BỘ TÀI CHÍNH

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

KHOA DU LỊCH

SINH VIÊN THỰC HIỆN : TRẦN THIỆN MỸ

LỚP : 13DKS1 MSSV: 1321001180

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

NGHIÊN CỨU QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN ĐỨC VƯỢNG

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN: ThS. NGUYỄN THỊ THU HẰNG

TP.HCM, tháng 05 năm 2017

BỘ TÀI CHÍNH

TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

KHOA DU LỊCH

SINH VIÊN THỰC HIỆN: TRẦN THIỆN MỸ

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

NGHIÊN CỨU QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN ĐỨC VƯỢNG

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN: ThS. NGUYỄN THỊ THU HẰNG

TP.HCM, tháng 05 năm 2017

LỜI CẢM ƠN

Thực tập là một trong những mốc thời gian quan trọng để sinh viên có thể áp dụng những kiến thức trên giảng đường đại học vào môi trường thực tế, là cơ hội quý báu để cọ sát, tiếp cận gần hơn với chuyên ngành đã học. Trong quá trình thực tập 15 tuần và thời gian làm báo cáo luận văn tốt nghiệp em đã nhận được sự giúp đỡ của rất nhiều người.

Nhân đây, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Tài Chính – Marketing, Lãnh đạo Khoa Du Lịch đã tạo môi trường cho em học tập và cọ sát thực tế. Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban quản lý, các anh chị trưởng bộ phận cũng như toàn thể nhân viên Khách sạn Đức Vượng đã tận tình giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập tại đây.

Đặc biệt, em muốn gửi lời cảm ơn sâu sắc đến ThS. Nguyễn Thị Thu Hằng, cô đã nhiệt tình giúp đỡ, hướng dẫn về phương pháp nghiên cứu và chuyên môn, tận tình hướng dẫn cụ thể cách thức trình bày và nội dung, đó là nền tảng cơ sở giúp em có thể hoàn thành đề tài khóa luận tốt nghiệp một cách tốt nhất.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn bạn bè và những người đã hỗ trợ để em có thể hoàn thành báo cáo luận văn này. Vì điều kiện thời gian còn hạn chế, cùng với kinh nghiệm thực tiễn chưa nhiều nên đề tài của em không tránh khỏi những thiếu xót, rất mong nhận được sự đóng góp của quý thầy cô và bạn bè.

Trân trọng cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đam: Đây là đề tài nghiên cứu của em. Những kết quả và số liệu trong đề tài do em thực hiên. Mọi tham khảo dùng trong đề tài đều được trích dẫn rõ ràng tên tác giả, tên công trình, thời gian, địa điểm công bố. Những sao chép không hợp lệ, vi phạm quy chế đào tạo, em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

TP. Hồ Chí Minh, ngày 19 tháng 5 năm 2017

Sinh viên thực hiện

Trần Thiện Mỹ

NHẬN XÉT CHẤM ĐIỂM CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Stt	Tiêu chí	Thang điểm	Điểm chấm	Nhận xét
1	**Bố cục**	**1.5 điểm**		
2	**Hình thức**	**1.5 điểm**		
	Trình bày (*font chữ, size chữ; căn hàng, căn lề...*)			
	Văn phong mạch lạc, ít lỗi chính tả			
	Trích dẫn nguồn và danh mục tài liệu tham khảo: (*Abc tên tác giả (năm xuất bản), tên tác phẩm, nhà xuất bản, nơi xuất bản*.)			
	Trình bày hình thức đẹp			
3	**Nội dung chính**	**7 điểm**		
	Mở đầu	**1 điểm**		
	Chương 1: Cơ sở lý luận	**1.5 điểm**		
	Chương 2: Cơ sở thực tiễn	**2 điểm**		
	Chương 3: Giải pháp	**2 điểm**		
	Kiến nghị và kết luận	**0.5 điểm**		
	Tổng điểm	**10 điểm**		

Điểm chữ *:* ……

Ngày …… tháng ..... năm …….

Giảng viên

TÓM TẮT ĐỀ TÀI

Ngày nay, cùng với sự phát triển của công nghiệp hóa, hiện đại hóa, là sự phát triển không ngừng của ngành kinh doanh dịch vụ du lịch, và điển hình đó chính là kinh doanh lưu trú. Với xu hướng đó, đây được xem là một lĩnh vực đầy tiềm năng, mang lại nguồn thu đáng kể cho những nhà kinh doanh, cũng như nguồn ngoại tệ lớn cho đất nước. Tuy nhiên, để tồn tại và gặt hái được những thành công trong lĩnh vực này đòi hỏi một sự cạnh tranh khốc liệt về nhiều mặt của dịch vụ. Đối với lĩnh vực kinh doanh lưu trú, thì sản phẩm phòng chính là sản phẩm chính để thu hút khách hàng. Thông qua sản phẩm phòng, khách hàng sẽ phần nào đánh giá được chất lượng dịch vụ của cơ sở lưu trú. Đề tài được hình thành dựa trên việc phân tích những lý thuyết liên quan đến nghiệp vụ phòng, tiêu chuẩn phục vụ phòng, chất lượng dịch vụ và những yếu tố tác động đến qui trình phục vụ phòng thông qua những bài báo, sách, tạp chí, tài liệu giảng dạy trên lớp. Dựa vào nghiên cứu của một số tác giả về các đề tài có liên quan đến qui trình phục vụ phòng.

Phương pháp nghiên cứu định tính được áp dụng cho đề tài, dựa trên việc tìm hiểu thực tế tại khách sạn Đức Vượng, thu thập dữ liệu, quan sát, tổng hợp thông tin, phân tích dữ liệu và đưa ra những hướng xử lý phù hợp với đơn vị thực tập. Nhằm hoàn thiện qui trình phục vụ buồng và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Nghiên cứu cho thấy, để có được một qui trình phục vụ buồng hoàn thiện và hiệu quả, cần có sự quan tâm của ban quản lý, sự đồng thuận hỗ trợ của các bộ phận, cũng như sự hợp tác của nhân viên trong cùng bộ phận. Việc thiết lập một qui trình phục vụ buồng là rất quan trọng, đặc biệt duy trì được qui trình đó trong suốt một thời gian dài là điều cần được quan tâm nhiều hơn nữa. Điều đó không chỉ ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng, mà còn đảm bảo sự thông suốt trong quá trình vận hành, kiểm tra, kiểm soát được nhân viên, và chất lượng công việc tại đơn vị. Ý nghĩa thực tiễn mà đề tài "Nghiên cứu qui trình phục vụ buồng tại

khách sạn Đức Vượng" là góp phần gợi mở cho các nhà quản lý trong khách sạn luôn quan tâm hoàn thiện qui trình, không ngừng cải tiến phù hợp với đơn vị để mang lại hiệu quả hoạt động cho tổ chức.

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN i

LỜI CAM ĐOAN ii

NHẬN XÉT CHẤM ĐIỂM CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN iii

TÓM TẮT ĐỀ TÀI iv

MỤC LỤC vi

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ ix

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU VÀ HÌNH ẢNH ix

LỜI MỞ ĐẦU 1

1. Lý do chọn đề tài 1
2. Mục tiêu nghiên cứu và nhiệm vụ của đề tài 2
3. Phạm vi nghiên cứu: 2
4. Đối tượng nghiên cứu: 3
5. Phương pháp nghiên cứu 3
6. Ý nghĩa của đề tài nghiên cứu 3
7. Nội dung chính của đề tài: 4
8. Thời gian tiến độ thực hiện đề tài: 4

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN 5

1.1 Khách sạn 5

1.1.1 Khái niệm khách sạn 5

1.1.2 Phân loại khách sạn 5

1.1.3 Khái niệm kinh doanh khách sạn 10
1.1.4 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn 10
1.1.5 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn 12
1.2 Bộ phận buồng trong khách sạn 14
1.2.1 Khái niệm bộ phận buồng(housekeeping) 14
1.2.2 Đặc điểm của bộ phận buồng 14
1.2.3 Cơ cấu tổ chức và các chức danh chính trong bộ phận buồng 15
1.2.4 Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng 18
1.2.5 Mối quan hệ của bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn 20
1.3 Qui trình phục vụ buồng trong khách sạn 21
1.3.1 Khái niệm qui trình phục vụ buồng 21
1.3.2 Các qui trình phục vụ buồng 21
1.3.2.1. Qui trình làm buồng trống sạch (VTOS) 21
1.3.2.2. Qui trình làm buồng khách đang lưu trú (VTOS) 22
1.3.2.3. Qui trình làm buồng khách trả (VTOS) 23
TỔNG KẾT CHƯƠNG 1 29
.....
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN ĐỨC VƯỢNG..... 30
2.1 Giới thiệu khách sạn Đức Vượng 30
2.1.1 Giới thiệu chung 30
2.1.2 Cơ sở vật chất 32
2.1.3 Cơ cấu tổ chức 36
2.2 Giới thiệu về bộ phận buồng tại khách sạn Đức Vượng 38

