, buồng trống, chuẩn bị buồng ngủ buổi tối;
- Sử dụng được các loại hóa chất trong dọn vệ sinh buồng;
- Thực hiện đúng các quy trình phục vụ buồng khách trả, buồng khách VIP, buồng khách đang lưu trú, buồng trống, chuẩn bị buồng ngủ buổi tối, quy trình kiểm tra, bảo dưỡng buồng và quy trình sử dụng hóa chất;
- Tỉ mỉ, chính xác, cẩn cù trong quá trình dọn buồng.

Nội dung chính:

1. Phục vụ buồng khách trả

Mục tiêu:

- Xác định được các yêu cầu khi tiến hành kiểm tra và nhận buồng khách trả;
- Trình bày được quy trình kiểm và nhận buồng khách trả;
- Nắm bắt được các yêu cầu khi ký nhận máy bộ đàm (máy nhắn tin) và chìa khoá;

- Xác định được các yêu cầu khi thực hiện chuẩn bị làm việc;
- Thực hiện được quy trình vệ sinh buồng khách trả;
- Nghiêm túc, có ý thức trách nhiệm cao trong công tác phục vụ buồng khách trả.

1.1. Kiểm tra và nhận buồng khách trả

1.1.1. Tiếp nhận thông tin

Khi khách hết thời hạn hợp đồng thuê phòng và báo trả phòng thì người phục vụ phải thực hiện công việc cuối cùng của một sản phẩm dịch vụ bán cho khách. Giai đoạn này có tính chất quyết định đến tâm lý thoải mái, hài lòng hay không hài lòng đối với dịch vụ mà khách bỏ tiền ra mua.

Vi vậy, người phục vụ buồng càng phải chu đáo tận tình đối với giai đoạn cuối cùng của quy trình phục vụ nhằm tạo bầu không khí vui vẻ, lưu luyến trước khi khách rời khách sạn.

- Để chuẩn bị cho khách trả buồng thì nhân viên lễ tân thông báo bằng điện thoại hoặc máy bộ đàm cho tổ buồng ngày, giờ khách trả buồng và rời khách sạn (*số buồng, số khách, tên khách*).

1.1.2. Kiểm tra buồng

- Khi được nhân viên lễ tân thông báo số buồng có khách trả, nhân viên phục vụ buồng phải nhanh chóng kiểm tra tình hình khách sử dụng đồ uống trong tủ minibar và báo cho quầy thu ngân gồm tên, số lượng đồ uống khách đã sử dụng.

- Ngoài việc kiểm tra đồ uống cần kiểm tra các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ buồng khách xem có còn hoạt động tốt không hoặc có bị thất lạc không. Khi tiến hành kiểm tra cần kiểm tra kỹ nhưng đảm bảo không để khách chờ quá lâu.

1.1.3. Thông báo với bộ phận lễ tân

- Nhân viên buồng phải tập hợp tất cả các hoá đơn mà khách đã sử dụng các dịch vụ trong quá trình khách lưu trú như giặt là, minibar,...(ở các khách sạn lớn thì hàng ngày vào buổi tối nhân viên phải tập hợp tất cả các chứng từ hoá đơn mà khách đã sử dụng các dịch vụ chuyên cho lễ tân) và hỏi xem khách có thắc mắc gì về hoá đơn không?

- Kiểm tra tài sản, tình trạng các trang thiết bị trong buồng. Nếu thấy bị thiếu (*có thể là khách mang sang buồng khác phải lấy để vào đúng vị trí*) nếu mất, bị hư hỏng hay đổ vỡ thì phải tìm nguyên nhân lập biên bản và báo cho lễ tân biết để yêu cầu khách bồi thường theo chính sách của khách sạn.

- Tuỳ từng trường hợp cụ thể mà khách phải bồi thường hoặc không bị bồi thường.

+ Bị bồi thường như: làm cháy ga, gối...

+ Không bị bồi thường như: bóng đèn bị cháy (*do kỹ thuật hoặc nguyên nhân khách quan*).

1.2. Kỹ thuật tổng vệ sinh buồng khách trả (Quy trình vệ sinh buồng khách trả)

1.2.1. Nhận ca

- Đến trước giờ 15 phút để có đủ thời gian ghi giờ vào thẻ tính thời gian của bạn trước khi thay ca và thay đồ trước ca làm việc, bắt đầu công việc đúng giờ theo lịch làm việc của mình.

- Thay đồng phục theo đúng tiêu chuẩn của khách sạn bao gồm:

+ Đồng phục phải sạch, là phẳng.

+ Giày phải sạch, đánh si bóng.

+ Đeo biển tên của mình.

- Treo quần áo đồng phục trong tủ riêng hoặc khu vực được chỉ định.

- Để các đồ vật cá nhân trong tủ riêng.

- Tắt điện thoại di động và để trong tủ riêng (nếu có).

- Nhân viên bộ phận phục vụ buồng sẽ nhận ca tại văn phòng của bộ phận buồng để biết chính xác công việc phải làm trong ca là gì.

- Nhận bảng phân công công việc từ cấp trên để biết rõ nội dung công việc cần thực hiện trong ca (số buồng, loại buồng, số khách trong mỗi buồng, tình trạng buồng, tiêu chuẩn đặt buồng của khách,...).

* *Mẫu phiếu giao nhận công việc cho nhân viên làm buồng như sau:*

Tên, biểu trưng khách sạn

ROOM ATTENDANT DAILY WORKSHEET

(Bảng phân công công việc hàng ngày cho nhân viên làm buồng)

Floor (Tầng):

Date (Ngày):

Name (Tên):

No (TT)	Room (Số buồng)	Code (Loại buồng)	Status in (Tình trạng buồng vào)	Time in (Thời gian vào)	Status out (Tình trạng buồng ra)	Time out (Thời gian ra)	Remark (Ghi chú)

- Key received: From.....to..... (Nhận chìa khoá: Từ.....tới) - Time out (Giờ nhận):..... - Time in (Giờ trả):.....							

Supervisor's signature
(Chữ ký Giám sát viên)

Room Attendant's signature
(Chữ ký nhân viên làm buồng)

Bảng 3.1: Bảng phân công công việc hàng ngày cho nhân viên làm buồng

- Ký nhận máy bộ đàm (máy nhắn tin) và chìa khoá.

+ Ký nhận máy nhắn tin/máy bộ đàm: Máy nhắn tin/máy bộ đàm là một công cụ liên lạc từ nơi này đến nơi khác. Do vậy, mọi nhân viên khi nhận máy phải ký tên vào mẫu nhận máy nhắn tin /máy bộ đàm cùng với tên, ngày, giờ và số máy đã nhận.

- ✓ Kiểm tra xem máy có làm việc tốt không như: đèn âm và màn hình... Đảm bảo rằng bạn đã được giao và ký nhận đúng số máy.
- ✓ Không được đưa máy cho bất kỳ người nào.
- ✓ Vào cuối ca làm việc phải ký vào cột trả máy nhắn tin/ bộ đàm và bàn giao lại cho giám sát viên.

+ Ký nhận chìa khoá: Chìa khoá là để mở khoá - khoá được sử dụng để đảm bảo an toàn cho phòng khách, các đồ riêng tư của khách và khách sạn. Nhân viên được giao chìa khoá phải hiểu rõ rằng họ là người có trách nhiệm rất cao khi nhận - sử dụng và trả lại chìa khoá.

- ✓ Chìa khoá phải cất giữ cẩn thận và cột vào dây lưng hoặc đeo vào túi áo. Chìa khoá không bao giờ được treo ngoài cửa buồng để trên xe đẩy của người làm buồng, để trong buồng khách và khoá cửa lại. Chìa khoá không được mang ra ngoài khu vực khách sạn.

- ✓ Ký tên vào mẫu nhận chìa khoá cùng với tên, ngày, giờ, số chìa khoá đã nhận theo mẫu của khách sạn và vào cuối ca làm việc ký vào cột “trả chìa khoá” bàn giao lại số chìa khoá cho giám sát viên.

1.2.2. Chuẩn bị

Muốn công việc vệ sinh có chất lượng tốt đồng thời tiết kiệm được sức lao động, tạo năng suất cao thì trước khi làm vệ sinh buồng khách trả phải chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ và đồ dùng thay thế cho buồng khách.

Căn cứ vào bảng phân công công việc, người phục vụ biết được số lượng buồng khách để chuẩn bị. Thông thường việc chuẩn bị dựa trên cơ sở sau:

* **Chuẩn bị đồ vải:**

Số lượng đồ vải chuẩn bị trên xe = Số đồ vải của một giường x Số giường + Số dự trữ.

Các loại khăn = Số lượng buồng x 2 + Số lượng dự trữ.

=> Toàn bộ số đồ vải phải được kiểm tra để đảm bảo cả về số lượng và chất lượng.

* **Chuẩn bị các đồ văn phòng phẩm:**

Các đồ văn phòng phẩm bao gồm:

- + Giấy viết thư (*Letter sheet*)
- + Giấy fax (*Fax sheet*)
- + Bút bi/bút chì (*Pen/pencil*)
- + Phong bì (*Envelope*)
- + Bưu thiếp (*Postcard*)
- + Tờ rơi quảng cáo của khách sạn
- + Nội quy khách sạn
- + Hoá đơn đồ uống (*Minibar bill*)
- + Hoá đơn giặt là (*Laudry bill*)
- + Biểu yêu cầu không làm phiền (*DND card*)
- + Biểu yêu cầu sửa chữa và bảo dưỡng
- + Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng (*Guest questionnaire*)

=> Các đồ văn phòng phẩm cung cấp cho khách hàng ngày tùy thuộc loại buồng hay chính sách của mỗi khách sạn.

* **Chuẩn bị các đồ hoá mỹ phẩm:**

Các đồ hoá mỹ phẩm bao gồm:

- + Giấy vệ sinh (*Toilet roll*)
- + Giấy lau tay (*Tissue paper*)

- + Mũ chụp đầu (*Shower cap*)
- + Bàn chải và kem đánh răng (*Toothbrush*)
- + Lược (*Comb*)
- + Túi vệ sinh (*Sanitary bag*)
- + Xà phòng (*Soap*)
- + Si đánh bóng giày (*Shoe polish*)
- + Dầu tắm (*Bathfoam*)
- + Dầu gội (*Shampoo*)
- + Dầu xả (*Conditional*)
- + Kem dưỡng thể (*Bodylotion*)
- + Bộ cạo râu (*Razor kit*)
- + Bộ kim chỉ may vá (*Sewing kit*)

=> Số lượng các đồ hoá mỹ phẩm cung cấp cho khách hàng ngày tùy thuộc loại buồng hay quy định của mỗi khách sạn.

*** Chuẩn bị các thiết bị, dụng cụ vệ sinh:**

- Máy hút bụi (*Vacum clean*)
- Xô đựng đồ/Hộp đựng dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh (*Caddy*)
- Bình xịt hóa chất các loại
- Miếng cọ rửa
- Bàn chải
- Chổi cọ có cán
- Gạt kính
- Khăn lau các loại

=> Các thiết bị, dụng cụ vệ sinh phải sạch sẽ, hoạt động tốt để đảm bảo công tác vệ sinh trong ca làm việc.

*** Sắp xếp xe đẩy:**

Chìa khoá dẫn tới thành công trong việc làm vệ sinh là việc chuẩn bị xe đẩy của người phục vụ, phải chuẩn bị đầy đủ các trang thiết bị, dụng cụ vệ sinh và đảm bảo cả về số lượng, chất lượng. Điều quan trọng là phải sắp xếp đồ đạc một cách khoa học để có thể sử dụng xe đẩy hiệu quả nhất.

Xe đẩy là xe làm bằng kim loại hoặc nhựa tổng hợp có thể di chuyển hoặc được để vận chuyển các đồ dùng tới buồng khách. Tùy thuộc kiến trúc của khách sạn mà thiết kế xe đẩy cho phù hợp đảm bảo an toàn, tiện lợi khi đi phục vụ khách.

- Trước khi bắt đầu dọn các buồng khách phải chuẩn bị tất cả các đồ vải, các hoá chất tẩy rửa, các dụng cụ và thiết bị lau dọn, đồ văn phòng phẩm của khách, các đồ dùng khác đúng đủ theo quy định của khách sạn... chúng phải được sắp xếp ở các vị trí thích hợp trên xe đẩy để dễ lấy, dễ sử dụng.

+ Ngăn thứ nhất: để các đồ văn phòng phẩm và hoá mỹ phẩm.

+ Ngăn thứ hai: để các loại ga, vỏ gối, vỏ chăn.

+ Ngăn thứ ba: để các loại khăn

+ Phía trước xe đẩy để túi đựng đồ dùng bằng vải, phía sau xe đẩy để túi đựng rác.



Hình 3.1: Sắp xếp xe đẩy của nhân viên làm buồng

- Yêu cầu khi chuẩn bị và sắp xếp:

+ Khi chuẩn bị các đồ vải phải đảm bảo chất lượng cao (ví dụ: đồ vải phải được giặt là sạch sẽ, đồ hoá mỹ phẩm và văn phòng phẩm phải còn nguyên vẹn, các trang thiết bị dụng cụ vệ sinh phải trong tình trạng hoạt động tốt,...).

+ Khi sắp xếp lên xe đẩy phải gọn gàng, ngăn nắp, xếp theo đúng thứ tự và danh mục đồ trên xe, không xếp quá nhiều trên xe,... gây ấn tượng về một vẻ bề ngoài chuyên nghiệp cho khách.

Ghi nhớ:

" Nếu bạn thất bại trong việc chuẩn bị, hãy chuẩn bị thất bại"

1.2.3. Vào buồng khách

* *Gõ cửa buồng khách*

- Trước khi gõ cửa người làm buồng phải quan sát đến tấm biển báo treo trên tay nắm cửa.

+ Nếu không có biển báo hoặc biển báo là: "Make up room, please!" (*Hãy dọn buồng*), bạn có thể thực hiện công việc của mình.

+ Nếu trên tay nắm cửa có treo tấm biển báo: "Do not disturb" (*Xin đừng làm phiền*) hoặc quan sát thấy cửa có tín hiệu "Double knock" (khóa hai lần) thì người nhân viên làm buồng không được mở cửa buồng.

- Đẩy xe tới trước cửa buồng tránh sự va chạm và gõ cửa trước khi vào, thông báo việc bạn tới thu dọn buồng, vừa gõ cửa vừa xưng danh: "Good morning/afternoon, Housekeeping, please!" (*Xin chào, tôi là nhân viên dọn*

buồng!).

- Chờ đợi và lắng nghe trước cửa, không được mở cửa ngay sau khi gõ cửa.

- Nếu không có tiếng trả lời thì gõ cửa lần nữa (*đợi tối thiểu 30 giây*) để cho khách có thời gian trả lời tiếng gõ cửa của bạn.

- Nếu có tiếng trả lời thì xin lỗi và nói bạn sẽ trở lại sau: “*Xin lỗi quý ông/bà, tôi sẽ trở lại sau!*” hoặc “*Xin lỗi quý ông/bà, tôi xin phép được làm buồng!*”.

- Ghi lại thời gian gọi cửa trong bảng tình trạng buồng.

- Lưu ý:

+ Không được gõ cửa hoặc mở cửa khi có biển báo "Do not disturb" (*Xin đừng làm phiền*) treo trên tay nắm cửa.

+ Kiểm tra tình trạng buồng trước khi gõ, gõ cửa bằng khớp đốt ngón tay.

+ Không gõ quá mạnh.

+ Không được gõ bằng chìa khoá hay các vật khác.

+ Không được mở cửa ngay sau khi gõ cửa.

* **Mở cửa**

- Nếu không có tiếng trả lời, đưa chìa khoá (*thẻ*) vào mở cửa chậm và cẩn thận.

- Mở rộng cửa đứng ở lối vào buồng và gọi lại: “*Xin chào, phục vụ buồng!*”. Nếu khách đang trong phòng, xin lỗi quý khách và giải thích rằng bạn đã gõ cửa nhưng khách không nghe thấy, có thể hỏi khách thời gian chính xác mình sẽ trở lại.

1.2.4. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh

Đặt xe đẩy ở phía trước cửa buồng đã mở vì lý do an ninh và dễ dàng lấy các thiết bị, đồ vải và đồ dùng, ngăn những người không có chức năng vào buồng, không nên để xe đẩy chạm vào tường hoặc cửa.

Mặt trước của xe đẩy có đồ vải được quay vào trong buồng, khoảng cách tối thiểu từ tường và cửa là 25cm.

Các nguy cơ tiềm ẩn có thể gây mất an toàn:

- Không đặt xe đẩy chặn cửa ra vào chung, giữa hành lang hoặc lối thoát hiểm.

- Thường xuyên đồ túi chứa rác và làm sạch túi đựng đồ vải.

- Không chất quá nhiều đồ lên xe đẩy.

- Lau chùi cát giữ xe khi không sử dụng nữa.

Cát máy hút bụi/cây lau sàn, xô/giỏ đựng đồ đặt đúng nơi quy định trên sàn buồng.

1.2.5. Vệ sinh phòng ngủ

1.2.5.1. Mở các rèm và cửa sổ:

Kéo rèm nhẹ nhàng và mở cửa sổ, chốt bằng chốt cố định (nếu điều kiện và thời tiết cho phép) để làm phòng thông thoáng, đồng thời ánh sáng tự nhiên sẽ tốt hơn cho bạn làm việc.