2.2.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng 38
2.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng 40
2.2.3 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn 41
2.3 Thực trạng qui trình phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng 44
2.3.1.Qui trình làm buồng trống sạch 44
2.3.2.Qui trình làm buồng khách đang lưu trú 44
2.3.3.Qui trình làm buồng khách trả 46
2.4 Đánh giá thực trạng qui trình phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng 48
2.4.1. Ưu điểm 48
2.4.2. Nhược điểm 49
TỔNG KẾT CHƯƠNG 2 53
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN ĐỨC VƯỢNG..... 54
3.1. Tóm tắt kết quả nghiên cứu 54
3.2. Một số đề xuất 54
3.2.1 Hoàn thiện qui trình phục vụ buồng 54
3.2.2 Một số đề xuất khác 59
3.3. Đóng góp của đề tài nghiên cứu 62
3.4. Hạn chế của đề tài nghiên cứu 62
3.5. Hướng nghiên cứu tiếp theo 62
KẾT LUẬN 64
TÀI LIỆU THAM KHẢO 65

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

STT	MÔ TẢ	TRANG
1	Sơ đồ 1.1: Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng	15
2	Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của khách sạn Đức Vượng	32
3	Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng tại khách sạn Đức Vượng	33

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU VÀ HÌNH ẢNH

STT	MÔ TẢ	TRANG
1	Bảng 2.1: Bảng giá phòng khách sạn Đức Vượng	28
2	Hình 2.1: Logo khách sạn Đức Vượng	26
3	Hình 2.2: Phòng Sandard của khách sạn Đức Vượng	28
4	Hình 2.3: Phòng Superior của khách sạn Đức Vượng	29
5	Hình 2.4 Phòng Deluxe của khách sạn Đức Vượng	29
6	Hình 2.5: Phòng VIP của khách sạn Đức Vượng	30

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm qua, thành phố Hồ Chí Minh luôn là điểm đến sôi động và nhộn nhịp tại Việt Nam cũng như khu vực Đông Nam Á. Với những điều kiện về kinh tế, giao thông và các điểm du lịch độc đáo, hấp dẫn, đã khiến nơi đây trở thành một trung tâm kinh tế - văn hóa - xã hội được nhiều khách du lịch trong và ngoài nước hướng đến. Hằng năm, lượt khách du lịch đến đây ngày một tăng lên và con số ấy được dự đoán sẽ không ngừng ở đó.

Theo tập "Thống kê du lịch Thành phố Hồ Chí Minh năm 2015 và giai đoạn 2011 – 2015", số lượt khách nội địa đến Thành phố Hồ Chí Minh như sau: năm 2011 (3.500.000), 2012 (3.800.000), 2013 (4.109.000), 2014 (4.400.000), 2015 (4.600.000). Khách quốc tế đến thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn (2011 – 2015): 2011(10.020.000), 2012(12.5000.000), 2013(15.600.000), 2014 (17.600.000), 2015 (19.300.000) (Sở du lịch thành phố Hồ Chí Minh, 2015).

Dự đoán năm 2017, ngành du lịch Thành phố Hồ Chí Minh sẽ phấn đấu đón 5,6 triệu lượt khách quốc tế (tăng 10% so với năm 2016), tổng doanh thu du lịch đạt 112.000 tỷ đồng (tăng 8% so với năm 2016) (Thông tấn xã Việt Nam, 2017). Cùng với sự tăng lên về số lượng khách đến với thành phố Hồ Chí Minh, Sở Du lịch thành phố đã và đang từng bước đưa du lịch trở thành một trong ba ngành kinh tế mũi nhọn tại thành phố năng động này. Hàng loạt những trung tâm thương mại, dịch vụ du lịch, nhà hàng, khách sạn và các khu lưu trú được quan tâm và đầu tư phát triển toàn diện. Điều này vô hình chung tạo ra sức ép cạnh tranh về giá cả, nguồn nhân lực, chính sách sản phẩm, dịch vụ cho tất cả đơn vị kinh doanh du lịch, đặc biệt là các khách sạn tại thành phố Hồ Chí Minh. Chính vì vậy đòi hỏi một sự hoàn thiện trong khâu tổ chức phục vụ cũng như chất lượng để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

Và sản phẩm kinh doanh chủ yếu của một khách sạn chính là kinh doanh buồng phòng, việc duy trì và nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ buồng là một trong những công việc rất quan trọng. Đó chính là nhân tố mang tính quyết định,

ảnh hưởng trực tiếp đến sự thành công trong kinh doanh và tăng khả năng cạnh tranh so với các đối thủ khác. Hiểu được tầm quan trọng đó, Khách sạn Đức Vượng đã đưa ra những giải pháp và từng bước hoàn thiện qui trình phục vụ buồng. Tuy nhiên, qui trình phục vụ buồng tại đây, vẫn còn tồn tại một số vấn đề bất cập, cần có sự điều chỉnh để phù hợp và hiệu quả hơn.

Xuất phát từ những vấn đề trên, đề tài: ***"Nghiên cứu qui trình phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng"*** được chọn làm đề tài khóa luận tốt nghiệp cùng với hi vọng rằng kết quả nghiên cứu này sẽ góp một phần nhỏ vào chiến lược kinh doanh buồng phòng của khách sạn.

2. Mục tiêu nghiên cứu và nhiệm vụ của đề tài

- *Mục tiêu*

Trang bị những kiến thức cơ bản về quy trình phục vụ buồng, tìm hiểu về các qui trình nghiệp vụ mà bộ phận buồng tại khách sạn Đức Vượng đang áp dụng, từ đó đánh giá hiệu quả của các qui trình đang được thực thi. Từ những kinh nghiệm thực tế tại khách sạn và đánh giá ưu nhược điểm, đưa ra giải pháp góp phần hoàn thiện qui trình phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng.

- *Nhiệm vụ*

Tiến hành phân tích thực trạng quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng trong thời gian qua. Nêu ra được những điểm mạnh và những hạn chế cần phải khắc phục.

Đề xuất qui trình phục vụ buồng phù hợp với đơn vị, nâng cao hiệu quả và chất lượng phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng.

3. Phạm vi nghiên cứu:

- *Phạm vi về vấn đề nghiên cứu:* Nghiên cứu về qui trình phục vụ buồng từ giai đoạn chuẩn bị đón khách, công tác đón khách, phục vụ khách trong quá trình lưu trú, giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách đến giai

đoạn tiễn khách và dọn phòng khách trả. Những vấn đề về cơ sở vật chất, nguồn nhân lực, tiêu chuẩn phục vụ cũng nằm trong phạm vi nghiên cứu của khóa luận này.

- *Phạm vi về không gian:* Đề tài được nghiên cứu tại bộ phận buồng của khách sạn Đức Vượng – 195 – 197 Bùi Viện, Phạm Ngũ Lão, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

- Phạm *vi về thời gian:* Đề tài giới hạn phạm vi nghiên cứu về thời gian thu thập, lấy số liệu từ năm 2014 trở lại đây.

4. **Đối tượng nghiên cứu:**

Đề tài tập trung nghiên cứu qui trình phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng.

5. **Phương pháp nghiên cứu**

- Đề tài được thực hiện theo phương pháp nghiên cứu định tính. Chủ yếu thu thập dữ liệu bằng chữ và là phương pháp tiếp cận nhằm tìm cách mô tả và phân tích đặc điểm của đối tượng nghiên cứu. Sử dụng hình thức qui nạp, tạo ra lí thuyết, sử dụng quan điểm diễn giải, không chứng minh chỉ có giải thích và dùng thuyết kiến tạo trong nghiên cứu.

- Thu thập và xử lý thông tin: đây là phương pháp được sử dụng trong suốt đề tài. Thu thập các tài liệu liên quan đến khách sạn, bộ phận buồng, qui trình phục vụ buồng thông qua quan sát, ghi chép, ghi âm, ghi hình. Sau đó tiến hành tổng hợp phân loại theo mục đích của từng vấn đề.

- Phương pháp phân tích tổng hợp đánh giá: Sau khi tổng hợp các thông tin tác giả tiến hành phân tích, đánh giá thực trạng qui trình phục vụ buồng tại đơn vị, rút ra nhận xét và đề xuất giải pháp phù hợp.

6. **Ý nghĩa của đề tài nghiên cứu**

- Ý nghĩa về mặt thực tiễn: đề tài như là một tài liệu tham khảo, góp phần giúp cho các nhà quản lý khách sạn bổ sung, hoàn thiện và nâng cao qui trình phục vụ buồng tại đơn vị kinh doanh của mình. Thông qua đó để giữ chân khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới đến với khách sạn trong hiện tại và tương lai.