1.2.5.2. Tắt hoặc điều chỉnh các thiết bị trong buồng:

Tắt hệ thống điều hoà không khí, hệ thống lò sưởi (nếu có) và các thiết bị điện không cần thiết.

1.2.5.3. Thu gom các đồ dùng loại bỏ:

- Thu dọn các đồ vật như khay thức ăn, giỏ hoa quả, bình hoa, bàn là, cầu là, giường phụ, nôi,... mang trở về kho hoặc nơi quy định của khách sạn, mọi đồ ăn thừa phải được đưa ngay đến khu vực phục vụ theo đúng cách.

- Thu gom các đồ dùng loại bỏ của khách như sách, báo, vỏ lon vỏ chai,... mang ra túi đựng rác trên xe đẩy (ở một số khách sạn nhân viên phục vụ buồng tiến hành phân loại rác luôn trong quá trình thu gom).

- Đổ và rửa sạch thùng rác, chú ý nếu trong gạt tàn còn mẩu thuốc đang cháy bạn phải vẩy nước vào mẩu thuốc trước khi cho vào túi rác.

- Thu dọn ly, tách, bát, đĩa,... theo đúng cách ra phòng tắm, tránh xảy ra vỡ.

1.2.5.4. Thu gom các đồ vải bẩn:

- Lột bỏ đồ bẩn: Lột vỏ gối, vỏ chăn ga và thu các loại khăn cho vào túi đựng đồ bẩn trên xe đẩy, không đặt trên sàn nhà.

- Lây các đồ vải sạch: tấm lót đệm, ga, chăn, vỏ chăn, vỏ gối đảm bảo đúng kích thước và chủng loại so với giường đặt lên bề mặt sạch như ghế hoặc giường khác, không đặt lên sàn vì như vậy rất khó coi và không đảm bảo vệ sinh. Luôn nhớ rửa tay khi cầm vào đồ bẩn để tách biệt đồ bẩn và đồ sạch.

- Kiểm tra chăn, gối, tấm nệm lót, đệm có sạch không? Có cần thay không?.



Hình 3.2: Kiểm tra chăn, gối, tấm nệm lót

1.2.5.5. Kiểm tra đồ thất lạc và các đồ cần bảo dưỡng:

- Kiểm tra đồ thất lạc của khách trong tủ, ngăn kéo, dưới gầm giường, gầm ghế,... để chắc chắn rằng bạn không bỏ đi bất kỳ tài sản có giá trị nào của khách. Giữ đồ tìm thấy trong túi ni lông, trong đó có ghi số buồng, ngày, tháng, tên của bạn, nơi tìm thấy và mô tả về đồ đạc tìm thấy, tiến hành gọi điện báo ngay cho quầy Lễ tân hoặc Giám sát viên bộ phận phục vụ Buồng.

Mẫu phiếu theo dõi tài sản thất lạc và tìm thấy như sau:

<p><u>Tên, biểu tượng khách sạn</u></p> <p>LOST AND FOUND</p> <p><i>(Bảng theo dõi tài sản thất lạc và tìm thấy)</i></p> <p>No(Số):.....</p> <p>Items(Tên các tài sản):.....</p> <p>Location found(Nơi tìm thấy):.....</p> <p>Found by(Người tìm thấy):.....</p> <p>Date(Ngày):.....</p> <p>Time(Thời gian):.....</p> <p>Record by(Người ghi lại, lưu lại):.....</p> <p>Received by(Người nhận):.....</p>

Bảng 3.1: Mẫu phiếu theo dõi tài sản thất lạc và tìm thấy

- Kiểm tra tất cả các thiết bị và đồ điện: ti vi, đầu Video, đồng hồ báo thức, đầu DVD, điều hoà, bảng điều khiển hệ thống điện, máy sấy tóc, các loại đèn, két an toàn,... xem nó còn hoạt động tốt không, ghi lại các hư hỏng cần sửa chữa, bảo dưỡng để chuyển tới bộ phận Kỹ thuật.

Mẫu phiếu yêu cầu sửa chữa và bảo dưỡng như sau:

PHIẾU YÊU CẦU BẢO DƯỠNG

<p>Kính gửi Bộ phận Kỹ thuật bảo dưỡng</p> <p>Xin kiểm tra và bảo dưỡng</p> <p>Buồng số/ Khu vực:.....</p> <p>Danh mục trang thiết bị hư hỏng:</p> <p>1.</p> <p>Thời gian đề nghị hoàn thành: Ngày..... giờ.....</p> <p style="text-align: right;">Người đề nghị</p> <p style="text-align: right;">(Ký và ghi rõ họ tên)</p>
--

Bảng 3.2: Mẫu phiếu yêu cầu bảo dưỡng

1.2.5.6. Làm giường:

- Tiếp theo là trải giường: thay ga trải đệm theo mùa, đệm phải đặt theo đúng khung giường, trải ga giường theo chiều dọc, nếp gấp ở giữa tấm ga vào giữa giường, ga trải phải ngay ngắn, cân đối và phẳng, các mép ga phải được ghép vuông góc 90°.

- Sau đó lồng chăn/ trải chăn và lồng gối không được phồng, các mép phải cân đối (*giường đôi đặt 2 gối sát nhau, mép gối cách mép ga 5 cm, giường đơn phải đặt gối chính giữa*). Hiện nay, một số khách sạn cung cấp cho khách rất nhiều gối và cả gối trang trí. Tùy theo khách sạn có phủ giường hay không, tùy nhiên đôi với khách sạn cao cấp giường bao giờ cũng được phủ hoặc trải thêm tấm trang trí.



Hình 3.3: Cách làm giường

1.2.5.7. Lau bụi các bề mặt:

- Tiến hành lau chùi các đồ đạc trong phòng bằng các vật dụng (*khăn lau, hoá chất*) và áp dụng phương pháp vệ sinh (*lau ẩm, lau khô, lau ướt, thổi bụi, hút bụi,...*) sao cho thích hợp.

+ Đồ nội thất: đánh bóng, lau bằng khăn ướt hoặc hút bụi tùy theo loại nguyên liệu. Các bề mặt, các bức tranh: thổi bụi, lau bằng khăn ẩm.

+ Giương: dùng nước lau kính, nước nóng, nước pha dấm hoặc cồn pha methyla.

+ Bóng đèn và chụp đèn: thổi bụi hoặc hút bụi.

+ Tủ đồ uống/tủ lạnh: lau ẩm bằng dung dịch trung tính.

- Một số yêu cầu khi tiến hành làm sạch bụi các bề mặt:

+ Để tiết kiệm thời gian và đảm bảo chất lượng khi làm sạch bụi phải tiến hành lau theo phương thẳng đứng (*lên và xuống*) hoặc theo phương nằm ngang

(trái sang phải/phải sang trái).

+ Nếu dùng bình xịt không xịt thẳng vào đồ đạc mà phải xịt vào khăn hoặc xịt sương mù.

+ Làm sạch toàn bộ các bề mặt kể cả các góc và chân bàn ghế. Đối các bề mặt rộng làm sạch từng phần một. Thay khăn khác nếu quá ướt hoặc bẩn.



Hình 3.4: Cách lau bụi đồ đạc trong buồng

1.2.5.8. Lau gương kính, điều chỉnh nhiệt độ:

- Tiến hành lau cửa kính theo đúng qui trình sau đó đóng cửa lại và kéo rèm theo đúng tiêu chuẩn, rèm không bị kẹt, đủ khuy, không bị rách,...



Hình 3.4: Cách lau gương kính và điều chỉnh nhiệt độ

1.2.5.9. Kiểm tra các thiết bị điện:

- Kiểm tra lại một lần nữa tất cả các thiết bị điện

- + Kiểm tra két an toàn đã mở mã chưa, có hoạt động tốt không.
- + Tắt hoặc điều chỉnh nhiệt độ máy điều hoà không khí, máy hút ẩm.

1.2.5.10. Kiểm tra và bổ sung các đồ dùng trong phòng ngủ:

- Kiểm tra, bổ sung các đồ dùng và đồ cung cấp cho khách như giấy, bút, phong bì, diêm, danh bạ, sổ điện thoại, giấy ăn, danh mục giặt là, hoá đơn, biên báo "*Không làm phiền*", sơ đồ thoát hiểm, danh mục đồ uống trong tủ lạnh, trà/cà phê, gạt tàn, cốc... theo đúng quy định của khách sạn.

- Các đồ cung cấp phải sạch, đầy đủ và sẵn dùng.
- Nếu có biểu tượng của khách sạn in trên đồ vật, sắp xếp biểu tượng hướng ra ngoài.
- Cốc phải được bọc bằng ni lông để tránh bụi và dấu tay, các danh mục phải đầy đủ, không bị sờn rách.

1.2.5.11. Sắp xếp các đồ nội thất và đồ đạc:

Sau khi làm sạch tiến hành sắp xếp các đồ đạc và đồ nội thất trong phòng ngủ theo tiêu chuẩn của khách sạn:

- + Dựng thẳng chao đèn, đường may hướng vào phía trong tường.
- + Chỉnh đồng hồ báo thức cho chính xác về thời gian đã quy định.
- + Thùng rác và đèn phải dễ nhìn thấy, dễ tiếp cận.
- + Đồ nội thất và các cánh cửa không được làm cản trở việc đi lại trong buồng.



Hình 3.5: Vệ sinh sàn và sắp xếp đồ đạc trong buồng

1.2.5.12. Vệ sinh sàn

- Đây là bước cuối cùng trong phòng ngủ, điều quan trọng là phòng phải có sàn sạch sẽ và không cho sự lây nhiễm khuẩn hoặc dây bẩn từ các bề mặt này tới các bề mặt khác. Căn cứ vào từng bề mặt sàn mà áp dụng phương pháp vệ sinh cho thích hợp.

- Kiểm tra lần cuối toàn bộ phòng ngủ để đảm bảo rằng mọi thứ đều được làm sạch và cung cấp đầy đủ, đúng tiêu chuẩn của khách sạn.

1.2.6. Vệ sinh phòng tắm

1.2.6.1. Thu gom các đồ dùng loại bỏ và đồ vải bẩn:

- Mang giỏ/ xô đựng đồ cùng các thiết bị và chất tẩy rửa vào phòng tắm.

- Thu rác và các đồ dùng loại bỏ của khách, thu các loại đồ vải bẩn mang ra túi đựng đồ vải bẩn trên xe chở đồ, không được để lại đồ vải bẩn ướt hoặc dùng làm khăn lau khi lau dọn. Dùng các khăn có màu sắc riêng cho từng công việc cụ thể.

- Đi găng tay, dùng dung dịch rửa bát đĩa, rửa cốc chén, ly tách, xả sạch bằng nước là lau khô rồi để vào chỗ sạch.

- Rửa sạch thùng rác, lau khô bên trong và thay túi rác khác.

1.2.6.2. Vệ sinh bồn tắm/buồng tắm đứng và khu vực xung quanh:

Bạn nên bắt đầu công việc bằng cách lau dọn bồn tắm trước, sử dụng giẻ hoặc bọt biển cùng hoá chất tẩy rửa phù hợp và nước ấm vừa tay, lau rửa có hệ thống:

- Lựa chọn đồ dùng, dụng cụ làm vệ sinh: các khăn sạch, chất khử trùng, bàn chải cứng hoặc bàn cọ, miếng bọt, xô đựng nước, găng tay cao su.

- Dọn và làm vệ sinh vòi sen và xung quanh bồn tắm:

+ Dùng vòi sen xịt nước để làm ướt tường và bồn tắm, kiểm tra vòi hoa sen có còn hoạt động và có bị tắc không để đề phòng trường hợp lây truyền bệnh do vi khuẩn. Nếu vòi sen bị tắc, hãy tháo ra và làm sạch bằng chất tẩy cặn canxi hoặc giấm.

+ Bộ vòi nước: đánh bóng mọi góc cạnh của vòi nước và đồ mạ crôm bằng giẻ khô. Thân của vòi nước phải sạch cáu bẩn và không còn dính hoá chất. Dùng bàn chải để rửa toàn bộ phía sau và phía trước vòi nước.

+ Xịt hoá chất tẩy rửa trực tiếp lên bề mặt bồn và xung quanh hoặc xịt vào miếng bọt.

+ Dùng miếng bọt cọ đều từ trên xuống dưới, cọ từ tường ốp gạch lát đến miệng trên của bồn tắm, lòng bồn tắm, khay đựng xà phòng, thanh vịn tay trong bồn tắm, dây xích và nút đẩy lỗ xả nước, lỗ xả tràn.

+ Kiểm tra trần và tường xem có vết bẩn không.

+ Dùng vòi sen xả lại nước toàn bộ bồn tắm và khu vực xung quanh sau đó dùng khăn khô lau sạch đảm bảo bồn tắm và khu vực xung quanh phải sáng, sạch, không có vết bẩn hoặc chất bẩn, không có vết xước, nước đọng và rác vụn.

- Kiểm tra và làm sạch rèm nhà tắm, thanh treo rèm bằng cách dùng khăn ẩm lau đặc biệt chú ý đến phần dưới cùng của rèm, nơi mà nước xà phòng và nấm mốc đọng lại. Thay rèm khác nếu quá bẩn hoặc không làm sạch được.

- Lau sạch giá đỡ khăn tắm.

- Kiểm tra cửa và tường bồn tắm.

1.2.6.3. Vệ sinh bồn cầu:

- Lựa chọn dụng cụ làm vệ sinh: chổi cọ bồn cầu, khăn lau, chất khử trùng và hoá chất vệ sinh bồn cầu, găng tay cao su. Chuẩn bị các dụng cụ phải sạch,

hoá chất khử trùng phải pha chế đúng cách, không pha hoá chất vệ sinh bồn cầu với các chất khử trùng khác, không dùng clo hoặc thuốc tẩy.

- Chuẩn bị vệ sinh bồn cầu:

+ Xả nước bồn cầu.

+ Dùng bình xịt, xịt đều hoá chất vào trong lòng bồn cầu, bệ ngồi, nắp đậy và thân bồn cầu.

+ Để cho hoá chất ngấm trong bồn cầu khoảng 3 phút.

- Vệ sinh bên trong bồn cầu:

+ Dùng chổi sạch cọ bồn cầu bắt đầu cọ rửa bên trong, bên dưới và bên trên thành bồn cầu. Cọ theo hình vòng tròn xung quanh bồn cầu dưới vành chú ý cọ cả bên dưới mực nước (*chỗ cong*).

+ Sau khi cọ rửa bên trong, xả nước trong bồn và rửa luôn chổi cọ.

+ Giữ chổi cọ trong hộp đựng dụng cụ.

+ Kiểm tra bên trong bồn cầu xem đã sạch chưa.

- Vệ sinh bên ngoài bồn cầu bằng cách sử dụng nước và giẻ lau dùng cho bồn cầu để lau một cách có hệ thống:

+ Bồn chứa nước

+ Cản giặt nước

+ Nắp đậy

+ Chỗ ngồi

+ Bản lề

+ Phần trên của bồn cầu

+ Bên ngoài và đằng sau bồn cầu.

- Dùng khăn khô lau lại bên ngoài lần nữa và kiểm tra lần cuối.

- Kiểm tra và lau hộp đựng giấy vệ sinh, thay cuộn giấy mới.

1.2.6.4. Vệ sinh bồn rửa tay và xung quanh:

- Vệ sinh bồn rửa tay, mặt bàn rửa tay và vòi nước:

+ Xả nước bồn rửa tay. Dùng bình xịt, xịt hoá chất đều xung quanh bồn.

+ Dùng miếng cọ rửa/ bàn chải cọ đều từ vòi nước đến rón chậu và xung quanh. Chú ý lau rửa sạch ống dẫn nước, vòi nước, bộ phận xả nước và lỗ xả tràn, kiểm tra cặn bẩn và dội sạch chúng.

+ Mở vòi nước để xả sạch lại toàn bộ sau khi đã cọ bồn.

- Vệ sinh xung quanh, bên trên và bên cạnh bồn rửa:

+ Dùng khăn ẩm lau sạch có hệ thống đèn phía trên bồn rửa, giá đỡ khăn mặt, thanh treo khăn tay, điện thoại treo tường, hộp đựng máy sấy,... đảm bảo

sạch, sáng, không có dấu tay.

- Dùng khăn khô lau lại toàn bộ bồn rửa tay và xung quanh để chắc chắn rằng không có chất cặn của xà phòng hoặc chất tẩy rửa còn sót lại, không có vết nước, nước đọng, vụn rác.

- Dùng nước rửa kính và khăn đặc biệt để lau gương theo đúng nguyên tắc đảm bảo gương phải sáng, sạch.

1.2.6.5. Bổ sung đồ cung cấp cho khách:

Đặt các đồ dùng phục vụ khách như: bàn chải, xà phòng, dầu tắm, dầu gội, khăn các loại... chú ý các đồ phải đặt ngay ngắn, đúng đủ theo quy định của khách sạn và đạt độ thẩm mỹ cao.