7. **Nội dung chính của đề tài:**

Ngoài trang phụ bìa, lời cảm ơn, lời cam đoan, nhận xét của đơn vị thực tập, nhận xét của giáo viên hướng dẫn, mục lục, danh mục các sơ đồ, danh mục các bảng biểu và hình ảnh, phần mở đầu, tài liệu tham khảo, khóa luận được chia làm 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận chung về qui trình phục vụ buồng trong khách sạn.

Chương 2: Phân tích thực trạng qui trình phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện qui trình phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng.

8. Thời gian tiến độ thực hiện đề tài:

Từ ngày 13 tháng 02 đến ngày 20 tháng 05 năm 2017.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN

Cơ sở lý luận là một trong những nền tảng kiến thức cơ bản để xây dựng và định hướng nghiên cứu khóa luận. Trên cơ sở đó hình thành và phát triển nội dung của các chương sau. Ở chương này, khóa luận tập trung trình bày các nội dung cốt yếu liên quan đến khách sạn và qui trình phục vụ buồng tại khách sạn, để người đọc có cái nhìn tổng quát về nội dung khóa luận trong những phần tiếp theo.

1.1 Khách sạn

1.1.1 Khái niệm khách sạn

Theo Morcel Gotie: Khách sạn là nơi lưu trú tạm thời của du khách cùng với buồng ngủ còn có các nhà hàng với nhiều chủng loại khác nhau.

Theo thông tư số 01/2002/TT – TCDL ngày 27/04/2001 của tổng cục du lịch: "Khách sạn là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập có qui mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch".

1.1.2 Phân loại khách sạn

<u>Theo vi trí địa lý</u>

- Khách sạn thành phố (khách sạn công vụ)

Khách sạn thành phố được xây dựng ở trung tâm thành phố lớn, các trung tâm đô thị hoặc các trung tâm đông dân cư nhằm phục vụ các đối tượng khách đi vì các mục đích công vụ, tham gia vào các hội nghị, thể thao, thăm người thân, mua sắm hoặc tham quan văn hóa.

- Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort Hotel)

Khách sạn nghỉ dưỡng được xây dựng ở những khu du lịch nghỉ dưỡng dựa vào nguồn tài nguyên thiên nhiên như các khách sạn nghỉ biển, khách sạn núi. Khách đến đây với mục đích nghỉ ngơi thư giãn là chủ yếu. Những khách sạn nghỉ

dưỡng thường chịu sự phụ thuộc vào điều kiện thời tiết khí hậu nên hoạt động theo thời vụ.

- Khách sạn ven đô (Suburban hotel)

Khách sạn ven đô được xây dựng ở ven ngoại vi thành phố hoặc các trung tâm đô thị. Thị trường khách chính của các khách sạn này là khách đi nghỉ cuối tuần, đôi khi có cả khách công vụ có khả năng thanh toán trung bình hoặc thấp.

- Khách sạn ven đường (Highway Hotel)

Khách sạn ven đường được xây dựng ở ven dọc các đường quốc lộ nhằm phục vụ các đối tượng khách đi lại trên các tuyến đường quốc lộ sử dụng phương tiện vận chuyển là ôtô và môtô.

- Khách sạn sân bay (Airport Hotel)

Khách sạn sân bay được xây dựng ở gần các sân bay quốc tế lớn. Đối tượng khách của loại khách sạn này là những hành khách của các hang hàng không dừng chân quá cảnh tại các sân bay quốc tế do lịch trình bắt buộc hoặc vì bất kì lý do đột xuất nào khác. Giá phòng của đa số các khách sạn sân bay trên thế giới nằm ngay trong giá trọn gói của hãng hàng không.

Theo mức cung cấp dich vụ

- Khách sạn sang trọng (Luxury Hotel)

Khách sạn sang trọng là khách sạn có thứ hạng cao nhất, tương ứng với khách sạn hạng 5 sao ở Việt Nam. Là khách sạn qui mô lớn, được trang bị bởi những trang thiết bị tiện nghi đắt tiền, sang trọng, được trang hoàng đẹp. Cung cấp mức độ cao nhất về các dịch vụ bổ sung đặc biệt là các dịch vụ bổ sung tại phòng, dịch vụ giải trí ngoài trời, dịch vụ thẩm mỹ, phòng họp…Khách sạn này có diện tích của các khu vực sử dụng chung rất rộng, bãi đỗ lớn và bán sản phẩm của mình với mức giá cao nhất trong vùng.

- Khách sạn với dịch vụ đầy đủ (Full service hotel)

Khách sạn với dịch vụ đầy đủ là những khách sạn bán sản phẩm ra với mức giá cao thứ hai trong vùng (thấp hơn giá của các khách sạn trong nhóm thứ nhất).

Khách sạn loại này tương ứng với các khách sạn thứ hạng 4 sao ở Việt Nam. Thị trường khách của các khách sạn này là đoạn thị trường có khả năng thanh toán

tương đối cao. Ngoài ra, các khách sạn cung cấp dịch vụ đầy đủ thường phải có bãi đỗ rộng, cung cấp dịch vụ ăn uống tại phòng, có nhà hàng và cung cấp một số dịch vụ bổ sung ngoài trời một cách hạn chế.

- Khách sạn cung cấp số lượng hạn chế dịch vụ (Limited service hotel)

Loại khách sạn này đòi hỏi có quy mô trung bình và tương ứng với các khách san 3 sao ở Việt Nam, là những khách sạn bán sản phẩm lưu trú với mức giá cao thứ 3 trong vùng và nhằm vào đối tượng khách có khả năng thanh toán trung bình trên thị trường. Những khách sạn loại này thường chỉ cung cấp một số lượng rất hạn chế về dịch vụ, trong đó những dịch vụ bắt buộc phải có ở đây là: dịch vụ ăn uống, một số dịch vụ bổ sung như dịch vụ giặt là, dịch vụ cung cấp thông tin và một số dịch vụ bổ sung khác, không nhất thiết phải có phòng họp và các dịch vụ ngoài trời.

- Khách sạn thứ hạng thấp (economy hotel)

Loại khách sạn bình dân là những khách sạn có quy mô nhỏ, thứ hạng thấp (1 – 2 sao), có mức giá buồng bán ra ở mức độ thấp trên thị trường. Những khách sạn này không nhất thiết phải có dịch vụ ăn uống, nhưng phải có một số dịch vụ bổ sung đơn giản đi kèm với dịch vụ lưu trú chính như dịch vụ đánh thức khách vào buổi sáng, dịch vụ giặt là, dịch vụ cung cấp thông tin (Nguyễn Văn Mạnh, 2008).

Phân loại theo mức giá bán sản phẩm lưu trú

Chỉ được áp dụng riêng cho từng quốc giá vì nó phụ thuộc vào mức độ phát triển của hoạt động kinh doanh khách sạn ở mỗi nước. Để phân loại các doanh nghiệp khách sạn theo tiêu chí này, các chuyên gia phải khảo sát tất cả các khách sạn trong nước, nghiên cứu và ghi lại các mức giá công bố bán buồng trung bình của chúng rồi tạo nên một thước đo.

- Khách sạn có mức giá cao nhất (Luxury Hotel)

Là những khách sạn có mức giá bán sản phẩm lưu trú ra ngoài thị trường nằm trong khoảng nấc thứ 85 trở lên trên thước đo. Như vậy, hai tiêu chí phân loại khách sạn theo mức cung cấp dịch vụ và theo mức giá luông phải được xem xét đồng thời với nhau.

- Khách sạn có mức giá cao (up scale hotel)

Là những khách sạn bán sản phẩm lưu trú ra thị trường ở mức giá tương đối cao, nằm trong khoảng từ phần thứ 70 – 85 trên thước đo.

- Khách sạn có mức giá trung bình (Mid price hotel)

Là những khách sạn bán sản phẩm lưu trú ra thị trường ở mức giá trung bình, nằm trong khoảng từ phần 40 – 70 trên thước đo.

- Khách sạn có mức giá bình dân (Economy hotel)

Là những khách sạn bán sản phẩm lưu trú ra thị trường ở mứa giá bán tương đối thấp nằm trong khoảng từ phần thứ 20 – 40 trên thước đo.

- Khách sạn có mức giá thấp nhất (Budget hotel)

Là những khách sạn bán sản phẩm lưu trú ra thị trường ở mức giá thấp nhất, nằm trong khoảng từ phần thứ 20 trở xuống trên thước đo (Nguyễn Văn Mạnh, 2008).