1.2.6.6. Vệ sinh sàn:

Lau rửa, hút bụi sàn nhà phù hợp với kiểu cách sàn, sử dụng đúng thiết bị và hoá chất tẩy rửa, chú ý các khe kẽ sàn.

1.2.7. Kiểm tra

- Kiểm tra lại một lần cuối toàn bộ phòng tắm và phòng ngủ cùng với phiếu kiểm tra theo quy định trước khi ra khỏi buồng và khoá cửa.

- Yêu cầu:

+ Buồng phải sạch sẽ, gọn gàng, tạo hương thơm tươi mát.

+ Đúng kỹ thuật theo tiêu chuẩn của buồng.

+ Luôn có thái độ vui vẻ niềm nở, ân cần chu đáo.

+ Sẵn sàng đáp ứng mọi nhu cầu của khách.

+ Đảm bảo đúng thời gian làm buồng.

Mẫu phiếu kiểm tra như sau:

Tên, biểu trưng khách sạn

PHIẾU KIỂM TRA BUỒNG

TT	Danh mục	Số buồng				
		101	102	103	104	
	Tình trạng buồng	<i>Khách đã rời đi</i>	<i>Khách đang lưu trú</i>			
1	Cửa trước, sau, bậc cửa, ô văng	X				
2	Công tắc đèn	X				
3	Tường, nẹp ốp, lớp gạch chân tường	X				

4	Tủ tường, ngăn, giá trong tủ	X				
5	Ngăn kéo trong, ngoài	X				
6	Gương và đèn	X				
7	Đèn ngủ, giá đèn và bóng đèn	X				
8	Đầu giường	X				
9	Bậc cửa sổ, tủ ti vi và ti vi	X				
10	Đèn cây và bóng	X				
11	Gạt tàn	X				
12	Thùng rác	X				
13	Chân tường, sàn nhà, gầm giường	X				
14	Trần nhà, bóng đèn và các góc	X				
15	Bồn tắm, tường bồn tắm, nút xả nước, lưới chắn rác và bề mặt xung quanh	X				
16	Vòi tắm hoa sen, gạch lát, lưới chắn rác	X				
17	Bồn vệ sinh, bệ ngồi, nắp đậy...	X				
18	Chậu rửa tay, nút xả nước tràn	X				
19	Lưới chắn rác mặt sàn buồng tắm	X				
20	Gương và chao đèn	X				
21	Cốc và giá để cốc	X				
22	Sàn nhà	X				
23	Cửa và công tắc đèn	X				
24	Đồ cung cấp cho buồng	X				

Bảng 3.3: Mẫu phiếu kiểm tra buồng

2. Phục vụ buồng khách VIP (Quy trình phục vụ buồng VIP)

Mục tiêu:

- Nhận biết được các đồ dùng cung cấp cho buồng VIP;

- Xác định được các yêu cầu khi chuẩn bị và sắp xếp đồ dùng cho buồng VIP

- Nắm bắt được trình tự, tiêu chuẩn khi tiến hành vệ sinh buồng VIP;
- Thực hiện được quy trình vệ sinh buồng VIP đang lưu trú;
- Nghiêm túc, có ý thức trách nhiệm cao trong công tác phục vụ buồng VIP.

Khách buồng VIP là nhân vật của hoàng gia, nhân vật có nhiều công trạng, những nhân vật nổi tiếng, các quan chức chính phủ hoặc nhân viên cao cấp trong các tập đoàn. Khách VIP thuộc mọi lứa tuổi, giới tính, họ mang lại nhiều doanh lợi cho khách sạn và có thể hữu ích cho việc xúc tiến quảng cáo khách sạn.

Buồng dành cho khách VIP được ghi vào danh sách khách đến và thường là buồng với nhiều trang thiết bị, buồng cao cấp hoặc buồng sang trọng.

Do tính chất của buồng VIP là những buồng cao cấp và sang trọng nhất khách sạn nên công việc chuẩn bị và phục vụ buồng VIP của nhân viên làm buồng cũng rất quan trọng.

Tuỳ theo quy định của từng khách sạn đối với công việc chuẩn bị và phục vụ buồng VIP của mỗi khách sạn là khác nhau và thông thường căn cứ vào mức độ quan trọng của người khách VIP đó, khách VIP càng có vị thế quan trọng công việc chuẩn bị và phục vụ càng phức tạp, yêu cầu cao.

Khách VIP rất quan trọng đối với khách sạn, để phục vụ tốt các buồng VIP mỗi nhân viên khi được giao nhiệm vụ phục vụ buồng VIP phải thực hiện tốt công tác chuẩn bị buồng VIP.

2.1. Chuẩn bị buồng VIP

- Nhận yêu cầu công việc từ Giám sát/Trưởng bộ phận phục vụ buồng để biết và chắc chắn rằng buồng VIP đó là buồng nào, bao nhiêu khách, họ đến từ đâu, vị thế của họ như thế nào, các yêu cầu đặc biệt cho buồng VIP là gì,....

- Tiến hành sắp xếp xe đẩy để chuẩn bị vệ sinh buồng VIP tương tự như việc sắp xếp xe đẩy của nhân viên làm buồng, phải chuẩn bị đầy đủ các đồ dùng trang thiết bị, dụng cụ vệ sinh, các đồ cung cấp cho khách (đồ vải, đồ hoá mỹ phẩm, đồ văn phòng phẩm), ngoài ra còn phải chuẩn bị hoa quả tươi, cây cảnh, rượu, bánh kẹo, và các vật dụng khác để thể hiện vị thế quan trọng của khách.

- Thông thường tất cả các đồ cung cấp cho buồng VIP là những đồ đặc biệt khác với những buồng khác. Hoa quả tươi được tạo thành nhiều hình khối khác nhau và được bố trí đặt ở những chỗ thích hợp trong buồng. Một số khách sạn quy định hoa quả tươi do bộ phận Nhà hàng kết hợp với Nhà bếp chuẩn bị, bộ phận Lễ tân chuẩn bị thiệp chúc mừng.

- Thực hiện vệ sinh phòng ngủ, phòng tắm và kiểm tra lại toàn bộ buồng để đảm bảo công tác chuẩn bị đón khách VIP.

2.2. Quy trình vệ sinh buồng VIP đang lưu trú

Đối với khách đang lưu trú phải được quan tâm và chú ý nhiều hơn trong thời gian họ lưu trú. Ngoài dịch vụ chính trang buồng buổi tối hoặc dịch vụ bổ sung vào ban đêm, công việc vệ sinh buồng VIP đang lưu trú có thể được phục vụ 2 – 3 lần một ngày tùy thuộc vào quy định của khách sạn.

Quy trình vệ sinh buồng VIP đang lưu trú được tiến hành tương tự như quy trình vệ sinh buồng khách đang lưu trú. Để tiếp tục tạo ấn tượng tốt và chuyên nghiệp cho khách ngoài việc đảm bảo vệ sinh cho buồng VIP thì nhân viên phục vụ buồng còn phải thay mới và bổ sung các đồ cung cấp cho khách hàng ngày như khi chuẩn bị đón khách (*Ví dụ: thay hoa quả tươi, bổ sung trà/cà phê/rượu,...*).

2.2.1. Chuẩn bị

Để làm tốt công tác đón khách VIP người nhân viên phục vụ buồng VIP phải làm tốt công việc chuẩn bị buồng VIP như trên đã nêu.

* Vào buồng khách

- Trước khi gõ cửa người làm buồng phải quan sát đến tấm biển báo treo trên tay nắm cửa. Nếu không có biển báo hoặc biển báo là "Make up room, please!" (*Hãy dọn buồng*), bạn có thể thực hiện công việc của mình.

- Đẩy xe tới trước cửa buồng tránh sự va chạm và gõ cửa trước khi vào, thông báo việc bạn tới thu dọn buồng, vừa gõ cửa vừa xưng danh: "Good morning/afternoon, Housekeeping, please!" (*Xin chào, tôi là nhân viên dọn buồng!*).

- Chờ đợi và lắng nghe trước cửa, không được mở cửa ngay sau khi gõ cửa.

- Nếu không có tiếng trả lời thì gõ cửa lần nữa (*đợi tối thiểu 30 giây*) để cho khách có thời gian trả lời tiếng gõ cửa của bạn.

- Nếu có tiếng trả lời thì xin lỗi và nói bạn sẽ trở lại sau: "*Xin lỗi quý ông/bà, tôi xin phép được làm buồng hoặc tôi sẽ trở lại sau!*".

- Ghi lại thời gian gọi cửa trong bảng tình trạng buồng.

- Lưu ý:

+ Không được gõ cửa hoặc mở cửa khi có biển báo "Do not disturb" (*Xin đừng làm phiền*) treo trên tay nắm cửa.

+ Kiểm tra tình trạng buồng trước khi gõ, gõ cửa bằng khớp đốt ngón tay.

+ Không gõ quá mạnh.

+ Không được gõ bằng chìa khoá hay các vật khác.

+ Không được mở cửa ngay sau khi gõ cửa.

- Nếu không có tiếng trả lời, đưa chìa khoá (*thẻ*) vào mở cửa chậm và cẩn thận.

- Mở rộng cửa đứng ở lối vào buồng và gọi lại: “*Xin chào, tôi là nhân viên phục vụ buồng!*”. Nếu khách đang trong buồng, xin lỗi quý khách và giải thích rằng bạn đã gõ cửa nhưng khách không nghe thấy, có thể hỏi khách thời gian chính xác mình sẽ trở lại.

2.2.2. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh

Đặt xe đẩy ở phía trước cửa buồng đã mở vì lý do an ninh và dễ dàng lấy các thiết bị, đồ vải và đồ dùng, ngăn những người không có chức năng vào buồng, không nên để xe đẩy chạm vào tường hoặc cửa.

Mặt trước của xe đẩy có đồ vải được quay vào trong buồng, khoảng cách tối thiểu từ tường và cửa là 25cm.

Các nguy cơ tiềm ẩn có thể gây mất an toàn:

- Không đặt xe đẩy chặn cửa ra vào chung, giữa hành lang hoặc lối thoát hiểm.
- Thường xuyên đồ túi chứa rác và làm sạch túi đựng đồ vải.
- Không chất quá nhiều đồ lên xe đẩy.
- Lau chùi cát giữ xe khi không sử dụng nữa.

Cất máy hút bụi/cây lau sàn, xô/giỏ đựng đồ đặt đúng nơi quy định trên sàn buồng.

2.2.3. Vệ sinh phòng ngủ

2.2.3.1. Mở các rèm và cửa sổ:

Kéo rèm nhẹ nhàng và mở cửa sổ, chốt bằng chốt cố định (*nếu điều kiện và thời tiết cho phép*) để làm phòng thông thoáng, đồng thời ánh sáng tự nhiên sẽ tốt hơn cho bạn làm việc.

2.2.3.2. Tắt hoặc điều chỉnh các thiết bị trong buồng:

Tắt hệ thống điều hoà không khí, hệ thống lò sưởi (*nếu có*) và các thiết bị điện không cần thiết.

2.2.3.3. Thu gom các đồ dùng loại bỏ:

- Thu dọn các đồ vật như khay thức ăn, giỏ hoa quả, bình hoa, bàn là, cầu là, giường phụ, nôi,... mang trở về kho hoặc nơi quy định của khách sạn, mọi đồ ăn thừa phải được đưa ngay đến khu vực phục vụ theo đúng cách.

- Thu gom các đồ dùng loại bỏ của khách như sách, báo, vỏ lon vỏ chai,... mang ra túi đựng rác trên xe đẩy (*ở một số khách sạn nhân viên dọn phòng tiến hành phân loại rác luôn trong quá trình thu gom*).

- Đổ và rửa sạch thùng rác, chú ý nếu trong gạt tàn còn mẩu thuốc đang cháy bạn phải vẩy nước vào mẩu thuốc trước khi cho vào túi rác.

- Thu dọn ly, tách, bát, đĩa,... theo đúng cách ra phòng tắm, tránh xảy ra vỡ.

2.2.3.4. Thu gom các đồ vải bẩn:

- Lột bỏ đồ bẩn: Lột vỏ gối, vỏ chăn ga và thu các loại khăn cho vào túi đựng đồ bẩn trên xe đẩy, không đặt trên sàn nhà.

- Lấy các đồ vải sạch: tấm lót đệm, ga, chăn, vỏ chăn, vỏ gối đảm bảo đúng kích thước và chủng loại so với giường đặt lên bề mặt sạch như ghé hoặc giường khác, không đặt lên sàn vì như vậy rất khó coi và không đảm bảo vệ sinh. Luôn nhớ rửa tay khi cầm vào đồ bẩn để tách biệt đồ bẩn và đồ sạch.

- Kiểm tra chăn, gối, tấm nệm lót, đệm có sạch không? Có cần thay không?.

2.2.3.5. Kiểm tra các đồ cần bảo dưỡng:

- Kiểm tra tất cả các thiết bị và đồ điện: ti vi, đầu Video, đồng hồ báo thức, đầu DVD, điều hoà, bảng điều khiển hệ thống điện, máy sấy tóc, các loại đèn,... xem nó còn hoạt động tốt không, ghi lại các hư hỏng cần sửa chữa, bảo dưỡng để chuyển tới bộ phận Kỹ thuật.

2.2.3.6. Làm giường:

- Tiếp theo là trải giường: thay ga trải đệm theo mùa, đệm phải đặt theo đúng khung giường, trải ga giường theo chiều dọc, nếp gấp ở giữa tấm ga vào giữa giường, ga trải phải ngay ngắn, cân đối và phẳng, các mép ga phải được ghép vuông góc 90⁰.

- Sau đó lồng chăn/ trải chăn và lồng gối không được phồng, các mép phải cân đối (*giường đôi đặt 2 gối sát nhau, mép gối cách mép ga 5 cm, giường đơn phải đặt gối chính giữa*). Hiện nay, một số khách sạn cung cấp cho khách rất nhiều gối và cả gối trang trí. Tùy theo khách sạn có phủ giường hay không, tùy nhiên đối với khách sạn cao cấp giường bao giờ cũng được phủ hoặc trải thêm tấm trang trí.

2.2.3.7. Lau bụi các bề mặt:

- Tiến hành lau chùi các đồ đạc trong buồng theo quy định của khách sạn bằng các vật dụng (*khăn lau, hoá chất*) và áp dụng phương pháp vệ sinh (*lau ẩm, lau khô, lau ướt, phủ bụi, hút bụi,...*) sao cho thích hợp.

+ Đồ nội thất: đánh bóng, lau bằng khăn ướt hoặc hút bụi tùy theo loại nguyên liệu. Các bề mặt, các bức tranh: phủ bụi, lau bằng khăn ẩm.

+ Gương: dùng nước lau kính, nước nóng, nước pha dấm hoặc cồn pha methyla.

+ Bóng đèn và chụp đèn: phủ bụi hoặc hút bụi.

+ Tủ đồ uống/tủ lạnh: lau ẩm bằng dung dịch trung tính.

- Một số yêu cầu khi tiến hành làm sạch bụi các bề mặt:

+ Để tiết kiệm thời gian và đảm bảo chất lượng khi làm sạch bụi phải tiến hành lau theo phương thẳng đứng (*lên và xuống*) hoặc theo phương nằm ngang (*trái sang phải/phải sang trái*).

+ Nếu dùng bình xịt không xịt thẳng vào đồ đạc mà phải xịt vào khăn hoặc xịt sương mù.

+ Làm sạch toàn bộ các bề mặt kể cả các góc và chân bàn ghế. Đối các bề mặt rộng làm sạch từng phần một. Thay khăn khác nếu quá ướt hoặc bẩn.

+ Không lau bụi bên trong các ngăn kéo và tủ.

2.2.3.8. Lau gương kính, điều chỉnh nhiệt độ:

- Tiến hành lau cửa kính theo đúng qui trình sau đó đóng cửa lại và kéo rèm theo đúng tiêu chuẩn, rèm không bị kẹt, đủ khuy, không bị rách,...

2.2.3.9. Kiểm tra các thiết bị điện:

- Kiểm tra lại một lần nữa tất cả các thiết bị điện

- Tắt hoặc điều chỉnh nhiệt độ máy điều hoà không khí, máy hút ẩm.

2.2.3.10. Kiểm tra và bổ sung các đồ dùng trong phòng ngủ:

- Kiểm tra, bổ sung các đồ dùng và đồ cung cấp cho khách như giấy, bút, phong bì, diêm, danh bạ, sổ điện thoại, giấy ăn, danh mục giặt là, hoá đơn, biển báo "*Không làm phiền*", sơ đồ thoát hiểm, danh mục đồ uống trong tủ lạnh, trà/cà phê, gạt tàn, cốc... theo đúng quy định của khách sạn.

- Các đồ cung cấp phải sạch, đầy đủ và sẵn dùng.

- Nếu có biểu tượng của khách sạn in trên đồ vật, sắp xếp biểu tượng hướng ra ngoài.

- Cốc phải được bọc bằng ni lông để tránh bụi và dấu tay, các danh mục phải đầy đủ, không bị sờn rách.

2.2.3.11. Sắp xếp các đồ nội thất và đồ đạc:

Sau khi làm sạch tiến hành sắp xếp các đồ đạc và đồ nội thất trong buồng theo tiêu chuẩn của khách sạn:

+ Dựng thẳng chao đèn, đường may hướng vào phía trong tường.