Theo qui mô của khách sạn:

Dựa vào số lượng các buồng ngủ theo thiết kế của các khách sạn mà người ta phân khách sạn thành các loại sau đây:

+ Khách sạn qui mô lớn

+ Khách sạn qui mô trung bình

+ Khách sạn qui mô nhỏ

Tuy nhiên khách sạn qui mô lớn, vừa hay nhỏ phải có bao nhiêu buồng thiết kế là tùy vào mức độ phát triển của hoạt động kinh doanh khách sạn ở từng quốc gia khách nhau.

Tại Việt Nam các khách sạn theo tiêu chí này được tạm thời phân loại như sau:

+ Khách sạn quy mô lớn: là những khách sạn có thứ hạng 5 sao nên hiện nay chúng tương ứng với số buồng thiết kế là từ 200 trở lên.

+ Khách sạn qui mô trung bình: là những khách sạn có từ 50 buồng thiết kế trở lên đến cận 200 buồng. Còn các khách sạn qui mô nhỏ nằm ở giới hạn dưới của bảng phân loại theo tiêu chí này (Nguyễn Văn Mạnh, 2008).

Theo hình thức sở hữu và quản lý

Theo tiêu chí này ở Việt Nam có thể chia thành 3 loại: khách sạn tư nhân, khách sạn nhà nước và khách sạn liên doanh nhóm khách sạn.

- Các khách sạn tư nhân

Khách sạn tư nhân là những khách sạn có một chủ đầu tư là một cá nhân hay một công ty trách nhiệm hữu hạn. Chủ đầu tư tự điều hành quản lý kinh doanh khách sạn và tự chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh cuối cùng của khách sạn

- Khách sạn nhà nước

Khách sạn nhà nước là những khách sạn có vốn đầu tư ban đầu là của nhà nước, do một tổ chức hay công ty quốc doanh chịu trách nhiệm điều hành quản lý và trong quá trình kinh doanh phải tự chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh cuối cùng của khách sạn. Loại hình doanh nghiệp khách sạn này sẽ dần dần phải được chuyển sang thành loại hình doanh nghiệp hoặc chỉ có một chủ đầu tư, hoặc có nhiều chủ đầu tư trong đó nhà nước có thể sẽ là một cổ đông.

- Khách sạn liên doanh

Khách sạn liên doanh là những khách sạn do hai hoặc nhiều chủ đầu tư bỏ tiền ra xây dựng khách sạn mua sắm trang thiết bị. Về mặt quản lý có thể do hai hoặc nhiều đối tác tham gia điều hành quản lý khách sạn. Kết quả kinh doanh được phân chia theo tỷ lệ góp vốn của các chủ đầu tư hoặc theo thỏa thuận trong hợp đồng liên doanh liên kết.

Trên thực tế, có nhiều loại khách sạn liên doanh liên kết: liên kết sở hữu, liên kết quản lý, liên kết hỗn hợp.

+ Liên kết về sở hữu gọi là các khách sạn cổ phần. Đó là các khách do hai hay nhiều cá nhân hoặc hai hay nhiều tổ chức đầu tư xây dựng. Kết quả kinh doanh cuối cùng được phân chia theo tỷ lệ góp vốn của các chủ đầu tư hoặc của các cổ đông.

+ Khách sạn liên kết đặc quyền:

Là khách sạn tư nhân hoặc khách sạn cổ phần về sở hữu. Phía chủ đầu tư khách sạn phải tự điều hành quản lý khách sạn và tự chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh cuối cùng của khách sạn. Bên mua thực hiện việc mua lại của một tập

đoàn khách sạn quyền độc quyền sử dụng thương hiệu về một loại hình kinh doanh khách sạn của tập đoàn tại một địa phương nhất định trong một khoảng thời gian

nhất định trên cở sở của một bản hợp đồng có ghi rõ các quyền lợi và nghĩa vụ của mỗi bên đối tác tham gia. Thực chất của loại hình liên doanh này là bên mua đã mua lại của bên bán bí quyết điều hành quản lý và được một số đặc quyền trong kinh doanh do các tập đoàn khách cung cấp.

+ Khách sạn hợp đồng quản lý là khách sạn tư nhân hoặc khách sạn cổ phần về sở hữu. Khách sạn được điều hành quản lý bởi một nhóm các nhà quản lý do chủ đầu tư thuê của một tập đoàn khách sạn trên cơ sở của một bản hợp đồng gọi là hợp đồng quản lý.

+ Liên kết hỗn hợp là khách sạn liên kết kết hợp các hình thức trên (Nguyễn Văn Mạnh, 2008).

1.1.3 Khái niệm kinh doanh khách sạn

"Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh trên cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung cho khách nhằm đáp ứng các nhu cầu ăn, nghỉ và giải trí của họ tại các điểm du lịch nhằm mục đích có lãi" (Nguyễn Văn Mạnh, 2008).

1.1.4 Đặc điểm của kinh doanh khách sạn

<u>Kinh doanh khách san phuc thuôc vào tài nguyên du lich tai các điểm du lich</u>

Kinh doanh khách sạn được tiến hành thành công ở những nơi có tài nguyên du lịch, bởi lẽ tài nguyên du lịch là yếu tố thúc đẩy, thôi thúc con người đi du lịch. Tài nguyên du lịch có ảnh hưởng rất mạnh đến kinh doanh của khách sạn. Mặt khác, khả năng tiếp nhận của tài nguyện du lịch ở mỗi điểm du lịch sẽ quyết định đến qui mô của các khách sạn trong vùng. Giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch có tác dụng quyết định thứ hạng của khách sạn. Chính vì vậy, khi đầu tư vào kinh doanh khách sạn đòi hỏi phải nghiên cứu kỹ các thông số của tài nguyên du lịch cũng như những nhóm khách hàng mục tiêu và khách hàng tiềm năng bị hấp dẫn tới điểm du lịch mà xác định các chỉ số kỹ thuật của một công trình khách sạn khi đầu tư xây dựng và thiết kế. Khi các điền kiện khách quan tác động tới giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên du lịch thay đổi sẽ đòi hỏi sự điều chỉnh về cơ sở vật chất kỹ thuật của các khách sạn tại các điểm du lịch cũng có ảnh hưởng tới việc làm tăng

hay giảm giá trị của tài nguyên du lịch tại các trung tâm du lịch (Nguyễn Văn Mạnh, 2008).

Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng vốn đầu tư lớn

Do yêu cầu về tính chất lượng cao của sản phẩm khách sạn: đòi hỏi các thành phần của cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn cũng phải có chất lượng cao. Chất lượng của cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn tăng lên cùng với sự tăng lên của thứ hạng khách sạn. Sự sang trọng của các thiết bị được lắp đặt bên trong khách sạn chính là một nguyên nhân đẩy chi phí đầu tư ban đầu của công trình khách sạn lên cao.

Ngoài ra đặc điểm này còn xuất phát từ một số nguyên nhân khác như: chi phí ban đầu cho cơ sở hạ tầng của khách sạn cao, chi phí đất đai cho một công trình khách sạn lớn (Nguyễn Văn Mạnh, 2008).

Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối lớn

Sản phẩm khách sạn chủ yếu mang tính chất phục vụ và sự phục vụ này không thể cơ giới hóa được, mà chỉ được thực hiện bởi những nhân viên phục vụ trong khách sạn. Mặt khác, lao động trong khách sạn có tính chuyên môn hóa khá cao. Thời gian lao động lại phụ thuộc vào thời gian tiêu dùng của khách, thường kéo dài 24/24 giờ mỗi ngày. Do vậy, cần phải sử dụng một số lượng lớn lao động phục vụ trực tiếp trong khách sạn. Với đặc điểm này, các nhà quản lý khách sạn luôn phải đối mặt với những khó khăn về chi phí lao động trực tiếp tương đối cao, khó giảm thiểu chi phí mà không làm ảnh hưởng xấu tới chất lượng dịch vụ của khách sạn. Khó khăn cả trong công tác tuyển mộ, lựa chọn và phân công bố trí nguồn nhân lực của mình. Trong các điều kiện kinh doanh theo mùa vụ, các nhà quản lý khách sạn thường coi việc giảm thiểu chi phí lao động một cách hợp lý là một thách thức đối với họ.

Kinh doanh khách sạn mang tính quy luật

Kinh doanh khách sạn chịu sự chi phối của một số nhân tố, mà chúng lại hoạt động theo một số qui luật như: qui luật tự nhiên, qui luật kinh tế - xã hội, qui luật tâm lý của con người…

Chẳng hạn, sự phụ thuộc vào tài nguyên du lịch, đặc biệt là tài nguyên thiên nhiên, với những biến động lặp đi lặp lại của thời tiết khí hậu trong năm, luôn tạo ra những thay đổi theo những qui luật nhất định trong giá trị và sức hấp dẫn của tài nguyên đối với khách du lịch, từ đó gây ra sự biến động theo mùa của lượng cầu du lịch đến các điểm du lịch. Từ đó tạo ra sự thay đổi theo mùa trong kinh doanh của khách sạn, đặc biệt là các khách sạn nghỉ dưỡng ở các điểm du lịch nghỉ biển hoặc nghỉ núi.