+ Chỉnh đồng hồ báo thức cho chính xác về thời gian đã quy định.

+ Thùng rác và đèn phải dễ nhìn thấy, dễ tiếp cận.

+ Đồ nội thất và các cánh cửa không được làm cản trở việc đi lại trong buồng.

2.2.3.12. Vệ sinh sàn

- Đây là bước cuối cùng trong phòng ngủ, điều quan trọng là phòng phải có sàn sạch sẽ và không cho sự lây nhiễm khuẩn hoặc dây bẩn từ các bề mặt này tới các bề mặt khác. Căn cứ vào từng bề mặt sàn mà áp dụng phương pháp vệ sinh cho thích hợp.

- Kiểm tra lần cuối toàn bộ phòng ngủ để đảm bảo rằng mọi thứ đều được làm sạch và cung cấp đầy đủ, đúng tiêu chuẩn của khách sạn.



Hình 3.6: Kiểm tra toàn bộ buồng lần cuối

2.2.4. Vệ sinh phòng tắm

2.2.4.1. Thu gom các đồ dùng loại bỏ và đồ vải bẩn:

- Mang giỏ/ xô đựng đồ cùng các thiết bị và chất tẩy rửa vào phòng tắm.
- Thu rác và các đồ dùng loại bỏ của khách, thu các loại đồ vải bẩn mang ra túi đựng đồ vải bẩn trên xe chở đồ, không được để lại đồ vải bẩn ướt hoặc dùng làm khăn lau khi lau dọn. Dùng các khăn có màu sắc riêng cho từng công việc cụ thể.
- Đi găng tay, dùng dung dịch rửa bát đĩa, rửa cốc chén, ly tách, xả sạch bằng nước là lau khô rồi để vào chỗ sạch.
- Rửa sạch thùng rác, lau khô bên trong và thay túi rác khác.

2.2.4.2. Vệ sinh bồn tắm/buồng tắm đứng và khu vực xung quanh:

Bạn nên bắt đầu công việc bằng cách lau dọn bồn tắm trước, sử dụng giẻ hoặc bọt biển cùng hoá chất tẩy rửa phù hợp và nước ấm vừa tay, lau rửa có hệ thống:

- Lựa chọn đồ dùng, dụng cụ làm vệ sinh: các khăn sạch, chất khử trùng, bàn chải cứng hoặc bàn cọ, miếng bọt, xô đựng nước, găng tay cao su.
- Dọn và làm vệ sinh vòi sen và xung quanh bồn tắm:
 - + Dùng vòi sen xịt nước để làm ướt tường và bồn tắm, kiểm tra vòi hoa sen có còn hoạt động và có bị tắc không để phòng trường hợp lây truyền bệnh do vi khuẩn. Nếu vòi sen bị tắc, hãy tháo ra và làm sạch bằng chất tẩy cặn canxi hoặc giấm.
 - + Bộ vòi nước: đánh bóng mọi góc cạnh của vòi nước và đồ mạ crôm bằng giẻ khô. Thân của vòi nước phải sạch cáu bẩn và không còn dính hoá chất. Dùng bàn chải để rửa toàn bộ phía sau và phía trước vòi nước.
 - + Xịt hoá chất tẩy rửa trực tiếp lên bề mặt bồn và xung quanh hoặc xịt vào miếng bọt.
 - + Dùng miếng bọt cọ đều từ trên xuống dưới, cọ từ tường ốp gạch lát đến miệng trên của bồn tắm, lòng bồn tắm, khay đựng xà phòng, thanh vịn tay trong bồn tắm, dây xích và nút đẩy lỗ xả nước, lỗ xả tràn.
 - + Kiểm tra trần và tường xem có vết bẩn không.
 - + Dùng vòi sen xả lại nước toàn bộ bồn tắm và khu vực xung quanh sau

đó dùng khăn khô lau sạch đảm bảo bồn tắm và khu vực xung quanh phải sáng, sạch, không có vết bẩn hoặc chất bẩn, không có vết xước, nước đọng và rác vụn.

- Kiểm tra và làm sạch rèm nhà tắm, thanh treo rèm bằng cách dùng khăn ẩm lau đặc biệt chú ý đến phần dưới cùng của rèm, nơi mà nước xà phòng và nấm mốc đọng lại. Thay rèm khác nếu quá bẩn hoặc không làm sạch được.

- Lau sạch giá đỡ khăn tắm.

- Kiểm tra cửa và tường bồn tắm.

2.2.4.3. Vệ sinh bồn cầu:

- Lựa chọn dụng cụ làm vệ sinh: chổi cọ bồn cầu, khăn lau, chất khử trùng và hoá chất vệ sinh bồn cầu, găng tay cao su. Chuẩn bị các dụng cụ phải sạch, hoá chất khử trùng phải pha chế đúng cách, không pha hoá chất vệ sinh bồn cầu với các chất khử trùng khác, không dùng clo hoặc thuốc tẩy.

- Chuẩn bị vệ sinh bồn cầu:

+ Xả nước bồn cầu.

+ Dùng bình xịt, xịt đều hoá chất vào trong lòng bồn cầu, bệ ngồi, nắp đậy và thân bồn cầu.

+ Để cho hoá chất ngấm trong bồn cầu khoảng 3 phút.

- Vệ sinh bên trong bồn cầu:

+ Dùng chổi sạch cọ bồn cầu bắt đầu cọ rửa bên trong, bên dưới và bên trên thành bồn cầu. Cọ theo hình vòng tròn xung quanh bồn cầu dưới vành chú ý cọ cả bên dưới mực nước (*chỗ cong*).

+ Sau khi cọ rửa bên trong, xả nước trong bồn và rửa luôn chổi cọ.

+ Giữ chổi cọ trong hộp đựng dụng cụ.

+ Kiểm tra bên trong bồn cầu xem đã sạch chưa.

- Vệ sinh bên ngoài bồn cầu bằng cách sử dụng nước và giẻ lau dùng cho bồn cầu để lau một cách có hệ thống:

+ Bồn chứa nước

+ Cản giặt nước

+ Nắp đậy

+ Chỗ ngồi

+ Bản lề

+ Phần trên của bồn cầu

+ Bên ngoài và đằng sau bồn cầu

- Dùng khăn khô lau lại bên ngoài lần nữa và kiểm tra lần cuối

- Kiểm tra và lau hộp đựng giấy vệ sinh, thay cuộn giấy mới.

2.2.4.4. Vệ sinh bồn rửa tay và xung quanh:

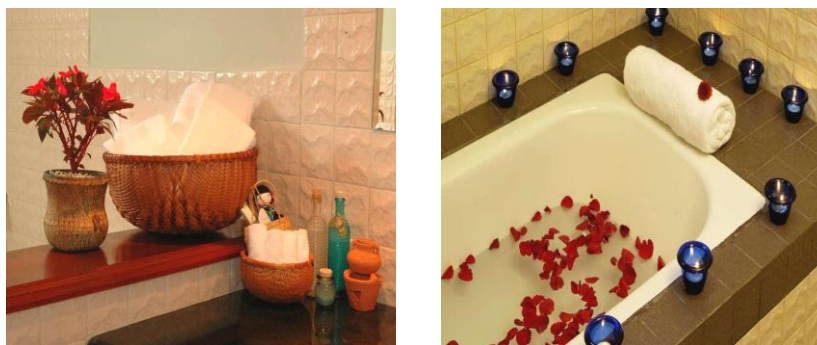
- Vệ sinh bồn rửa tay, mặt bàn rửa tay và vòi nước:
 - + Xả nước bồn rửa tay. Dùng bình xịt, xịt hoá chất đều xung quanh bồn.
 - + Dùng miếng cọ rửa/ bàn chải cọ đều từ vòi nước đến rón chậu và xung quanh. Chú ý lau rửa sạch ống dẫn nước, vòi nước, bộ phận xả nước và lỗ xả tràn, kiểm tra cặn bẩn và dội sạch chúng.
 - + Mở vòi nước để xả sạch lại toàn bộ sau khi đã cọ bồn.
- Vệ sinh xung quanh, bên trên và bên cạnh bồn rửa:
 - + Dùng khăn ẩm lau sạch có hệ thống đèn phía trên bồn rửa, giá đỡ khăn mặt, thanh treo khăn tay, điện thoại treo tường, hộp đựng máy sấy,... đảm bảo sạch, sáng, không có dầu tay.
 - Dùng khăn khô lau lại toàn bộ bồn rửa tay và xung quanh để chắc chắn rằng không có chất cặn của xà phòng hoặc chất tẩy rửa còn sót lại, không có vết nước, nước đọng, vụn rác.
 - Dùng nước rửa kính và khăn đặc biệt để lau gương theo đúng nguyên tắc đảm bảo gương phải sáng, sạch.

2.2.4.5. Bổ sung đồ cung cấp cho khách:

Đặt các đồ dùng phục vụ khách như: bàn chải, xà phòng, dầu tắm, dầu gội, khăn các loại... chú ý các đồ phải đặt ngay ngắn, đúng đủ theo quy định của khách sạn và đạt độ thẩm mỹ cao.

2.2.4.6. Vệ sinh sàn:

Lau rửa, hút bụi sàn nhà phù hợp với kiểu cách sàn, sử dụng đúng thiết bị và hoá chất tẩy rửa, chú ý các khe kẽ sàn.



Hình 3.7: Trang trí phòng tắm

2.2.5. Vệ sinh các phòng chức năng khác

Ngoài phòng ngủ, phòng tắm còn nhiều phòng chức năng khác cần vệ sinh như phòng tiếp khách, phòng làm việc, phòng thư giãn,... Việc vệ sinh các phòng này chủ yếu là lau bụi các bề mặt, lau gương kính, lau sàn và đồ đạc trong phòng. Công việc vệ sinh tiến hành theo đúng tiêu chuẩn và nguyên tắc theo một số bước công việc đã thực hiện ở phần vệ sinh phòng ngủ.

2.2.6. Kiểm tra

- Kiểm tra lại một lần cuối toàn bộ phòng tắm và phòng ngủ cùng với phiếu kiểm tra theo quy định trước khi ra khỏi phòng và khoá cửa.

- Yêu cầu:

+ Buồng phải sạch sẽ, gọn gàng, tạo hương thơm tươi mát.

+ Đúng kỹ thuật theo tiêu chuẩn của buồng.

+ Luôn có thái độ vui vẻ niềm nở, ân cần chu đáo.

+ Sẵn sàng đáp ứng mọi nhu cầu của khách.

+ Đảm bảo đúng thời gian làm buồng.

Tuy nhiên mỗi công việc và thao tác vệ sinh buồng VIP được tiến hành chu đáo và kỹ lưỡng hơn rất nhiều so với các buồng khác, thông thường kết hợp cả công việc vệ sinh thường xuyên và không thường xuyên, cách bài trí sắp xếp các đồ đạc trong buồng cũng đẹp hơn.

Bên cạnh đó sau khi người phục vụ kết thúc công việc vệ sinh công tác kiểm tra toàn diện cũng rất quan trọng. Tùy theo quy định của từng khách sạn hoặc tùy theo vị thế của người khách mà các cán bộ quản lý bố trí kiểm tra theo nhiều cấp độ khác nhau như:

- Giám sát/Trưởng phục vụ buồng.

- Giám đốc/ Quản lý Nhà buồng.

- Giám đốc/Quản lý Lễ tân.

- Tổng giám đốc khách sạn.

3. Phục vụ buồng khách lưu trú (Quy trình phục vụ buồng khách đang lưu trú)

Mục tiêu:

- Nắm bắt được các yêu cầu khi thực hiện chuẩn bị làm việc;

- Trình bày được trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ buồng khách lưu trú;

- Thực hiện được quy trình vệ sinh buồng khách lưu trú;

- Trình bày được các điểm cần lưu ý khi phục vụ buồng khách đang lưu trú.

- Nghiêm túc, có ý thức trách nhiệm cao trong công tác phục vụ buồng khách đang lưu trú.

3.1. Quy trình vệ sinh buồng khách đang lưu trú

3.1.1. Nhận ca

- Đến trước giờ 15 phút để có đủ thời gian ghi giờ vào thẻ tính thời gian của bạn trước khi thay ca và thay đồ trước ca làm việc, bắt đầu công việc đúng

giờ theo lịch làm việc của mình.

- Thay đồng phục theo đúng tiêu chuẩn của khách sạn bao gồm:
 - + Đồng phục phải sạch, là phẳng.
 - + Giày phải sạch, đánh si bóng.
 - + Đeo biển tên của mình.
- Treo quần áo đồng phục trong tủ riêng hoặc khu vực được chỉ định.
- Để các đồ vật cá nhân trong tủ riêng.
- Tắt điện thoại di động và để trong tủ riêng (*nếu có*).
- Nhân viên bộ phận phục vụ buồng sẽ nhận ca tại văn phòng của bộ phận phục vụ buồng để biết chính xác công việc phải làm trong ca là gì.
- Nhận bảng phân công công việc từ cấp trên để biết rõ nội dung công việc cần thực hiện trong ca (số buồng, loại buồng, số khách trong mỗi buồng, tình trạng buồng, tiêu chuẩn đặt buồng của khách,...).
- Ký nhận máy bộ đàm (*máy nhắn tin*) và chìa khoá.

3.1.2. Chuẩn bị

Muốn công việc vệ sinh có chất lượng tốt đồng thời tiết kiệm được sức lao động, tạo năng suất cao thì trước khi làm vệ sinh buồng khách trả phải chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ và đồ dùng thay thế cho buồng khách.

Căn cứ vào bảng phân công công việc, người phục vụ biết được số lượng buồng khách để chuẩn bị. Thông thường việc chuẩn bị dựa trên cơ sở sau:

- Chuẩn bị đồ vải
- Chuẩn bị các đồ văn phòng phẩm
- Chuẩn bị các đồ hoá mỹ phẩm
- Chuẩn bị các thiết bị, dụng cụ vệ sinh
- Sắp xếp xe đẩy

3.1.3. Vào buồng khách

*** *Gõ cửa buồng khách***

- Trước khi gõ cửa người làm phòng phải quan sát đến tấm biển báo treo trên tay nắm cửa. Nếu không có biển báo hoặc biển báo là "Make up room, please!" (*Hãy dọn buồng*) bạn có thể thực hiện công việc của mình.

- Đẩy xe tới trước cửa buồng tránh sự va chạm và gõ cửa trước khi vào, thông báo việc bạn tới thu dọn buồng, vừa gõ cửa vừa xưng danh: "*Xin chào, tôi là nhân viên dọn buồng!*".

- Chờ đợi và lắng nghe trước cửa, không được mở cửa ngay sau khi gõ cửa.

- Nếu không có tiếng trả lời thì gõ cửa lần nữa (*đợi tối thiểu 30 giây*) để

cho khách có thời gian trả lời tiếng gõ cửa của bạn.

- Nếu có tiếng trả lời thì xin lỗi và nói bạn sẽ trở lại sau: “*Xin lỗi quý ông/bà, tôi xin phép dọn buồng hoặc tôi sẽ trở lại sau!*”.

- Ghi lại thời gian gọi cửa trong bảng tình trạng buồng.

- Lưu ý:

+ Không được gõ cửa hoặc mở cửa khi có biển báo: "Do not disturb" (*Xin đừng làm phiền*) treo trên tay nắm cửa.

+ Kiểm tra tình trạng buồng trước khi gõ, gõ cửa bằng khớp đốt ngón tay.

+ Không gõ quá mạnh.

+ Không được gõ bằng chìa khoá hay các vật khác.

+ Không được mở cửa ngay sau khi gõ cửa.

* **Mở cửa**

- Nếu không có tiếng trả lời, đưa chìa khoá (*thẻ*) vào mở cửa chậm và cẩn thận.

- Mở rộng cửa đứng ở lối vào buồng và gọi lại: “*Xin chào, tôi là nhân viên phục vụ buồng!*”. Nếu khách đang trong buồng, xin lỗi quý khách và giải thích rằng bạn đã gõ cửa nhưng khách không nghe thấy, có thể hỏi khách thời gian chính xác mình sẽ trở lại.

3.1.4. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh

Đặt xe đẩy ở phía trước cửa buồng đã mở vì lý do an ninh và dễ dàng lấy các thiết bị, đồ vải và đồ dùng, ngăn những người không có chức năng vào buồng, không nên để xe đẩy chạm vào tường hoặc cửa.

Mặt trước của xe đẩy có đồ vải được quay vào trong buồng, khoảng cách tối thiểu từ tường và cửa là 25cm.

Các nguy cơ tiềm ẩn có thể gây mất an toàn:

- Không đặt xe đẩy chặn cửa ra vào chung, giữa hành lang hoặc lối thoát hiểm.

- Thường xuyên đổ túi chứa rác và làm sạch túi đựng đồ vải.

- Không chất quá nhiều đồ lên xe đẩy.

- Đưa máy hút bụi/cây lau sàn, xô/giỏ đựng đồ đặt chỗ thích hợp trên sàn buồng.

3.1.5. Vệ sinh phòng ngủ

3.1.5.1. Mở các rèm và cửa sổ:

Kéo rèm nhẹ nhàng và mở cửa sổ, chót bằng chót có định (*nếu điều kiện và thời tiết cho phép*) để làm buồng thông thoáng, đồng thời ánh sáng tự nhiên sẽ tốt hơn cho bạn làm việc.