Dù chịu sự chi phối của qui luật nào đi nữa thì điều đó cũng gây ra những tác động tiêu cực và tích cực đối với kinh doanh khách sạn. Vấn đề đặt ra cho các khách sạn là phải nghiên cứu kỹ các quy luật và sự tác động của chúng đến khách sạn để từ đó chủ động tìm kiếm các biện pháp hữu hiệu để khắc phục những tác động bất lợi của chúng và phát huy những tác động có lợi nhằm phát triển hoạt động kinh doanh có hiệu quả.

Với những đặc điểm trên của kinh doanh khách sạn, việc tạo ra một sản phẩm của khách sạn có chất lượng cao, có sức hấp dẫn lớn đối với khách là công việc không chỉ phụ thuộc vào nguồn vốn và lao động, mà còn phụ thuộc vào năng lực của nhà quản lý trong sự vận hành và khả năng kết hợp các yếu tố đó ra sao (Nguyễn Văn Mạnh, 2008)

1.1.5 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn

Ý nghĩa kinh tế

Kinh doanh khách sạn là một trong những hoạt động chính của ngành du lịch và thực hiện những nhiệm vụ quan trọng của ngành. Mối liên hệ giữa kinh doanh khách sạn và ngành du lịch của một quốc gia không phải là quan hệ một chiều mà ngược lại, kinh doanh khách sạn cũng tác động đến sự phát triển của ngành du lịch và đến đời sống kinh tế - xã hội nói chung của một quốc gia.

Thông qua kinh doanh lưu trú và ăn uống của các khách sạn một phần trong quỹ tiêu dùng của người dân được sử dụng vào việc tiêu dùng các dịch vụ và hàng hóa của các doanh nghiệp khách sạn tại các điểm du lịch. Kết quả dẫn đến sự phân phối lại giữa các vùng trong nước quỹ tiêu dùng cá nhân. Một phần trong quỹ tiêu

dùng từ thu nhập của người dân từ khắp các nơi được đem đến tiêu dùng tại các trung tâm du lịch. Như vậy có sự phân phối lại quỹ tiêu dùng từ vùng này sang vùng khác, từ đất nước này sang đất nước khác. Theo cách này, kinh doanh khách sạn góp phần làm tăng GDP cho các vùng và quốc gia phát triển nó.

Ngoài ra, kinh doanh khách sạn phát triển góp phần tăng cường thu hút vốn đầu tư trong và ngoài nước, huy động được vốn nhàn rỗi trong nhân dân. Các khách sạn là bạn hàng lớn của nhiều ngành khác trong nền kinh tế, vì hàng ngày các khách sạn tiêu thụ một khối lượng lớn các sản phẩm của nhiều ngành như: các ngành công nghiệp, ngành bưu chính viễn thông, ngành ngân hàng và đặc biệt là ngành thủ công mỹ nghệ…Vì vậy, khi phát triển ngành kinh doanh khách sạn đồng nghĩa với việc khuyến khích phát triển cơ sở hạ tầng cho các điểm du lịch.

Vì kinh doanh khách sạn luôn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp tương đối cao cho nên phát triển kinh doanh khách sạn sẽ góp phần giải quyết một khối lượng lớn công ăn việc làm cho người dân làm việc trong ngành. Tuy nhiên, do phản ứng dây chuyền về sự phát triển giữa kinh doanh khách sạn và các ngành khác như đã nói ở trên mà kinh doanh khách sạn phát triển còn tạo ra sự phát triển theo cấp số nhân về việc làm gián tiếp trong các ngành có liên (Nguyễn Văn Mạnh, 2008).

Ý nghĩa xã hội

Thông qua việc tạo điều kiện cho việc nghỉ ngơi tích cực trong thời gian đi du lịch của người ngoài cư trú thường xuyên, kinh doanh khách sạn góp phần gìn giữ và phục hồi khả năng lao động và sức sản xuất của người lao động tại các điểm du lịch. Thông qua việc thỏa mãn nhu cầu tham quan, nghỉ ngơi cuối tuần một tích cực cho số đông người dân đã góp phần nâng cao mức sống về vật chất và tinh thần cho nhân dân. Điều đó càng làm tăng nhu cầu tìm hiểu di tích lịch sử văn hóa của đất nước và các thành tựu của công cuộc xây dựng và bảo vệ đất nước, góp phần giáo dục lòng yêu nước và lòng tự hào dân tộc cho thế hệ trẻ.

Ý nghĩa xã hội khác của kinh doanh khách sạn là thông qua các hoạt động này người dân các nước, các dân tộc gặp nhau và làm quen với nhau, do đó tạo điều kiện thuận lợi cho sự gần gũi giữa mọi người từ khắp mọi nơi, từ các quốc gia, các châu lục trên thế giới tới Việt Nam. Các khách sạn lớn hiện đại là nơi tiến hành các

cuộc họp, các hội nghị cấp cao hoặc các hội nghị theo các chuyên đề, các đại hội, các cuộc gặp gỡ công vụ về kinh tế, chính trị, văn hóa. Tại các khách sạn cũng thường được tổ chức nhiều hoạt động văn hóa như hòa nhạc, trưng bày nghệ thuật hoặc triễn lãm…Theo cách đó, kinh doanh khách sạn đang đóng góp tích cực cho sự phát triển, giao lưu giữa các quốc gia và các dân tộc trên thế giới trên nhiều phương diện khác nhau (Nguyễn Văn Mạnh, 2008).

1.2 Bộ phận buồng trong khách sạn

1.2.1 Khái niệm bộ phận buồng(housekeeping)

Housekeeping là một danh từ kép, theo nghĩa tiếng anh có nghĩa là công việc quản lý gia đình, quản gia. Khái niệm này được hiểu đơn giản như công việc của người nội trợ trong gia đình. Bộ phận Housekeeping trong khách sạn giữ một vai trò đặc biệt quan trọng trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ lưu trú. Từ việc làm vệ sinh phòng ốc, bảo quản các đồ dùng và trang thiết bị tiện nghi, tài sản trong phòng cho đến vệ sinh tất cả không gian sinh hoạt và khu vực khác trong phạm vi của khách sạn. Mọi thứ phải được đảm bảo trong tình trạng vệ sinh tốt nhất và phù hợp với tiêu chuẩn cũng như đẳng cấp của từng khách sạn (Vũ Thị Bích Phượng, 2005).

1.2.2 Đặc điểm của bộ phận buồng

- *Có tính chất phức tạp:* do làm việc trong môi trường thường xuyên phải đối mặt với những trường hợp mang tính nhạy cảm: tiếp xúc với tài sản của khách, tiếp xúc với khách…nên nhân viên phục vụ buồng cũng cần có những kỹ năng kinh nghiệm để ứng phó với các trường hợp xảy ra.

- *Có nội dung kỹ thuật:* công việc phục vụ buồng luôn phai tuân theo một tiêu *chuẩn* nhất định, sử dụng một số trang thiết bị hiện đại, đòi hỏi nhân viên phải có tay nghề, trình độ kỹ thuật thì mới đáp ứng được yêu cầu của công việc.