3.1.5.2. Tắt hoặc điều chỉnh các thiết bị trong buồng:

Tắt hệ thống điều hoà không khí, hệ thống lò sưởi (*nếu có*) và các thiết bị điện không cần thiết.

3.1.5.3. Thu gom các đồ dùng loại bỏ:

- Thu dọn các đồ vật như khay thức ăn, giỏ hoa quả, bình hoa, bàn là, cầu là, giường phụ, nôi,... mang trở về kho hoặc nơi quy định của khách sạn, mọi đồ ăn thừa phải được đưa ngay đến khu vực phục vụ theo đúng cách.

- Thu gom các đồ dùng loại bỏ của khách như sách, báo, vỏ lon vỏ chai,... mang ra túi đựng rác trên xe đẩy (*ở một số khách sạn nhân viên dọn buồng tiến hành phân loại rác luôn trong quá trình thu gom*).

- Đồ và rửa sạch thùng rác, chú ý nếu trong gạt tàn còn mẩu thuốc đang cháy bạn phải vẩy nước vào mẩu thuốc trước khi cho vào túi rác.

- Thu dọn ly, tách, bát, đĩa,... theo đúng cách ra phòng tắm, tránh xảy ra vỡ.

3.1.5.4. Thu gom các đồ vải bẩn:

- Lột bỏ đồ bẩn: Lột vỏ gối, vỏ chăn ga và thu các loại khăn cho vào túi đựng đồ bẩn trên xe đẩy, không đặt trên sàn nhà.

- Lấy các đồ vải sạch: tấm lót đệm, ga, chăn, vỏ chăn, vỏ gối đảm bảo đúng kích thước và chủng loại so với giường đặt lên bề mặt sạch như ghé hoặc giường khác, không đặt lên sàn vì như vậy rất khó coi và không đảm bảo vệ sinh. Luôn nhớ rửa tay khi cầm vào đồ bẩn để tách biệt đồ bẩn và đồ sạch.

- Kiểm tra chăn, gối, tấm nệm lót, đệm có sạch không? Có cần thay không?.

3.1.5.5. Kiểm tra các đồ cần bảo dưỡng:

- Kiểm tra tất cả các thiết bị và đồ điện: ti vi, đầu Video, đồng hồ báo thức, đầu DVD, điều hoà, bảng điều khiển hệ thống điện, máy sấy tóc, các loại đèn,... xem nó còn hoạt động tốt không, ghi lại các hư hỏng cần sửa chữa, bảo dưỡng để chuyển tới bộ phận Kỹ thuật.

3.1.5.6. Làm giường:

- Tiếp theo là trải giường: thay ga trải đệm theo mùa, đệm phải đặt theo đúng khung giường, trải ga giường theo chiều dọc, nếp gấp ở giữa tấm ga vào giữa giường, ga trải phải ngay ngắn, cân đối và phẳng, các mép ga phải được ghép vuông góc 90^0 .

- Sau đó lồng chăn/ trải chăn và lồng gối không được phồng, các mép phải cân đối (*giường đôi đặt 2 gối sát nhau, mép gối cách mép ga 5 cm, giường đơn phải đặt gối chính giữa*). Hiện nay, một số khách sạn cung cấp cho khách rất nhiều gối và cả gối trang trí. Tùy theo khách sạn có phủ giường hay không, tuy nhiên đối với khách sạn cao cấp giường bao giờ cũng được phủ hoặc trải thêm tấm trang trí.

3.1.5.7. Lau bụi các bề mặt:

- Tiến hành lau chùi các đồ đạc trong phòng theo quy định của khách sạn bằng các vật dụng (*khăn lau, hoá chất*) và áp dụng phương pháp vệ sinh (*lau ẩm, lau khô, lau ướt, thổi bụi, hút bụi,...*) sao cho thích hợp.

+ Đồ nội thất: đánh bóng, lau bằng khăn ướt hoặc hút bụi tùy theo loại nguyên liệu. Các bề mặt, các bức tranh: thổi bụi, lau bằng khăn ẩm.

+ Gương: dùng nước lau kính, nước nóng, nước pha dấm hoặc cồn pha methyla.

+ Bóng đèn và chụp đèn: thổi bụi hoặc hút bụi.

+ Tủ đồ uống/tủ lạnh: lau ẩm bằng dung dịch trung tính.

- Một số yêu cầu khi tiến hành làm sạch bụi các bề mặt:

+ Để tiết kiệm thời gian và đảm bảo chất lượng khi làm sạch bụi phải tiến hành lau theo phương thẳng đứng (*lên và xuống*) hoặc theo phương nằm ngang (*trái sang phải/phải sang trái*).

+ Nếu dùng bình xịt không xịt thẳng vào đồ đạc mà phải xịt vào khăn hoặc xịt sương mù.

+ Làm sạch toàn bộ các bề mặt kể cả các góc và chân bàn ghế. Đối các bề mặt rộng làm sạch từng phần một. Thay khăn khác nếu quá ướt hoặc bẩn.

+ Không lau bụi bên trong các ngăn kéo và tủ.

3.1.5.8. Lau gương kính, điều chỉnh nhiệt độ:

- Tiến hành lau cửa kính theo đúng qui trình sau đó đóng cửa lại và kéo rèm theo đúng tiêu chuẩn, rèm không bị kẹp, đủ khuy, không bị rách,...

3.1.5.9. Kiểm tra các thiết bị điện:

- Kiểm tra lại một lần nữa tất cả các thiết bị điện

- Tắt hoặc điều chỉnh nhiệt độ máy điều hoà không khí, máy hút ẩm.

3.1.5.10. Kiểm tra và bổ sung các đồ dùng trong phòng khách:

- Kiểm tra, bổ sung các đồ dùng và đồ cung cấp cho khách như giấy, bút, phong bì, diêm, danh bạ, sổ điện thoại, giấy ăn, danh mục giặt là, hoá đơn, biên báo "*Không làm phiền*", sơ đồ thoát hiểm, danh mục đồ uống trong tủ lạnh, trà/cà phê, gạt tàn, cốc... theo đúng quy định của khách sạn.

- Các đồ cung cấp phải sạch, đầy đủ và sẵn dùng.

- Nếu có biểu tượng của khách sạn in trên đồ vật, sắp xếp biểu tượng hướng ra ngoài.

- Cốc phải được bọc bằng ni lông để tránh bụi và dầu tay, các danh mục phải đầy đủ, không bị sờn rách.

3.1.5.11. Sắp xếp các đồ nội thất và đồ đạc:

Sau khi làm sạch tiến hành sắp xếp các đồ đạc và đồ nội thất trong phòng theo tiêu chuẩn của khách sạn:

+ Dụng thẳng chao đèn, đường may hướng vào phía trong tường.

- + Chính đồng hồ báo thức cho chính xác về thời gian đã quy định.
- + Thùng rác và đèn phải dễ nhìn thấy, dễ tiếp cận.
- + Đồ nội thất và các cánh cửa không được làm cản trở việc đi lại trong buồng.

3.1.5.12. Vệ sinh sàn

- Đây là bước cuối cùng trong phòng ngủ, điều quan trọng là phòng phải có sàn sạch sẽ và không cho sự lây nhiễm khuẩn hoặc dây bẩn từ các bề mặt này tới các bề mặt khác. Căn cứ vào từng bề mặt sàn mà áp dụng phương pháp vệ sinh cho thích hợp.

- Kiểm tra lần cuối toàn bộ phòng ngủ để đảm bảo rằng mọi thứ đều được làm sạch và cung cấp đầy đủ, đúng tiêu chuẩn của khách sạn.

3.1.6. Vệ sinh phòng tắm

3.1.6.1. Thu gom các đồ dùng loại bỏ và đồ vải bẩn:

- Mang giỏ/ xô đựng đồ cùng các thiết bị và chất tẩy rửa vào phòng tắm.
- Thu rác và các đồ dùng loại bỏ của khách, thu các loại đồ vải bẩn mang ra túi đựng đồ vải bẩn trên xe chở đồ, không được để lại đồ vải bẩn ướt hoặc dùng làm khăn lau khi lau dọn. Dùng các khăn có màu sắc riêng cho từng công việc cụ thể.
- Đi găng tay, dùng dung dịch rửa bát đĩa, rửa cốc chén, ly tách, xả sạch bằng nước là lau khô rồi để vào chỗ sạch.
- Rửa sạch thùng rác, lau khô bên trong và thay túi rác khác.

3.1.6.2. Vệ sinh bồn tắm/buồng tắm đứng và khu vực xung quanh:

Bạn nên bắt đầu công việc bằng cách lau dọn bồn tắm trước, sử dụng giẻ hoặc bọt biển cùng hoá chất tẩy rửa phù hợp và nước ấm vừa tay, lau rửa có hệ thống:

- Lựa chọn đồ dùng, dụng cụ làm vệ sinh: các khăn sạch, chất khử trùng, bàn chải cứng hoặc bàn cọ, miếng bọt, xô đựng nước, găng tay cao su.

- Dọn và làm vệ sinh vòi sen và xung quanh bồn tắm:

+ Dùng vòi sen xịt nước để làm ướt tường và bồn tắm, kiểm tra vòi hoa sen có còn hoạt động và có bị tắc không để đề phòng trường hợp lây truyền bệnh do vi khuẩn. Nếu vòi sen bị tắc, hãy tháo ra và làm sạch bằng chất tẩy cặn canxi hoặc giấm.

+ Bộ vòi nước: đánh bóng mọi góc cạnh của vòi nước và đồ mạ crôm bằng giẻ khô. Thân của vòi nước phải sạch cấu bẩn và không còn dính hoá chất. Dùng bàn chải để rửa toàn bộ phía sau và phía trước vòi nước.

+ Xịt hoá chất tẩy rửa trực tiếp lên bề mặt bồn và xung quanh hoặc xịt vào miếng bọt.

+ Dùng miếng bọt cọ đều từ trên xuống dưới, cọ từ tường ốp gạch lát đến miệng trên của bồn tắm, lòng bồn tắm, khay đựng xà phòng, thanh vịn tay trong bồn tắm, dây xích và nút đẩy lỗ xả nước, lỗ xả tràn.

- + Kiểm tra trần và tường xem có vết bẩn không.

- + Dùng vòi sen xả lại nước toàn bộ bồn tắm và khu vực xung quanh sau đó dùng khăn khô lau sạch đảm bảo bồn tắm và khu vực xung quanh phải sáng, sạch, không có vết bẩn hoặc chất bẩn, không có vết xước, nước đọng và rác vụn.

- Kiểm tra và làm sạch rèm nhà tắm, thanh treo rèm bằng cách dùng khăn ẩm lau đặc biệt chú ý đến phần dưới cùng của rèm, nơi mà nước xà phòng và nấm mốc đọng lại. Thay rèm khác nếu quá bẩn hoặc không làm sạch được.

- Lau sạch giá đỡ khăn tắm.

- Kiểm tra cửa và tường bồn tắm.

3.1.6.3. Vệ sinh bồn cầu:

- Lựa chọn dụng cụ làm vệ sinh: chổi cọ bồn cầu, khăn lau, chất khử trùng và hoá chất vệ sinh bồn cầu, găng tay cao su. Chuẩn bị các dụng cụ phải sạch, hoá chất khử trùng phải pha chế đúng cách, không pha hoá chất vệ sinh bồn cầu với các chất khử trùng khác, không dùng clo hoặc thuốc tẩy.

- Chuẩn bị vệ sinh bồn cầu:

- + Xả nước bồn cầu.

- + Dùng bình xịt, xịt đều hoá chất vào trong lòng bồn cầu, bệ ngồi, nắp đậy và thân bồn cầu.

- + Để cho hoá chất ngấm trong bồn cầu khoảng 3 phút.

- Vệ sinh bên trong bồn cầu:

- + Dùng chổi sạch cọ bồn cầu bắt đầu cọ rửa bên trong, bên dưới và bên trên thành bồn cầu. Cọ theo hình vòng tròn xung quanh bồn cầu dưới vành chú ý cọ cả bên dưới mực nước (*chỗ cong*).

- + Sau khi cọ rửa bên trong, xả nước trong bồn và rửa luôn chổi cọ.

- + Giữ chổi cọ trong hộp đựng dụng cụ.

- + Kiểm tra bên trong bồn cầu xem đã sạch chưa.

- Vệ sinh bên ngoài bồn cầu bằng cách sử dụng nước và giẻ lau dùng cho bồn cầu để lau một cách có hệ thống:

- + Bồn chứa nước

- + Cản giặt nước

- + Nắp đậy

- + Chỗ ngồi

- + Bản lề

- + Phần trên của bồn cầu

- + Bên ngoài và đằng sau bồn cầu

- Dùng khăn khô lau lại bên ngoài lần nữa và kiểm tra lần cuối.

- Kiểm tra và lau hộp đựng giấy vệ sinh, thay cuộn giấy mới.

3.1.6.4. Vệ sinh bồn rửa tay và xung quanh:

- Vệ sinh bồn rửa tay, mặt bàn rửa tay và vòi nước:
 - + Xả nước bồn rửa tay. Dùng bình xịt, xịt hoá chất đều xung quanh bồn.
 - + Dùng miếng cọ rửa/ bàn chải cọ đều từ vòi nước đến rôn chậu và xung quanh. Chú ý lau rửa sạch ống dẫn nước, vòi nước, bộ phận xả nước và lỗ xả tràn, kiểm tra cặn bẩn và dội sạch chúng.
 - + Mở vòi nước để xả sạch lại toàn bộ sau khi đã cọ bồn.
- Vệ sinh xung quanh, bên trên và bên cạnh bồn rửa:
 - + Dùng khăn ẩm lau sạch có hệ thống đèn phía trên bồn rửa, giá đỡ khăn mặt, thanh treo khăn tay, điện thoại treo tường, hộp đựng máy sấy,... đảm bảo sạch, sáng, không có dầu tay.
 - Dùng khăn khô lau lại toàn bộ bồn rửa tay và xung quanh để chắc chắn rằng không có chất cặn của xà phòng hoặc chất tẩy rửa còn sót lại, không có vết nước, nước đọng, vụn rác.
 - Dùng nước rửa kính và khăn đặc biệt để lau gương theo đúng nguyên tắc đảm bảo gương phải sáng, sạch.

3.1.6.5. Bổ sung đồ cung cấp cho khách:

Đặt các đồ dùng phục vụ khách như: bàn chải, xà phòng, dầu tắm, dầu gội, khăn các loại... chú ý các đồ phải đặt ngay ngắn, đúng đủ theo quy định của khách sạn và đạt độ thẩm mỹ cao.

3.1.6.6. Vệ sinh sàn:

Lau rửa, hút bụi sàn nhà phù hợp với kiểu cách sàn, sử dụng đúng thiết bị và hoá chất tẩy rửa, chú ý các khe kẽ sàn.

3.1.7. Kiểm tra

- Kiểm tra lại một lần cuối toàn bộ phòng tắm và phòng ngủ cùng với phiếu kiểm tra theo quy định trước khi ra khỏi buồng và khoá cửa.
- Yêu cầu:
 - + Buồng phải sạch sẽ, gọn gàng, tạo hương thơm tươi mát.
 - + Đúng kỹ thuật theo tiêu chuẩn của buồng.
 - + Luôn có thái độ vui vẻ niềm nở, ân cần chu đáo.
 - + Sẵn sàng đáp ứng mọi nhu cầu của khách.
 - + Đảm bảo đúng thời gian làm buồng.

3.2. Một số điểm cần lưu ý khi làm buồng khách đang lưu trú

- Không kiểm tra tài sản thất lạc.
- Không lau các ngăn kéo và tủ quần áo.

- Không lau các cửa kính.
 - Trường hợp khách ở nhà ta phải tôn trọng sự riêng tư của khách, làm việc nhẹ nhàng và nhanh chóng để không làm phiền khách.
 - Không làm xáo trộn đồ đạc của khách vì bất kỳ lý do gì, chỉ sắp xếp lại chúng nếu thật cần thiết.
 - Nếu khách sắp xếp lại đồ đạc, chăn gối theo ý mình thì ta phải tôn trọng sở thích của khách.
- Đối với nhân viên phục vụ buồng, vấn đề an ninh là quan trọng trong công việc hàng ngày. Do vậy, những vấn đề an ninh là:
- Mở cửa khi làm việc và luôn cảnh giác với những người có dấu hiệu khả nghi.
 - Không sử dụng hoặc thử đồ của khách.
 - Cần thận với bệnh tật của khách.
 - Nếu chuông điện thoại reo trong phòng không được nhắc ống nghe (*bộ phận Lễ tân sẽ ghi lại lời nhắn nếu cần*)
 - Không sử dụng trang thiết bị và các đồ dùng phục vụ khách.

4. Chuẩn bị buồng ngủ buổi tối (Quy trình chỉnh trang buồng buổi tối)

Mục tiêu:

- Xác định được mục đích, ý nghĩa của công tác chỉnh trang buồng buổi tối;
- Trình bày được trình tự, tiêu chuẩn khi tiến hành chỉnh trang buồng buổi tối;
- Thực hiện được quy trình chỉnh trang buồng buổi tối theo đúng tiêu chuẩn và quy định đảm bảo hài lòng mọi khách hàng;
- Nghiêm túc, có ý thức trách nhiệm cao trong công tác phục vụ buồng ngủ buổi tối.

Dịch vụ chỉnh trang buồng ngủ buổi tối là việc nhân viên phục vụ buồng chuẩn bị buồng ngủ buổi tối cho khách trước khi ngủ. Công việc chỉnh trang buồng được thực hiện cho các buồng đang có khách ở và buồng khách sẽ đến trong ngày. Thời gian thực hiện công việc chỉnh trang buồng được thực hiện tùy theo quy định của khách sạn, thông thường các khách sạn sẽ tiến hành bắt đầu từ 17^h đến 21^h hàng ngày.

Việc phục vụ buồng ngủ cho khách vào buổi tối thường có ở các khách sạn sang trọng 4 đến 5 sao hoặc khi cần phục vụ cho khách VIP. Dịch vụ này bảo đảm sự thoải mái ở mức cao nhất cho khách trước và trong khi ngủ. Nhiều khách sạn sử dụng dịch vụ này để đặt thêm quà cho khách như kẹo sô cô la, hoa tươi, bưu thiếp, vật lưu niệm,... Nhân viên bộ phận phục vụ buồng phải thực hiện tốt và hiệu quả công việc này, họ phải quan sát và hết sức nhẹ nhàng để tránh

gây phiền hà cho khách.

4.1. Chuẩn bị

- Nhận từ giám sát bộ phận phục vụ buồng danh sách buồng cần được chỉnh trang để biết số lượng buồng, có thể số lượng buồng cần chỉnh trang sẽ nhiều hơn số buồng bạn dọn hàng ngày.

- Chuẩn bị xe đẩy, các trang thiết bị, dụng cụ vệ sinh, các đồ dùng cung cấp cho khách và các đồ bổ sung thêm (*hoa tươi, bưu thiếp, kẹo sô cô la, rượu, đồ lưu niệm,...*). Căn cứ vào số lượng buồng, số lượng khách trong buồng để chuẩn bị cho đủ và tất cả đều phải đảm bảo chất lượng tốt.

- Nhận chìa khoá và máy bộ đàm/máy nhắn tin nếu có.

4.2. Vào buồng

- Khi tới buồng của khách hãy quan sát phía ngoài cửa, nếu trên tay nắm cửa có treo tấm biển báo "Không làm phiền" hoặc có hiện tượng khoá hai lần (*Double lock*) hãy ghi lại vào bảng báo cáo và trở lại lần nữa trước khi kết thúc nhiệm vụ.

- Nếu buồng không có hai dấu hiệu trên tiến hành gõ cửa buồng bằng khớp đốt ngón tay vừa gõ vừa xưng danh: "Xin chào, dịch vụ chỉnh trang buồng đây!" (*Good evening, Turn down service, please!*). Hãy chờ cho khách trả lời tiếng gõ cửa của bạn.

+ Trường hợp khách có trong buồng nhưng không đồng ý cho bạn chỉnh trang buồng, chào và cảm ơn khách, đóng cửa và ra khỏi buồng.

+ Trường hợp khách có trong buồng và đồng ý cho bạn chỉnh trang thì xin phép khách để tiến hành công việc.

+ Trường hợp khách không có trong buồng tiến hành chỉnh trang bình thường.

4.3. Dọn vệ sinh cơ bản

- Thu gom rác và các đồ dùng loại bỏ của khách.

- Đổ và rửa sạch gạt tàn, thùng rác, thay túi rác khác để tránh tàn thuốc bay khắp nơi trong phòng và tránh mùi khó chịu trong buồng.

- Đổ và rửa sạch tất cả các loại ly, cốc, tách đã sử dụng.

4.4. Chỉnh trang giường

- Nếu trên giường có quần áo và đồ đạc của khách phải gấp gọn hoặc treo lên mắc áo, để gọn các đồ đạc lên bàn/tủ.

- Lấy tấm phủ giường/ tấm trang trí ra, gấp gọn và để vào đúng nơi quy định của khách sạn (Ví dụ: trong tủ,...).

- Tạo cửa giường bằng cách lật ngược phần chần bên góc phải phía đầu giường thành hình tam giác (*50 x 50cm*) sao cho mặt tam giác phải phẳng, không có nếp nhăn, tam giác có một góc vuông.

- Kiểm tra và ghép lại ga cho chặt, vuông góc.

- Xếp lại gối, giữ nhẹ cho xốp, bông, trình bày theo quy định của khách sạn.

4.5. Bổ sung các đồ dùng

- Đặt quần áo ngủ cho khách gọn gàng phía cuối hoặc gần cửa giường theo quy định.

- Đặt dép đi trong nhà trên sàn phía cạnh giường ngủ (*dép đi trong nhà có thể do khách sạn cung cấp hoặc của cá nhân khách*).

4.6. Chỉnh trang phòng ngủ

- Điều chỉnh hoặc bật máy điều hoà không khí ở nhiệt độ thích hợp.

- Bật đèn (*đèn bàn, đèn ngủ*), đóng cửa sổ và kéo rèm lại.

- Đặt phiếu ăn sáng, phiếu và hoá đơn giặt là để báo cho khách biết dịch vụ giặt là trong khách sạn.

- Bổ sung và kiểm tra các đồ trong tủ lạnh.

- Quan sát và giải quyết các yêu cầu khác của khách như bổ sung thêm gối, bàn là, cầu là,...

4.7. Chỉnh trang phòng tắm

- Nếu khách đã sử dụng bồn tắm, bồn rửa tay, bồn cầu hãy dọn dẹp và lau khô để đảm bảo vệ sinh.

- Thay các đồ vải khách đã dùng.

- Kiểm tra, lau sàn để đảm bảo không có bề mặt nào ướt.

- Tắt đèn và khép cửa phòng tắm.

- Kiểm tra buồng toàn bộ lần cuối.

- Đóng cửa lại và đảm bảo khoá đã được khoá chắc chắn.

- Ghi vào bảng báo cáo khi đã kết thúc công việc.



Hình 3.8: Chỉnh trang buồng buổi tối

5. Bảo dưỡng buồng trống

Mục tiêu:

- Nắm bắt được trình tự và yêu cầu các bước khi vào buồng khách;

- Xác định được loại buồng trống;

- Nhận biết được trình tự, tiêu chuẩn khi kiểm tra và bảo dưỡng buồng trống;
- Thực hiện được thao tác vào buồng khách, bảo dưỡng buồng trống;
- Nghiêm túc, có ý thức trách nhiệm cao trong công tác phục vụ buồng trống khách.

Buồng trống là buồng chưa có khách thuê, do đó không có ai ngủ hoặc sử dụng buồng. Tuy nhiên, điều quan trọng là mặc dù không có người trong buồng nhưng vẫn cần giữ buồng sạch sẽ và gọn gàng để sẵn sàng cho khách mới thuê.

Buồng trống phải được kiểm tra hàng ngày để đảm bảo rằng chúng sạch sẽ và đáp ứng được tiêu chuẩn của khách sạn. Quy trình lau dọn phụ thuộc vào độ dài thời gian mà buồng trống khách.

- Nếu vừa phục vụ buồng hôm trước chỉ cần quan sát kiểm tra để chắc chắn rằng buồng "trống khách" chứ không phải buồng khách làm thủ tục trả buồng muộn.

- Nếu buồng được phục vụ từ vài ngày trước đó hoặc lâu hơn thì các công việc phải tiến hành kỹ hơn.

- Tuy nhiên, dù là buồng trống khách trong thời gian ngắn hay dài cũng đều phải tuân theo trình tự như sau:

5.1. Trình tự và thao tác vào buồng khách

- Trước khi vào buồng khách nhân viên phục vụ buồng phải kiểm tra tình trạng buồng trước khi vào để chắc chắn rằng đó là buồng trống.

- Dùng chìa khoá từ từ mở cửa vừa mở vừa quan sát buồng khách (*ở một số khách sạn nhân viên phục vụ buồng vẫn tiến hành gõ cửa buồng như khi vào buồng khách trả và buồng khách đang lưu trú*).

5.2. Kiểm tra và bảo dưỡng buồng

- Sau khi mở cửa dùng thẻ tra vào ổ điện để bật điện trong buồng. Quan sát và kiểm tra tình trạng buồng xem đó là buồng trống bẩn hay buồng trống sạch:

- + Buồng trống bẩn (*Buồng trống khách trong thời gian dài*): báo ngay cho người giám sát biết về sự sai lệch về tình trạng buồng và tiến hành công việc vệ sinh như vệ sinh buồng khách trả.

- + Buồng trống sạch (*Buồng trống khách trong thời gian ngắn*): tiến hành dọn qua buồng vì có thể bụi và cần phải lau lại. Điều này phụ thuộc vào khí hậu, hệ thống thông gió và môi trường.

Tuy nhiên có thể tóm lược quy trình bảo dưỡng như sau:

- Mang giỏ đựng đồ vào buồng cùng với các dụng cụ làm vệ sinh và khăn chuyên dùng lau bụi (*khăn khô, khăn ẩm*).

- Kiểm tra rèm, cửa sổ xem có đạt tiêu chuẩn hay không thì chỉnh lại.

- Kiểm tra thùng đựng rác.
- Kiểm tra toàn bộ đồ vải trên giường: lật tấm phủ giường ra và kiểm tra xem ga, gối và chăn có bị bẩn, nhàu hay không. Nếu đồ vải trên giường không đúng tiêu chuẩn phải tiến hành thay mới.
- Kiểm tra tất cả các ngăn kéo, gầm giường, gầm tủ, bàn ghế,...để xem khách có bỏ quên đồ gì không.
- Lau bụi toàn bộ các bề mặt theo đúng nguyên tắc và phương pháp để đảm bảo không còn bụi bẩn trên các bề mặt. Đối với phòng tắm nếu các bồn quá bẩn phải tiến hành vệ sinh lại.
- Kiểm tra các đồ dùng trong phòng tắm, phòng ngủ và bổ sung nếu cần.
- Kiểm tra các thiết bị và đồ dùng điện như đèn, điều hoà, bảng điều chỉnh nhiệt độ, ti vi,... xem còn hoạt động tốt không, đặt chế độ chờ hoặc tắt theo quy định của khách sạn, báo cáo các thiết bị cần sửa chữa, bảo dưỡng.
- Lau/rửa sàn phòng tắm bằng khăn lau sàn theo đúng cách.
- Hút bụi thảm sàn phòng ngủ.
- Kiểm tra lại toàn bộ phòng lần cuối để sẵn sàng đón khách mới.
- Ra khỏi buồng đóng và khóa cửa chắc chắn.
- Ghi tình trạng buồng vừa dọn vào bảng báo cáo tình trạng buồng.

6. Kỹ thuật sử dụng hoá chất

Mục tiêu:

- Nhận biết được tầm quan trọng và cách sử dụng hóa chất;
- Nắm bắt được những điều nên và không nên khi sử dụng hóa chất;
- Xác định được những chất tẩy rửa đòi hỏi sự thận trọng đặc biệt;
- Mô tả được một số loại hoá chất thường sử dụng;
- Nghiêm túc, có ý thức trách nhiệm cao trong việc sử dụng hóa chất.

6.1. Tầm quan trọng và cách sử dụng hóa chất

- Hóa chất là yếu tố quan trọng đối với bộ phận phục vụ buồng, tất cả nhân viên bộ phận phục vụ buồng như nhân viên phục vụ buồng, nhân viên phục vụ khu vực công cộng... đều sử dụng hóa chất. Vì vậy, việc thận trọng đối với các thiết bị làm vệ sinh và các chất tẩy rửa là một điều thiết yếu trong công việc hàng ngày. Chúng ta phải thận trọng khi pha chế, sử dụng, vận chuyển hoặc cất giữ hóa chất để tránh thất thoát, gây thương tích làm hư hại đồ đạc hoặc sàn nhà...

- Khi sử dụng hóa chất điều thiết yếu là phải tuân theo hướng dẫn của nhà sản xuất để tránh gây rủi ro do không pha chế theo đúng tỉ lệ hóa chất với nước, nếu dung dịch quá đặc sẽ làm hỏng bề mặt và gây hại cho người sử dụng. Ngược lại nếu pha quá ít hóa chất, dung dịch sẽ quá loãng và không thể tẩy rửa hiệu

quả, lượng hóa chất pha quá nhiều sẽ gây tổn kém.

- Phải ghi nhớ những điểm sau khi sử dụng hóa chất:

6.1.1. Nên

- Sử dụng hóa chất ở nơi thoáng khí.
- Sau khi sử dụng phải đóng chặt bình đựng hóa chất.
- Cát giữ hóa chất dễ cháy ở nơi có nhiệt độ phù hợp.
- Khi không sử dụng phải cất vào kho có khóa.
- Mặc quần áo bảo vệ và đeo găng tay.

6.1.2. Không nên

- Không gạn sể các chất tẩy rửa.
- Không hút thuốc khi sử dụng các loại hóa chất.
- Không đốt vỏ bình xịt đã dùng hết vì chúng có thể gây nổ.
- Không trộn qua hóa chất như chất tẩy với axit.

6.2. Những chất tẩy rửa đòi hỏi sự thận trọng đặc biệt

- Axit rửa nhà vệ sinh: Tính ăn mòn rất cao, không sử dụng để cọ rửa bất cứ vật gì khác ngoài bồn vệ sinh. Không chạm tay vào axit vì sẽ gây cháy/bỏng, không trộn hóa chất tẩy rửa khác vì nó sẽ tạo ra hơi độc.

- Kiềm: Hóa chất tẩy nhờn như xút ăn da và chất tẩy trắng, có tính ăn mòn cao và không chạm tay vào hóa chất. Không trộn chất tẩy trắng với hóa chất tẩy rửa nhà vệ sinh.

- Hóa chất tẩy vết ố: Là các loại cồn, xăng và các chất dung môi hòa tan, chúng dễ cháy và không được hít.

- Kem cọ rửa: Có chứa bột cọ mài và chỉ sử dụng với bề mặt cứng vì có thể gây ra vết tẩy xước.

- Chất làm sạch bề mặt trên cơ sở axit: có thể làm sạch bề mặt kim loại nếu để tiếp xúc lâu.

- Chất tẩy rửa trên cơ sở amôniac: không được hít.

- Chất lau kính chuyên dụng: rất dễ cháy, không được hít.

6.3. Một số loại hoá chất thường gặp trong bộ phận buồng

TT	Tên	Tác dụng	Cách sử dụng	Ghi chú
1.	R2 (Cleaner/ Forward DC)	Chất tẩy rửa đa năng, tỷ lệ pha 1/15 với nước.	Xịt vào miếng bọt xốp ướt, đánh trực tiếp vào bề mặt sau đó xả sạch bằng	Phải xả sạch bằng nước, nếu không hoá chất sẽ bám ngược trở

			nước và dùng giẻ lau khô.	lại
2.	R5 (Fresher)	Nước xịt thơm, tỷ lệ pha 1/20 với nước dùng để khử mùi hôi và tạo hương thơm tươi mát sau khi làm công tác vệ sinh	Xịt sương mù vào khoảng trống, các góc tường, chân bàn hoặc nơi có mùi hôi...	Không xịt trực tiếp vào các bề mặt của đồ đạc và đồ ăn
3.	R3 (Windex)	Nước lau kính, không pha, dùng để lau khô các bề mặt kính, bàn kính.	Dùng giẻ lau sạch hết lớp bụi trên bề mặt, sau đó dùng gạt kính (<i>khăn lau</i>) gạt từ trên xuống và cuối cùng dùng giẻ lau khô.	Không có tác dụng phụ nhưng không nên để bay vào mắt.
4.	R1 (Gogetter)	Chất tẩy cực mạnh, chuyên tẩy các vết ố vàng ở bề mặt men sứ như bồn cầu, bồn tiểu, bồn tắm, tường gạch men...	Xịt hoá chất vào miếng bọt xốp ướt hoặc bàn chải, đánh trực tiếp lên bề mặt có vết ố vàng sau đó xả sạch bằng nước cho hết hoá chất và lau khô	Đây là loại hoá chất có tính ăn mòn cực mạnh, khi sử dụng không để hoá chất rơi vào các bề mặt khác như da tay, mặt...
5.	R4 (Shine – up)	Hoá chất dùng đánh bóng bề mặt gỗ như bàn, ghế, tủ, cửa...	Lau hết lớp bụi, xịt hoá chất vào giẻ sạch rồi lau đều lên bề mặt cho tới khi bề mặt bóng là được.	Chỉ dùng riêng cho đồ gỗ.
6.	Shampo–carpet	Hoá chất dùng để giặt thảm, tỷ lệ pha với nước là 1/60 đối với thảm có độ bền trung bình, 1/40 đối với thảm có độ bền cao.	Pha hoá chất theo tỷ lệ vào bình của máy giặt thảm rồi tiến hành giặt.	Khi dùng pha đúng tỷ lệ, nếu pha quá nhiều bọt làm hỏng máy hút.
7.	Freedom	Hoá chất dùng	Pha hoá chất theo tỷ	Không để hoá

		tẩy lớp Wax cũ để trả lại bề mặt nguyên bản ban đầu của đá (<i>gạch</i>), tỷ lệ pha 1/30	lê, dùng máy tốc độ chậm để đánh	chất rớt ra những bề mặt sàn đã phủ Sealer.
8.	Cong – r-dust	Hoá chất dùng để xịt vào cây lau sàn khô, khi sử dụng để lau sàn sẽ cuốn theo bụi và làm cho bụi không bám ngược trở lại.	Xịt sương mù vào cây lau sàn khô (<i>khoảng 5 lần xịt/ miếng</i>) và để khô sau 2 – 3 giờ thì đem ra sử dụng.	Khi xịt nhớ mang ra nơi thoáng khí.
9.	Snapback	Hoá chất đánh bóng những bề mặt sau khi đã phủ lớp Sealer.	Xịt đều lên bề mặt sàn (<i>2 lần xịt/ 1m²</i>) dùng máy đánh tốc độ cao.	Khi xịt phải đánh ngay, tránh để lâu hoá chất sẽ khô và kết lại.
10.	Terranova	Hoá chất đánh bóng bề mặt sàn đá	Xịt đều lên bề mặt sàn (<i>2 lần xịt/ 1m²</i>) dùng máy đánh tốc độ chậm	Khi xịt phải đánh ngay, tránh để lâu hoá chất sẽ khô và kết lại

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- Nội dung:

- + Phục vụ buồng khách trả;
- + Phục vụ buồng khách VIP;
- + Phục vụ buồng khách lưu trú;
- + Chuẩn bị buồng ngủ buổi tối;
- + Bảo dưỡng buồng trống;
- + Kỹ thuật sử dụng hoá chất.