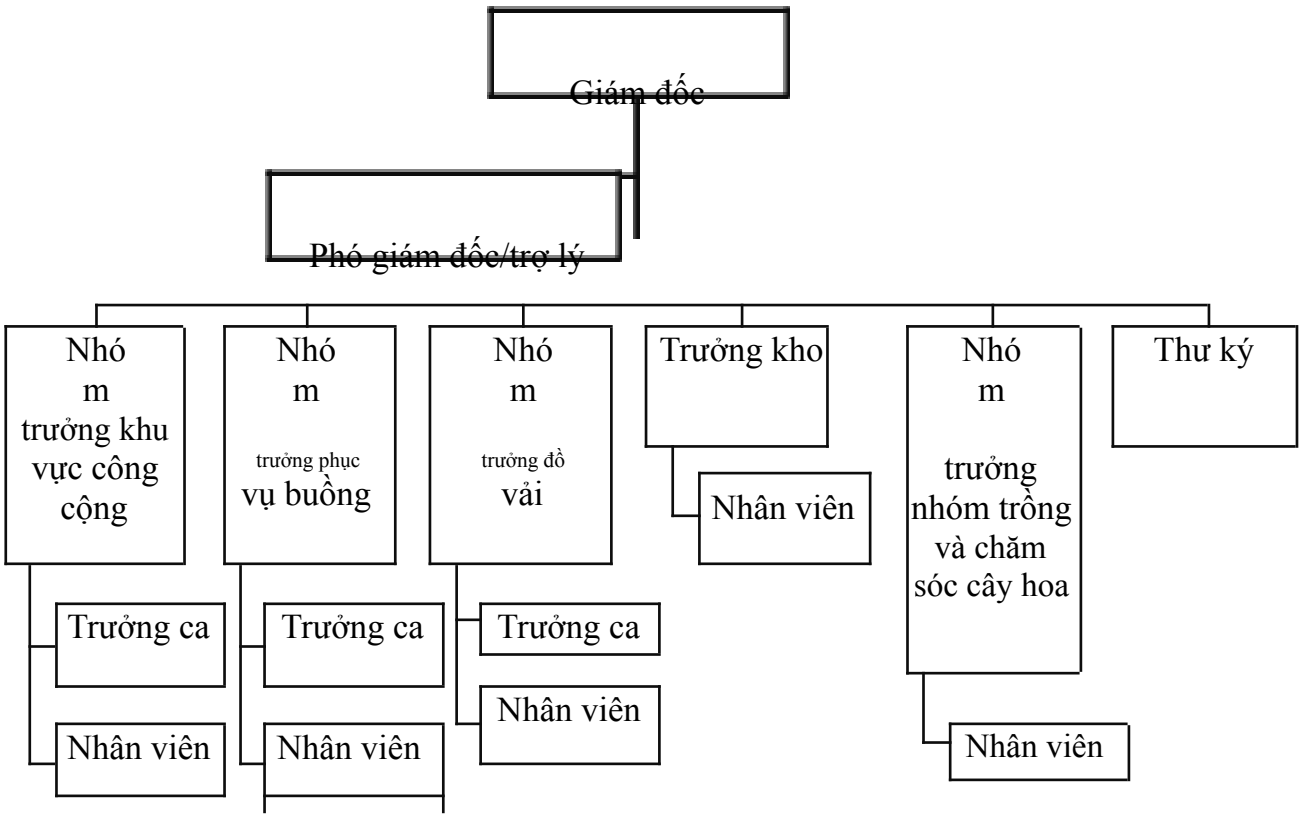
- *Ít có cơ hội giao tiếp với khách* vì thời điểm dọn buồng thường vào lúc trước khi khách tới, lúc khách ra ngoài. Những cũng sẽ có trường hợp nhân viên tiếp xúc với khách, nên cũng đòi hỏi nhân viên phải có ít kỹ năng giao tiếp với khách.

- *Có tính đơn điệu, vất vả và sử dụng nhiều lao động:* Do tính chất công việc lặp đi lặp lại từ ngày này qua ngày khách những công việc giống hệt nhau, và phải làm việc liên tục nên mất rất nhiều sức lực. Những công việc này lại đòi hỏi phải có lao động sống làm việc, công việc lại nhiều nên số lượng nhân viên cũng được sử dụng nhiều.

- *Có sự phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác:* Để đảm bảo cung ứng cho khách chất lượng nhất đòi hỏi bộ phận buồng phải phối hợp hành động với các bộ phận khác như lễ tân: về tình trang buồng, bộ phận bảo dưỡng kỹ thuật, kịp thời sửa chữa trang thiết bị hỏng hóc (Vũ Thị Bích Phượng, 2005).

1.2.3 Cơ cấu tổ chức và các chức danh chính trong bộ phận buồng

Đa số các khách sạn đều có cơ cấu tổ chức bộ phận buồng theo mẫu sơ đồ sau:



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng (Vũ Thị Bích Phượng, 2005)

<u>Nhiệm vụ cụ thể của từng chức danh:</u>

- Giám đốc bộ phận buồng: là người quản lý toàn diện bộ phận buồng, quản lý và điều hành nhân sự, cùng với ban giám đốc khách sạn để ra tiêu chuẩn và năng suất cho bộ phận, chịu trách nhiệm trước tổng giám đốc.

- Phó giám đốc/ trợ lý: là người trực tiếp giúp giám đốc điều hành và quản lý bộ phận, thay mặt giám đốc khi giám đốc đi vắng: theo dõi hoạt động hằng ngày, phân công sắp xếp nhân sự, kiểm tra chất lượng theo tiêu chuẩn. Hoàn thành công việc khách do cấp trên giao.

- Thư ký là người dưới quyền điều hành trực tiếp của phó giám đốc thực hiện các công việc: soạn thảo văn bản, tiếp nhận điện thoại, ghi chép lời nhắn, sắp xếp lịch làm việc, nhập dữ liệu vào máy tính…Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Nhóm trưởng nhóm trồng cây và chăm sóc hoa: là người quản lý công việc trồng, chăm sóc cây hoa, bảo đảm môi trường xanh tươi của khách sạn: kiểm tra tình hình cây xanh, cung cấp hoa theo phiếu đặt hàng của các bộ phận khác… Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Nhân viên trồng và chăm sóc cây, hoa: chịu trách nhiệm trồng và chăm sóc cây hoa, bảo đảm môi trường xanh tươi của khách sạn. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Trưởng kho: phụ trách công tác theo dõi, kiểm tra, nhập xuất, báo cáo đồ dùng trong khách sạn: đồ uống cho Mini Bar… Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Nhân viên kho: phụ trách công tác bổ sung đồ uống, rượu vào các quầy rượu mini tại phòng khách, cấp phát các vật dụng, đồ dùng phục vụ, vào sổ sách tài sản cố định và vật rẻ tiền mau hỏng của bộ phận buồng, làm biểu báo về tình hình cấp phát, kết quả kiểm kê. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Nhóm trưởng đồ vải: là người quản lý công việc trong phòng may đồ vải, đôn đốc nhân viên hoàn thành công việc cắt may quần áo đồng phục, các đồ dùng bằng vải, công việc thu, phát, giặt, kiểm tra đồ dùng bằng vải. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Trưởng ca phụ trách đồ vải: đôn đốc nhân viên, thợ may vá làm tốt các công

việc may vá, thu phát đồng phục, giặt là quần áo cho khách. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Nhân viên nhóm phục vụ đồ vải: thực hiện kiểm đếm, phân loại và cấp đồ dùng bằng vải, tổ chức giặt là đồng phục của cán bộ công nhân viên và công tác dịch vụ về giặt là cho khách. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Nhóm trưởng phục vụ buồng: quản lý toàn diện buồng khách tại các tầng, đảm bảo các khâu phục vụ diễn ra bình thường, phục vụ khách với chất lượng tốt. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Trưởng ca phục vụ buồng ca đêm: quản lý toàn bộ công việc phục vụ buồng ca đêm, đảm bảo công việc phục vụ khách ca đêm diễn ra bình thường. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Trưởng ca phục vụ buồng ca sáng: kiểm tra, đôn đốc nhân viên phục vụ buồng ca sáng làm vệ sinh các buồng và phục vụ khách theo đúng qui trình và tiêu chuẩn đã qui định. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Trưởng ca phục vụ buồng ca chiều: kiểm tra đôn đốc nhân viên phục vụ buồng ca chiều làm vệ sinh các buồng và phục vụ khách theo đúng trình tự và tiêu chuẩn đã qui định. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Nhân viên phục vụ buồng ca sáng: là người quét dọn các buồng khách theo trình tự và tiêu chuẩn đã qui định, phục vụ khách với chất lượng tốt. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Nhân viên phục vụ buồng ca chiều: là người làm vệ sinh phòng khách, hành lanh, phòng làm việc của nhân viên phục vụ buồng, trải giường cho khách. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Nhân viên phục vụ buồng ca đêm: là người làm vệ sinh khu vực công cộng ở tầng do mình phụ trách, phục vụ khách. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Nhóm trưởng khu vực công cộng: đôn đốc nhân viên hoàn thành công tác vệ sinh và phục vụ tại các khu vực công cộng. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Trưởng ca khu vực công cộng: kiểm tra, bảo đảm công việc trong ca diễn ra

bình thường. Hoàn thành công việc do cấp trên giao.

- Nhân viên khu vực công cộng: 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, đại sảnh,

phòng tiệc, phòng họp luôn sạch sẽ. Hoàn thành công việc do cấp trên giao (Vũ Thị Bích Phượng, 2005)

1.2.4 Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng

Chức năng

Bộ phận buồng là bộ phận quan trọng trong khách sạn, vì vậy chức năng của nó không thể tách rời chức năng của khách sạn, của ngành du lịch nhưng cũng có những chức năng cơ bản sau:

Chức năng kinh doanh và phục vụ khách lưu trú: bộ phận buồng là nơi đón tiếp, cung cấp nơi nghỉ ngơi yên tĩnh, sạch sẽ, văn minh, lịch sự cho khách du lịch trong thời gian khách ở khách sạn, phục vụ chu đáo, kịp thời đảm bảo cung cấp đầy đủ dịch vụ phục vụ khách tại buồng, với yếu cầu vệ sinh hoàn chỉnh.

Bộ phận buồng là nơi tổ chức lo liệu đón tiếp, phục vụ cho nhiều đối tượng khách khác nhau do vậy cần phải tìm hiểu nhu cầu, thị hiếu, phong tục tập quán của khách để phục vụ phù hợp với các đối tượng khách khác nhau. Từ đó có cách bày trí sắp xếp, cung cấp dịch vụ khách nhau cho từng đối tượng khách.

Bộ phận buồng phải nghiên cứu, phân tích hành vi của khách để giúp đỡ cho lãnh đạo có chính sách giá cả phù hợp với các đối tượng khách thường xuyên, khách vãng lai…

Bộ phận buồng còn quản lý việc cho thuê buồng và quán xuyến quá trình khách ở. Do đó cơ sở vật chất phải đảm bảo đúng tiêu chuẩn qui định theo cấp hạng khách sạn và loại buồng.

Để kinh doanh có hiệu quả ngoài cơ sở vật chất, trình độ phục vụ của nhân viên phải đáp ứng được các yêu cầu của khách, khi giao tiếp phải thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến khách và phục vụ tốt các dịch vụ bổ sung của khách. Đó là các yếu tố để thu hút được khách, lưu giữ chân khách, mang lại doanh thu cao cho khách sạn.

Chức năng tuyên truyền, quảng cáo, đối ngoại: để thực hiện chức năng này bộ phận buồng đại diện cho khách sạn, cho dân tộc Việt Nam giới thiệu với khách quốc tế về các danh lam thắng cảnh, phong tục tập quán, tour du lịch, các món ăn đặc

sản. Thông qua việc giới thiệu của nhân viên khách có thể tìm hiểu về đất nước Việt Nam và giới thiệu cho bạn bè, người thân nhằm thu hút ngày càng nhiều khách. Đồng thời giới thiệu với khách về trình độ văn minh của khách sạn nói riêng và của dân tộc Việt Nam nói chung.

Chức năng bảo vệ an ninh: hàng ngày ngoài việc làm vệ sinh buồng thì nhân viên phục vụ phải đảm bảo giữ gìn trật tự, an toàn, vệ sinh 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 nghi vấn, lợi dụng con đường du lịch để hoạt động, làm những việc gây tổn thất đến đất nước. Đồng thời những ngăn chặn tội phạm, tệ nạn xã hội và khu vực lưu trú (Vũ Thị Bích Phượng, 2005).

Nhiệm vụ

Với trị trí, chức năng trên, bộ phận buồng phải thấy rõ tầm quan trọng để xác định nhiệm vụ cụ thể của mình đối với khách sạn. Có thể khái quát có nhiệm vụ sau:

- Tổ chức đón tiếp và phục vụ từ khách đến đến khi kết thúc thời gian lưu trú.

- Thực hiện các công tác vệ sinh buồng khách, bảo dưỡng và bày trí buồng khách, các khu vực công cộng như: bể bơi, câu lạc bộ sức khỏe, cây cảnh… Đảm bảo việc bày trí tiện nghi trong buồng khách đẹp, có khoa học.

- Có biện pháp tích cực bảo vệ an toàn tài sản, tính mạng cho khách trong thời gian lưu trú như thực hiện các biện pháp chống cháy, chống độc, bảo mật, thực hiện tẩy trùng, diệt chuột, gián, phòng chống bệnh dịch…

- Kết hợp với bộ phận lễ tân và các bộ phận khác để đáp ứng yêu cầu của khách trong thời gian khách lưu trú và nâng cao chất lượng phục vụ.

- Cung cấp đầy đủ các dịch vụ bổ sung thuộc phạm vi bộ phận buồng theo qui định của khách sạn như: giặt là, chăm sóc người ốm, cho thuê đồ dùng sinh hoạt…

- Quản lý các buồng khách về tiện nghi, trang thiết bị, khu vực buồng trực, hành lang, cầu thang máy và các khu vực phân công phụ trách. Tổ chức quản lý và giữ gìn hành lý khách bỏ quên, kịp thời thông báo với lễ tân để tìm biện pháp trao trả kịp thời cho khách.

- Kiểm tra chất lượng các dịch vụ sản phẩm trước khi cung cấp cho khách bởi vấn đề này liên quan chặt chẽ với uy tín của khách sạn.

- Quản lý các hoạt động của nhân viên trong chính bộ phận mình, lo liệu đồng phục, bồi dưỡng trình độ nghiệp vụ, xây dựng kế hoạch hoạt động của bộ phận (Vũ

Thị Bích Phượng, 2005).

1.2.5 Mối quan hệ của bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn

- **Với bộ phận lễ tân**

Trước khi khách tới nhân viên lễ tân gọi cho nhân viên buồng biết về: số lượng phòng, số lượng khách, yêu cầu của khách để lên kế hoạch sắp xếp công việc, nhân sự.

Khi khách check – in: nhân viên lễ tân báo cho nhân viên buồng biết và kiểm tra chất lượng lần cuối sau đó báo cho lễ tân biết để đưa khách lên.

Trong thời gian khách lưu trú thì những yêu cầu của khách sẽ được nhân viên lễ tân báo cho nhân viên buồng biết.

Khi khách check – out bộ phận buồng tiến hành kiểm tra, xem xét khách có sử dụng các dịch vụ, các thiết bị có hư hỏng đồ khách bỏ quên và báo cho lễ tân biết. Sau khi khách đi nhân viên buồng phòng tiến hành dọn vệ sinh và báo cáo cho nhân viên lễ tân biết khi phòng đã sẵn sàng đón khách mới.

- ***Với bộ phận nhà hàng***

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

Cùng với bộ phận nhà hàng tiến hành thực hiện công tác sát trùng, diệt chuột, sâu bọ…

Khi khách có yêu cầu phục vụ ăn uống đặc biệt tại phòng nghỉ, nếu giám đốc bộ phận buồng phòng đồng ý thì nhóm trưởng phục vụ liên hệ trực tiếp với bộ phận ăn uống phục vụ khách.

- **Với bộ phận bảo vệ**

Làm tốt công tác bảo vệ khách sạn, kịp thời ngăn chặn các nhân tố gây ra mất an toàn trong khách sạn. Nếu phát hiện khách tụ tập đánh bạc. Mua dâm trong buồng khách thì bộ phận buồng kịp thời báo cho bộ phận bảo vệ xử lý.

- **Với bộ phận quản trị**

Khi phương tiện, thiết bị trong buồng khách hư hỏng, trưởng ca phục vụ buồng phải kịp thời làm phiếu yêu cầu sửa chữa gửi cho bộ phận quản trị để họ cử người tới sửa.

Bộ phận quản trị có trách nhiệm hướng dẫn nhân viên của bộ phận buồng sử dụng máy móc, thiết bị (Vũ Thị Bích Phượng, 2005).

1.3 Qui trình phục vụ buồng trong khách sạn

1.3.1 Khái niệm qui trình phục vụ buồng

"Qui trình phục vụ buồng là những chỉ dẫn hay những tiêu chuẩn mà nhân viên phục vụ phải tuân theo, được xây dựng một cách khoa học nhằm đảm bảo cho nhân viên hoàn thành tốt công việc được giao, để duy trì chất lượng buồng theo tiêu chuẩn của khách sạn và để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất" (Vũ Thị Bích Phượng, 2005).

1.3.2 Các qui trình phục vụ buồng

1.3.2.1. <u>Qui trình làm buồng trống sạch (VTOS)</u>

Bước 1: Kiểm tra tình trạng buồng trước khi bước vào. Nếu là buồng trống sạch hãy làm các bước tiếp theo. Nếu là buồng trống bẩn: báo ngay cho giám sát biết và dọn theo qui trình "Buồng khách đã trả".

Bước 2: Vào buồng.

Bước 3: Mang theo giỏ đồ vào buồng. Cùng với các dụng cụ làm vệ sinh và khăn.

Bước 4: Kiểm tra đồ vải trên giường và trang trí lại giường. Lật tấm phủ giường ra và kiểm tra xem ga, gối và chăn có bị ai nằm lên không.

Kiểm tra các ngăn kéo. Kiểm tra các đồ vật bị bỏ quên.

Bước 5: Lau bụi các bề mặt và đồ nội thất. Bắt đầu từ phía sau cửa. Kiểm tra thùng rác xem có sạch không. Lau bằng chất tẩy rửa đa năng, đảm bảo không có bụi bẩn trên các bề mặt.

Bước 6: Kiểm tra các đồ dùng và bổ sung nếu cần bao gồm các đồ dùng trong phòng ngủ và phòng tắm. xả nước bồn cầu vệ sinh theo qui trình của khách sạn.