- Cách thức và phương pháp đánh giá:

- + Giao bài tập thảo luận nhóm
- + Kiểm tra 03 bài kỹ năng kết hợp phát vấn hoặc trắc nghiệm. Thang điểm 10.

- Gợi ý tài liệu học tập:

- + ***Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng***, Vũ Bích Phượng và Phan Mai Thu Thảo, Nhà xuất bản Hà Nội 2005.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ Buồng***, Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản Thanh niên.

+ ***Nghiệp vụ phục vụ khách sạn***, Ths. Nguyễn Thị Tú, Nhà xuất bản Thống kê 2005.

+ ***Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam***, Dự án phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam, Tổng cục du lịch Việt Nam.

Ghi nhớ:

- Quy trình vệ sinh các loại buồng;
- Sử dụng hoá chất.

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Trình bày những công việc phải chuẩn bị trước khi làm vệ sinh buồng khách trả? Chuẩn bị tốt sẽ có ý nghĩa gì?
2. Quy trình vệ sinh buồng khách trả được tiến hành theo trình tự mấy bước? Đó là những bước nào?
3. Trình bày quy trình vệ sinh phòng ngủ?
4. Trình bày quy trình vệ sinh phòng tắm?
5. Công tác chuẩn bị buồng cho khách VIP được thực hiện như thế nào?
6. Trình bày quy trình phục vụ buồng để đón khách VIP?
7. Trình bày quy trình phục vụ buồng cho khách VIP đang lưu trú?
8. Tại sao việc cung cấp các dịch vụ bổ sung cho khách VIP lại quan trọng? Khách sạn có nên cung cấp dịch vụ này cho tất cả các khách không? Đưa ra lý do cho câu trả lời của bạn
9. Trình bày quy trình vệ sinh buồng khách đang lưu trú?
10. Nêu sự khác nhau giữa quy trình vệ sinh buồng khách đang lưu trú và buồng khách trả.
11. Trình bày quy trình chỉnh trang buồng buổi tối?
12. Bạn cần chú ý điều gì khi thực hiện dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối? Tại sao?
13. Giải thích tại sao cần vệ sinh buồng trống?
14. Trình bày quy trình vệ sinh buồng trống khách?
15. Trình bày những yêu cầu chung khi sử dụng hoá chất?
16. Cho biết tên, công dụng, cách sử dụng, bảo quản một số loại hoá chất thông dụng trong bộ phận lưu trú?
17. Sau khi hoàn thành công việc vệ sinh buồng khách trả, giả sử bạn là một người khách bạn hãy kiểm tra buồng lần cuối cùng bằng cách:

- Đối với phòng ngủ:

- + Ngồi vào ghế ở trong phòng và quan sát sàn nhà. Bạn nhìn thấy gì?
 - + Đi ra ngoài hành lang rồi trở vào phòng ngủ. Bạn nhìn thấy gì đầu tiên khi mở cửa vào buồng?
 - Đối với phòng tắm:
 - + Ngồi vào bồn vệ sinh và nhìn quanh ở mọi tầm mắt. Bạn sẽ nhìn thấy gì?
 - + Tự ngồi vào bồn tắm ở vị trí ngồi và nằm. Bạn sẽ nhìn thấy gì?
18. Bạn sẽ làm gì nếu khi tiến hành vệ sinh buồng khách trả bạn nhặt được một chiếc ví dưới gầm giường/phát hiện máy sấy tóc trong buồng bị cháy?
19. Khi tiến hành chỉnh trang buồng buổi tối tại một phòng khách đang lưu trú (khách ở nhà), khách nói với bạn là họ đang rất buồn và muốn bạn ở lại buồng để cùng họ trò chuyện. Bạn sẽ làm gì?
20. Khi tiến hành chỉnh trang buồng buổi tối tại một phòng khách đang lưu trú, khách đề nghị bạn cho họ mượn một chiếc cầu lông và bàn là (theo quy định khách sạn không được là quần áo trong buồng). Bạn xử lý tình huống này thế nào?
21. Bạn sẽ làm gì nếu khi bạn dọn một buồng trống, bạn nhận ra rằng buồng tắm đã có người dùng trước đó?

BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Thực hành nhiều lần vệ sinh buồng khách trả theo đúng trình tự và yêu cầu tại phòng thực hành buồng cho đến khi bạn hài lòng với tốc độ và kết quả đạt được theo tiêu chuẩn?
2. Chuẩn bị các đồ dùng thay thế và đặt mới phục vụ buồng khách theo tiêu chuẩn khách sạn cho :
 - 03 buồng khách trả đối với loại buồng tiêu chuẩn (*buồng đôi*).
 - 02 buồng khách trả đối với loại buồng hạng sang (*buồng đơn*).
 - 01 buồng khách trả đối với loại buồng VIP (*buồng đơn*).
3. Chuẩn bị các đồ dùng thay thế và đặt mới phục vụ buồng khách theo tiêu chuẩn khách sạn cho:
 - 02 buồng khách trả đối với loại buồng hạng sang (*buồng đơn*).
 - 04 buồng khách trả đối với loại buồng hạng sang (*buồng đôi*).
 - 04 buồng khách trả đối với loại buồng hạng tiêu chuẩn (*buồng đơn*).
 - 02 buồng khách trả đối với loại buồng VIP (*1 buồng đơn, 1 buồng đôi*).
4. Vào lúc 7h sáng, sau khi nhân viên buồng bàn giao ca xong thì tình hình số lượng khách đang lưu trú tại các buồng khách sạn như sau:
 - P201: Có hai khách Việt Nam đang ở.
 - P202: Có khách Việt Nam đang ở.

P203: Có hai khách Việt Nam ở đến 9h sáng sẽ trả buồng.

P204: Có hai khách Việt Nam mới đến lúc 6h.

Yêu cầu:

a. Căn cứ vào tình hình khách ở trên, em hãy tính toán số lượng những đồ dùng thay thế để vào làm vệ sinh buồng cho khách.

b. Trình bày quy trình sắp xếp các đồ dùng thay thế lên xe đẩy để làm vệ sinh buồng cho khách.

5. Vào lúc 7h30' sáng, sau khi nhân viên buồng bàn giao ca xong thì tình hình số lượng khách đang lưu trú tại các buồng khách sạn như sau:

P501: Hai khách Pháp ở đến 11h30' sẽ trả buồng.

P502: Một khách Mỹ ở đến 10h30' sẽ trả buồng.

P503: Hai khách Mỹ mới đến lúc 6h30'.

P504: Một khách Nhật đang ở.

P505: Hai khách Nhật đang ở.

Yêu cầu:

a. Căn cứ vào tình hình khách ở trên, em hãy tính toán số lượng những đồ dùng thay thế để vào làm vệ sinh buồng cho khách.

b. Trình bày quy trình sắp xếp các đồ dùng thay thế lên xe đẩy để làm vệ sinh buồng cho khách.

6. Vào lúc 6h sáng, sau khi nhân viên buồng bàn giao ca xong thì tình hình số lượng khách đang lưu trú tại các buồng khách sạn như sau:

P701: Một khách Đức đang ở.

P702: Hai khách Bỉ mới đến mới đến lúc 5h.

P703: Hai khách Mỹ mới đến lúc 6h30'.

P704: Hai khách Bỉ đang ở.

P705: Một khách Mỹ đang ở.

P706: Hai khách Mỹ ở đến 12h sẽ trả buồng.

Yêu cầu:

a. Căn cứ vào tình hình khách ở trên, em hãy tính toán số lượng những đồ dùng thay thế để vào làm vệ sinh buồng cho khách.

b. Trình bày quy trình sắp xếp các đồ dùng thay thế lên xe đẩy để làm vệ sinh buồng cho khách.

7. Chia nhóm và thực hành nhiều lần công tác chuẩn bị, trang trí và phục vụ phòng VIP tại phòng thực hành của nhà trường với nhiều đối tượng khách VIP khác nhau như:

- Khách VIP là một thương gia lớn.
- Khách VIP là Tổng thống Mỹ.
- Khách VIP là Chủ tịch nước.
- Khách VIP là một cặp vợ chồng hưởng tuần trăng mật.

Lập bảng tiêu chí đánh giá công tác chuẩn bị, trang trí và phục vụ của từng nhóm đối với từng đối tượng khách trên.

8. Thăm quan một số khách sạn trên địa bàn thành phố, tìm hiểu và ghi chép lại công tác chuẩn bị, trang trí và phục vụ phòng VIP của từng khách sạn. So sánh giữa thực tế cơ sở và kiến thức đã học.

9. Thực hành nhiều lần vệ sinh buồng khách đang lưu trú theo đúng trình tự và yêu cầu tại phòng thực hành buồng cho đến khi bạn hài lòng với tốc độ và kết quả đạt được theo tiêu chuẩn?

10. Chuẩn bị các đồ dùng thay thế và đặt mới phục vụ buồng khách theo tiêu chuẩn khách sạn cho :

- 04 buồng khách đang lưu trú đối với loại buồng tiêu chuẩn (*buồng đơn*).
- 03 buồng khách đang lưu trú đối với loại buồng hạng sang (*buồng đôi*).
- 01 buồng khách đang lưu trú đối với loại buồng VIP (*buồng đơn*).

11. Chuẩn bị các đồ dùng thay thế và đặt mới phục vụ buồng khách theo tiêu chuẩn khách sạn cho:

- 03 buồng khách đang lưu trú đối với loại buồng hạng sang (*buồng đơn*).
- 04 buồng khách đang lưu trú đối với loại buồng hạng tiêu chuẩn (*buồng đôi*).
- 02 buồng khách đang lưu trú đối với loại buồng hạng đặc biệt (*buồng đơn*).

12. Thăm quan một số khách sạn tiêu biểu trên địa bàn thành phố, tìm hiểu và ghi chép lại quy trình phục vụ buồng khách đang lưu trú của khách sạn. So sánh sự giống và khác nhau giữa quy trình phục vụ tại các khách sạn và kiến thức đã học.

13. Đến thăm một số khách sạn và tìm hiểu về dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối? Nêu sự khác biệt?

14. Thực hành nhiều lần công tác chỉnh trang buồng buổi tối theo đúng trình tự và yêu cầu tại phòng thực hành buồng cho đến khi bạn hài lòng với tốc độ và kết quả đạt được theo tiêu chuẩn?

15. Thực hành nhiều lần vệ sinh buồng trống khách theo đúng trình tự và yêu cầu tại phòng thực hành buồng cho đến khi bạn hài lòng với tốc độ và kết quả đạt được theo tiêu chuẩn.

16. Thực hành tẩy rửa một số tiện nghi trong bộ phận phục vụ buồng sao cho phù hợp bằng các chất tẩy rửa sau:

- R1: Chất tẩy rửa cực mạnh.
- R2: Chất tẩy rửa đa năng.
- R3: Nước lau kính.
- R4: Nước lau đồ gỗ.

GOI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

*** Phần câu hỏi ôn tập:**

(Chọn lọc các ý chính trong nội dung bài 3 của giáo trình)

*** Phần bài tập thực hành:**

1. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành buồng
- Thời gian: 30-45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị xe đẩy
 - + Vào buồng khách
 - + Vệ sinh phòng ngủ
 - + Vệ sinh phòng tắm
 - + Kiểm tra

2. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành buồng
- Thời gian: 30-45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Lấy đồ căn cứ phiếu giao việc (đồ vải, đồ dùng, dụng cụ vệ sinh,...)
 - + Sắp xếp các loại đồ lên xe đẩy
 - ✓ Ngăn thứ nhất
 - ✓ Ngăn thứ hai
 - ✓ Ngăn thứ ba

3. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành buồng
- Thời gian: 30-45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:

- + Lấy đồ căn cứ phiếu giao việc (đồ vải, đồ dùng, dụng cụ vệ sinh,...)
- + Sắp xếp các loại đồ lên xe đẩy
 - ✓ Ngăn thứ nhất
 - ✓ Ngăn thứ hai
 - ✓ Ngăn thứ ba

4. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành buổi
- Thời gian: 30-45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Tính toán số lượng đồ dùng cần thay thế bao gồm chủng loại, số lượng
 - ✓ Đồ vải
 - ✓ Đồ dùng
- + Sắp xếp các loại đồ lên xe đẩy

5. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành buổi
- Thời gian: 30-45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Tính toán số lượng đồ dùng cần thay thế bao gồm chủng loại, số lượng
 - ✓ Đồ vải
 - ✓ Đồ dùng
- + Sắp xếp các loại đồ lên xe đẩy

6. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành buổi
- Thời gian: 30-45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Tính toán số lượng đồ dùng cần thay thế bao gồm chủng loại, số lượng
 - ✓ Đồ vải
 - ✓ Đồ dùng
- + Sắp xếp các loại đồ lên xe đẩy

7. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm
- Địa điểm: Phòng thực hành buồng
- Thời gian: 30-45 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị xe đẩy và các đồ trang trí
 - + Vào buồng khách
 - + Vệ sinh phòng ngủ
 - + Vệ sinh phòng tắm
 - + Trang trí buồng
 - + Kiểm tra
 - + Lập bảng tiêu chí đánh giá từng nhóm.

8. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Liên hệ với Giám đốc bộ phận phục vụ buồng hoặc Giám đốc nhân sự
 - + Tìm hiểu thông tin
 - ✓ Loại phòng
 - ✓ Cách chuẩn bị
 - ✓ Cách trang trí
 - ✓ Quy trình phục vụ
 - + So sánh giữa thực tế cơ sở và kiến thức đã học.

9. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành buồng
- Thời gian: 30-45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị xe đẩy
 - + Vào buồng khách
 - + Vệ sinh phòng ngủ

- + Vệ sinh phòng tắm
- + Kiểm tra

10. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành buồng
- Thời gian: 30-45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Lấy đồ căn cứ phiếu giao việc (đồ vải, đồ dùng, dụng cụ vệ sinh,...)
- + Sắp xếp các loại đồ lên xe đẩy
 - ✓ Ngăn thứ nhất
 - ✓ Ngăn thứ hai
 - ✓ Ngăn thứ ba

11. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành buồng
- Thời gian: 30-45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Lấy đồ căn cứ phiếu giao việc (đồ vải, đồ dùng, dụng cụ vệ sinh,...)
- + Sắp xếp các loại đồ lên xe đẩy
 - ✓ Ngăn thứ nhất
 - ✓ Ngăn thứ hai
 - ✓ Ngăn thứ ba

12. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
- + Liên hệ với Giám đốc bộ phận phục vụ buồng hoặc Giám đốc nhân sự
- + Tìm hiểu thông tin
 - ✓ Chuẩn bị
 - ✓ Vào buồng khách

- ✓ Vệ sinh phòng ngủ
- ✓ Vệ sinh phòng tắm
- ✓ Kiểm tra

+ So sánh giữa thực tế cơ sở và kiến thức đã học.

13. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)

- + Liên hệ với Giám đốc bộ phận phục vụ buồng hoặc Giám đốc nhân sự
- + Tìm hiểu thông tin
 - ✓ Chuẩn bị
 - ✓ Quy trình và cách thức chỉnh trang buồng buổi tối
- + So sánh giữa thực tế cơ sở và kiến thức đã học.

14. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành buồng
- Thời gian: 30-45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị xe đẩy
- + Vào buồng khách
- + Chỉnh trang phòng ngủ
- + Chỉnh trang phòng tắm
- + Kiểm tra

15. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành buồng
- Thời gian: 30-45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị xe đẩy
- + Vào buồng khách

- + Vệ sinh phòng ngủ
- + Vệ sinh phòng tắm
- + Kiểm tra

16. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành buồng
- Thời gian: 30-45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị xe đẩy
 - + Vệ sinh đồ gỗ
 - + Vệ sinh các loại gương kính
 - + Vệ sinh phòng tắm
 - + Kiểm tra

THUẬT NGỮ NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ

<p>Arivals list (Danh sách khách đến)</p>	<p>Danh sách do bộ phận Lễ tân lập hàng ngày cho biết các buồng đã phân cho khách sắp đến. Cũng có thể bao gồm những yêu cầu đặc biệt, tên khách, thời gian khách đến theo dự tính, buồng VIP... Bộ phận lễ tân thường thực hiện việc phân buồng có sự đóng góp ý kiến của người quản lý Nhà buồng hoặc ngược lại.</p> <p>(Có thể ghép cùng với danh sách buồng khách vừa rời đi và buồng đang có khách lưu trú)</p>
<p>Barrier matting (Thảm chùi chân)</p>	<p>Loại thảm bền được đặt trong phía cửa ra vào để lau đất bẩn bám ở giày dép và do đó bảo vệ thảm len phía trong.</p>
<p>Bed board (Tấm giát giường)</p>	<p>Được đặt giữa đệm và đế giường nhằm làm cứng đệm.</p> <p>Người đau lưng thường yêu cầu tấm giát giường.</p>
<p>Cabinet towel (Khăn lau tay trong phòng vệ sinh)</p>	<p>Cuộn khăn lau tay thường lắp đặt trong một chiếc hộp chuyên dụng để ở phòng vệ sinh công cộng trong khách sạn.</p> <p>Được cung cấp bởi công ty phục vụ đồ vải.</p>
<p>Caddy (Khay đồ chuyên dụng)</p>	<p>Hộp đựng đồ có tay xách, chia thành nhiều ngăn và được dùng để chứa các hóa chất tẩy rửa làm sạch và vật dụng khác</p>
<p>Check – in time (Thời gian làm thủ tục nhận buồng)</p>	<p>Là thời gian sớm nhất mà khách sạn cho phép khách làm thủ tục đăng ký nhận buồng</p>
<p>Check – out time (Thời điểm làm thủ tục trả buồng)</p>	<p>Thời gian muộn nhất khách có thể trả buồng (thường vào buổi trưa). Nếu khách muốn gia hạn thời gian trả buồng thì liên hệ với bộ phận Lễ tân.</p>
<p>Continental Breakfast (Suất ăn sáng kiểu Châu Âu)</p>	<p>Thường có nước giải khát hoa quả hoặc trái cây, cà phê hoặc trà và bánh mì hoặc bánh sừng bò. Không có món nấu.</p>
<p>Departure list (Danh sách buồng)</p>	<p>Danh sách được bộ phận Lễ tân chuẩn bị hàng ngày cho biết buồng nào sẽ trống</p>

khách sắp dời đi)	
Departure room (Buồng khách sắp dời đi)	Buồng nào mà khách chuẩn bị trả trong ngày như đã định trước
Discrepancy check (Kiểm tra sai lệch)	Kiểm tra tất cả các buồng trước khi lau chùi. Người phục vụ buồng phải thường xuyên kiểm tra xem tình trạng buồng có giống báo cáo không hoặc số khách trong buồng có khớp với số khách trên danh sách buồng đang ở không. Nếu phát hiện bất cứ một sự khác nhau nào giữa hai danh sách đó đều phải báo lại cho bộ phận Lễ tân.
“Do not disturb” notice (Biển “Không làm phiền”)	Biển do nhân viên phục vụ buồng treo ở phía trong cửa ra vào (Mặt kia có chữ “Hãy làm ơn dọn buồng”). Nếu như khách treo và quay mặt “Không làm phiền” ở bên ngoài buồng ngủ, thì phải tôn trọng biển đó, tức là không gõ cửa hay vào buồng để phục vụ.
Double locked (Khóa kép)	Cửa được khóa bằng loại khóa đặc biệt để đảm bảo an toàn hoặc theo yêu cầu của khách. Khóa này không mở được bằng chìa bình thường.
Evening duties (Công việc buổi tối)	Liên quan đến những khu vực công cộng, bao gồm việc kiểm tra thu dọn tất cả các khu vực, đặc biệt là nhà vệ sinh công cộng. cũng có thể bao gồm việc “chỉnh trang giường” trong buồng ngủ, ví dụ, thay khăn phủ giường, sắp xếp quần áo ngủ, thu dọn đồ đạc của khách, chuẩn bị lại và lau chùi lại những nơi cần và thay khăn mặt
Full breakfast (Bữa sáng đầy đủ)	Gồm có các món nấu nướng như thịt lợn muối, trứng, phở và các món đặc sản của Việt Nam, cùng với hoa quả, nước trái cây, trà hoặc cà phê và bánh mì. Cũng để chỉ một bữa sang mạn truyền thống hoặc ăn sang kiểu Mỹ.
Grand master key (Chìa khóa vạn năng)	Chìa khóa vạn năng là chìa có thể mở được những cửa có khóa kép đặc biệt
Let room (Buồng đã cho thuê)	Buồng đã dành cho người khách nào đó
Maintenance	Những sửa chữa được làm bởi thợ chuyên nghiệp (như thợ điện, thợ ống nước) để giữa khách sạn luôn

(Bảo dưỡng)	trong điều kiện hoạt động tốt và đẹp đẽ
Maintenance list (Danh sách Bảo dưỡng)	Một danh sách ghi lại bất cứ hư hỏng nào cần sửa chữa (trừ những đồ đặc thuộc về trách nhiệm của bộ phận phục vụ Nhà buồng, ví dụ như rèm cửa) phải được phát hiện và thay thế khi phục vụ hàng ngày theo lịch trình trong bất kỳ khu vực nào.
Master key (Chìa khóa tổng)	Chìa có thể mở được bất kỳ một cửa nào trong khách sạn. Thường thì người quản lý buồng hay thành viên trong ban giám đốc khách sạn giữ chìa này
Morning duties (Công việc buổi sáng)	Lau chùi những khu vực công cộng thường là việc được làm đầu tiên vào buổi sáng.
Room attendant's checklist (Bảng kiểm tra của nhân viên phục vụ buồng)	Danh sách giúp nhân viên phục vụ buồng kiểm tra tất cả những đồ đặc cần được lau chùi trong từng buồng. Đặc biệt hữu ích cho những nhân viên mới. Những thông tin về hiện trạng buồng có thể thấy trong bảng kê về các buồng khách đến / đi / đang lưu trú
Section (Khu vực được phân công)	Một số lượng buồng phân cho mỗi nhân viên phục vụ để làm vệ sinh
To service (Phục vụ)	Hoàn thiện từng buồng theo tiêu chuẩn yêu cầu. Bao gồm việc lau chùi, cung cấp thêm đồ dung và kiểm tra
Step out (Buồng khách không ngủ)	Buồng đã cho thuê nhưng đêm trước khách không ngủ. Người phụ trách bộ phận buồng phải được thông báo về những buồng mà khách không ngủ được
Stay on (Buồng ở quá hạn)	Buồng mà khách vẫn ở lại mặc dù đã quá thời hạn trả buồng theo đăng ký
Trolley (Xe đẩy)	Xe có bánh để chở đồ vải, hóa chất tẩy rửa và đồ cung cấp cho các xe buồng để khách dùng
Turning down service (Dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối)	Xem công việc buổi tối (Evening Duties)
Vacant room	Một buồng không có người ở mà cũng chưa cho khách thuê

(Buồng trống)	
VIP	Nhân vật rất quan trọng mà họ cần phải được đối xử và phục vụ chu đáo và cung cấp các dịch vụ đặc biệt

PHẦN CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Câu 1: Quan hệ mật thiết giữa bộ phận phục vụ buồng và bộ phận lễ tân là cần thiết. Vì sao?

- a. Vì sự khoẻ mạnh của tất cả nhân viên
- b. Vì các tiêu chuẩn của bộ phận phục vụ buồng
- c. Vì buồng sẵn sàng để cho khách thuê càng nhanh càng tốt
- d. Vì Quản lý bộ phận phục vụ buồng phụ trách nhân viên lễ tân

Câu 2: Nhiệm vụ quan trọng nhất của bộ phận phục vụ buồng là:

- a. Cắm hoa
- b. Phục vụ tại buồng
- c. Duy trì sự sạch sẽ
- d. Dịch vụ giặt là

Câu 3: Trong các khách sạn ai là người chịu trách nhiệm về bộ phận phục vụ buồng?

- a. Nhân viên Concierge
- b. Quản lý bộ phận phục vụ buồng
- c. Phó Giám đốc khách sạn
- d. Kỹ sư quản lý bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng

Câu 4: Một khách sạn quy mô trung bình có thể có bao nhiêu buồng?

- a. 40 – 150 buồng nghỉ
- b. Dưới 40 buồng nghỉ
- c. Trên 150 buồng nghỉ
- d. 30 – 40 buồng nghỉ

Câu 5: Đồ vải bẩn nên được để ở:

- a. Trên sàn nhà
- b. Trong túi đựng đồ vải bẩn trên xe đẩy
- c. Bên cạnh đồ vải sạch
- d. Trong hành lang

Câu 6: Thuật ngữ “đồ giặt là của khách” có nghĩa là:

- a. Giặt giữ đồ vải do khách đã sử dụng
- b. Các đồ dùng trong phòng vệ sinh cung cấp cho khách
- c. Đặt ở nơi khách có thể tự giặt

d. Giặt, là và giặt khô các loại quần áo của khách

Câu 7: Ai là người nhận thanh toán về dịch vụ giặt là cho khách?

- a. Quản lý bộ phận phục vụ buồng
- b. Nhân viên lễ tân
- c. Nhân viên Concierge
- d. Nhân viên dọn buồng

Câu 8: Khi ghi lại các chi tiết để sửa chữa, bạn cần ghi những điều về khách:

- a. Quốc tịch của khách
- b. Số thị thực
- c. Số buồng
- d. Ngày nhận buồng

Câu 9: Thuật ngữ “chất lượng” có nghĩa:

- a. Một sản phẩm hay dịch vụ cung cấp cho khách theo một tiêu chuẩn đã định
- b. Một sản phẩm hay dịch vụ cung cấp cho khách càng nhanh càng tốt
- c. Một sản phẩm hay dịch vụ cung cấp cho khách với một mức độ tuyệt hảo
- d. Không phải các điều trên

Câu 10: Thuật ngữ “dịch vụ chất lượng” có nghĩa:

- a. Soạn thảo những hệ thống hữu hiệu và làm cho chúng luôn hoạt động
- b. Giữ nguyên các tiêu chuẩn cao và áp dụng chúng cho từng khách
- c. Soạn thảo quy trình dọn vệ sinh để không có gì bị bỏ quên
- d. Tất cả các điều trên

Câu 11: Tiêu chuẩn:

- a. Là chất lượng dịch vụ được cung cấp cho khách bởi tất cả các khách sạn
- b. Là tốc độ của dịch vụ cung cấp cho khách
- d. Là mức độ mong đợi của khách hàng liên quan đến sản phẩm và dịch vụ

Câu 12: Khi dọn một buồng đang có khách, bạn không nên làm việc nào dưới đây?

- a. Để mở cửa trong khi làm việc
- b. Kiểm tra các hư hỏng cần bảo dưỡng
- c. Sửa soạn lại giường
- d. Sử dụng các đồ vật của khách

Câu 13: Khi dọn buồng không có khách ở, những việc nào sau đây là luôn cần thiết :

- a. Trải lại ga giường

- b. Kiểm tra các tài sản thất lạc
- c. Lau bụi trong ngăn kéo hoặc tủ quần áo
- d. Hút bụi thảm trải sàn

Câu 14: Nếu khách quay lại trong khi bạn đang dọn buồng của họ, bạn sẽ:

- a. Nói với khách quay lại sau
- b. Kết thúc công việc đang dở
- c. Dời khỏi buồng đang dọn
- d. Hỏi khách rằng họ có muốn bạn tiếp tục hay bạn quay lại sau

Câu 15: Khi đang dọn một buồng, quy trình nào dưới đây là đúng và bạn cần phải theo:

- a. Dọn sạch buồng trong chưa đầy 20 phút
- b. Sắp xếp lại các đồ vật của khách
- c. Dọn sạch toàn bộ buồng
- d. Trả lời điện thoại và ghi lại lời nhắn cho khách

Câu 16: Việc sắp xếp Minibar có đủ đồ uống cần có là quan trọng vì:

- a. Do luật pháp yêu cầu
- b. Tất cả các khách sạn có xếp hạng đều mong muốn cung cấp
- c. Do khí hậu của Việt Nam
- d. Phản ánh tiêu chuẩn của khách sạn

Câu 17: Buồng trống khách nên được dọn dẹp:

- a. Để duy trì điều kiện sạch sẽ và ngăn nắp trong buồng
- b. Để kiểm tra tài sản thất lạc
- c. Để sẵn sàng cho một kháchVIP
- d. Không phải các điều trên

Câu 18: Bộ phận thường chịu trách nhiệm về các tài sản thất lạc và tìm thấy là:

- a. An ninh
- b. Lễ tân
- c. Nhà buồng
- d. Tài chính

Câu 19: Khi đang dọn buồng, xe đẩy nên được đặt ở:

- a. Bên ngoài cửa sát tường
- b. Bên ngoài thang máy
- c. Bên ngoài cửa giữa hành lang

d. Bên trong cửa sắt tường

Câu 20: Tại sao nhân viên phục vụ buồng nên để cửa mở khi dọn một buồng khách?

- a. Để gặp khách
- b. Để buồng thoáng khí
- c. Để cho khách thấy rằng buồng đang được dọn
- d. Để nhìn thấy xe đẩy

Câu 21: Tại sao nhân viên dọn buồng nên sử dụng bảng kiểm tra để:

- a. Đưa cho khách
- b. Đưa lên phòng nhân sự thanh toán tiền lương
- c. Đảm bảo rằng mình nhớ mọi thứ
- d. Ghi nhận tài sản thất lạc

Câu 22: Khoá kéo của gối nên được đặt:

- a. Cách xa tầm nhìn của khách
- b. Hướng đến tầm nhìn của khách
- c. Cách xa tấm ván đầu giường
- d. Quay về tấm ván đầu giường

Câu 23: Tấm ga thứ hai nên được đặt ở trên giường:

- a. Mặt phải lên trên
- b. Mặt trái lên trên
- c. Mặt nào lên trên cũng được
- d. Đặt nghiêng

Câu 24: Khi sửa soạn lại giường ngủ, nhân viên dọn buồng nên để tấm phủ giường, chăn và gối ở:

- a. Trên thảm
- b. Trong tủ quần áo
- c. Trên giường
- d. Trên một bề mặt sạch

Câu 25: Làm việc một cách hệ thống sẽ giúp cho nhân viên dọn buồng:

- a. Tiết kiệm thời gian và năng lượng
- b. Tiết kiệm tiền
- c. Tiết kiệm các đồ dùng vệ sinh
- d. Giảm thiểu các lời phàn nàn

**MỘT SỐ KÝ HIỆU THƯỜNG GẶP TRONG
BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG**

TT	KÝ HIỆU	TIẾNG ANH	TIẾNG VIỆT
1.	ST	<i>Standard</i>	Buồng tiêu chuẩn
2.	DL	<i>Deluxe</i>	Buồng hạng sang
3.	VIP	<i>Very important person</i>	Khách quan trọng
4.	O.O.O	<i>Out of order</i>	Buồng đang sửa chữa
5.	CO	<i>Check out</i>	Trả buồng
6.	CI	<i>Check in</i>	Nhận buồng
7.	VR	<i>Vacant room</i>	Buồng trống
8.	VD	<i>Vacant dirty</i>	Buồng bẩn
9.	VC	<i>Vacant lean</i>	Buồng sạch
10.	OC	<i>Occupied Room</i>	Buồng khách đang lưu trú
11.	LS	<i>Long Staying Guest</i>	Buồng khách ở dài hạn
12.	DL	<i>Double lock</i>	Buồng khoá hai lần/ khoá kép
13.	BC	<i>Baby cot</i>	Giường trẻ em
14.	DND	<i>Do not disturb</i>	Không làm phiền
15.	DU	<i>Day use</i>	Buồng sử dụng trong ngày
16.	EP	<i>Extra person</i>	Buồng thêm người
17.	EB	<i>Extra bed</i>	Buồng thêm giường/ giường phụ
18.	RO	<i>Rollaway</i>	Giường bánh xe
19.	AE	<i>Arrival expect</i>	Buồng khách đang mong đợi
20.	SLO	<i>Slept out</i>	Buồng khách không ngủ/ngủ ngoài
21.	SO	<i>Stay on</i>	Buồng ở quá hạn

22.	DN	<i>Depart not paid</i>	Buồng khách chưa trả
23.	DP	<i>Depart not paid</i>	Buồng khách đã trả

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng*, Vũ Bích Phượng và Phan Mai Thu Thảo, Nhà xuất bản Hà Nội 2005.
2. *Giáo trình Nghiệp vụ Buồng*, Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản Thanh niên.
3. *Nghiệp vụ phục vụ khách sạn*, Ths. Nguyễn Thị Tú, Nhà xuất bản Thống kê 2005.
4. *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam*, Dự án phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam, Tổng cục du lịch Việt Nam.