Bước 7: Kiểm tra đèn, điều hòa không khí, bảng điều chỉnh nhiệt độ, cửa sổ, ti vi và đài.

Bước 8: Lau rửa sàn phòng tắm.

Bước 9: Hút bụi thảm.

Bước 10: Kiểm tra thực tế lần cuối. Điền vào bảng tình trạng phòng, đóng và chắc chắn rằng cửa đã được khóa cẩn thận.

1.3.2.2. Qui trình làm buồng khách đang lưu trú (VTOS)

Dọn buồng có khách đang ở giống với dọn buồng khách đã trả từ bước 2 đến bước 10. Tuy nhiên cần lưu ý:

Tuân theo các qui trình của khách sạn, không động chạm, mang đi, tháo ra hoặc để sang nơi khác bất kỳ đồ vật, tiền, đồ đạc hoặc tài sản của khách trừ khi chúng ở trong thùng rác.

Nhân viên dọn buồng phải báo cáo khi thấy biển báo "Xin đừng làm phiền" hãy tuân theo qui định của khách sạn. Trừ khi có biển báo "Xin hãy dọn buồng" hoặc buồng VIP, còn không thì bạn chỉ nên dọn buồng ngay sau khi khách rời khỏi buồng

Nếu tiền hay tài sản ở trong thùng rác, báo cáo ngay cho người giám sát. Không kiểm tra tài sản thất lạc, không trả lời điện thoại của khách, không kiểm tra các ngăn kéo.

Đồ vải trên giường có thể được thay đổi hàng ngày, chỉ bổ sung đồ cung cấp cho khách khi có yêu cầu.

Đặt xe đẩy ở trước cửa đã mở.

Kiểm tra giường ngủ xem có đồ đạc của khách khi thay ga giường.

Nếu khách trở lại, hãy nhận dạng khách và xin phép tiếp tục công việc hoặc trở lại sau.

1.3.2.3. Qui trình làm buồng khách trả (VTOS)

Bước 1: Vào buồng

Gõ cửa buồng khách. Trước khi gõ cửa hãy quan sát tấm biển báo treo trên tay nắm cửa. Nếu không có biển báo hoặc có biển báo là "Xin hãy dọn phòng" bạn có thể thực hiện công việc.

Đứng trước cửa buồng. Gõ cửa và tự thông báo hai lần với câu: "Xin chào, tôi là nhân viên dọn phòng". Khi khách không trả lời: Chờ đợi và lắng nghe trước cửa, tai hướng về phía cửa. Nếu không có tiếng trả lời thì gõ cửa lần nữa. Nếu có tiếng trả lời thì xin lỗi và nói bạn sẽ trở lại sau. Mở cửa. Nếu không có tiếng trả lời. Đưa chìa khóa vào và mở cửa. Nhìn chung quanh cửa cẩn thận. Đứng ở lối vào buồng. Mở rộng cửa hoặc dùng cái chèn cửa.

Bước 2: Các bước dọn vệ sinh:

Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh: Đặt xe đẩy phía trước cửa đã mở. Đưa máy hút bụi hoặc/và cây lau sàn và xô/chổi và giỏi đồ vào buồng.

Mở các rèm và cửa sổ: Kéo dây ròng rọc của rèm hoặc cầm mép rèm kéo sát vào tường một cách nhẹ nhàng. Mở cửa sổ ra và cố định bằng móc cửa.

Tắt hoặc điều chỉnh lại các thiết bị trong buồng. Tắt hoặc điều chỉnh lại thiết bị nhiệt, đèn, điều hòa không khí và điều hòa độ ẩm.

Nhặt và loại bỏ các đồ vật trong buồng. Loại bỏ các đồ vật như khay thức ăn, giỏ hoa quả, bình hoa, bàn để là, bàn là, đầu giường, giường phụ hoặc nôi. Lấy đồ vải bẩn từ giường phụ hoặc giường bánh xe hoặc nôi trẻ em. Lấy từng đồ để không lấy nhầm vật dụng của khách lẫn trong đồ vải bẩn. Mọi đồ vật khác trong buồng cần phải được mang đến khu vực phục vụ.

Đặt gạt tàn và thu nhặt rác: Đồ gạt tàn vào túi rác. Bắt đầu từ phía sau cửa và đi một vòng, mở ngăn kéo và tủ để nhặt rác. Đổ thùng rác vào túi rác treo trên xe đẩy.

Kiểm tra đồ thất lạc và các đồ cần bảo dưỡng. Nhìn bên dưới giường gầm ghế và trong tủ, ngăn kéo để tìm các đồ thất lạc như quần áo, giấy tờ, giày dép, túi hoặc các đồ vật nhỏ. Giữ đồ tìm thấy trong túi ni long trong, có ghi rõ đồ đạc. Kiểm tra xem các đèn còn sáng không, xem xét đồ nội thất hỏng, các vật cố định, các cửa, két sắt, các bức tranh…

Bước 3: Tháo ga giường

Kéo giường ra. Đứng ở phía cuối giường. Chùng gối xuống, nhấc giường một một chút bằng cả hai tay và kéo nhẹ về phía mình. Lấy ra, giũ, kiểm tra và đặt ga giường. Nắm chắc và nhấc ga lên bằng hai tay và giũ. Kiểm tra vết bẩn, rách hoặc thủng trên ga. Để riêng và mang đến bộ phận giặt là. Đặt ga giường vừa lấy ra ghế gần giường.

Lấy các đồ vải còn lại trên giường. Khi lấy các đồ vải còn lại trên giường, phải tuân theo các bước sau: Vỏ gối, chăn và chăn lông, ga trên và ga dưới. Thu nhặt đồ vải và khăn bẩn, tấm chùi chân rồi bỏ vào túi đựng đồ vải bẩn trên xe đẩy

Đệm và lót đệm: Thay bỏ tấm lót đệm nếu thấy bẩn, rách hoặc thủng. Kiểm tra tình trạng của đệm. Kiểm tra gầm giường.

Bước 4: Trải ga giường:

Chọn đồ vải. Đặt các đồ vải sạch đã chọn từ xe đẩy lên ghế gần giường.

Trải tấm lót đệm sạch, trải tấm ga dưới, trải tấm ga trên, trải chăn sạch. Gấp ga và chăn. Vuốt phẳng.

Bước 5: Lồng gối vào vỏ gối và để ở đầu giường

Bước 6: Trải tấm phủ lên giường và kiểm tra lần cuối.

Phủ tấm phủ giường lên gối và gấp một ít mép tấm phủ giường xuống bên dưới gối. Đi xung quanh giường vuốt phẳng chân. Kiểm tra lần cuối toàn bộ giường. Đẩy giường vào vị trí ban đầu.

Bước 7: Làm sạch bụi trong buồng và các bề mặt

- Lựa chọn vật dụng làm vệ sinh cho các bề mặt khác nhau.

Khăn lau và chất tẩy rửa các bề mặt như: mặt gương kính, các bề mặt gỗ và đầu giường, tivi, điện thoại, đèn, các bề mặt thép không gỉ, nhựa, đồ nội thất.

- Làm sạch bụi trong buồng, các bề mặt, đồ nội thất. 24

Dùng khăn sạch để lau bụi. Bắt đầu từ sau cánh cửa trước, làm việc một cách có hệ thống xung quanh buồng, từng bức tường một, từ trên xuống dưới, từ trái sang phải, từ phải sang trái và từ trong ra ngoài. Lau cánh cửa, tay nắm cửa, tủ giữa buồng, tủ lạnh nhỏ, giá để hành lý, két an toàn, bàn đầu giường, đèn, bàn, tivi, ngăn kéo, bên trên và mặt tấm đầu giường, điện thoại và khung cửa sổ.

Bắt đầu lau theo phương thẳng đứng (lên và xuống) hoặc theo phương nằm ngang (trái sang phải). Lau kính gương, điều khiển nhiệt độ, máy điều hòa và công tắc đèn nếu cần thiết. Dùng nước lau kính với khăn ẩm và khăn khô để loại bỏ các vết ngón tay và vết bẩn.

- Kiểm tra các thiết bị điện: kiểm tra tivi, đài, đầu video, đồng hồ báo thức, đầu DVD, bảng điều khiển xem có hoạt động tốt không, kiểm tra các điều khiển từ xa và pin của chúng.

Bước 8: Dọn vệ sinh thường xuyên

- Kiểm tra và bổ sung các đồ dùng trong buồng khách:

Kiểm tra các đồ dùng trong tủ, ngăn kéo, bàn, tủ cạnh giường và bên cạnh điện thoại. Bổ sung những đồ thiếu, bẩn hoặc bị ố. Các đồ đó là: danh bạ, sổ điện thoại, văn phòng phẩm, hộp giấy ăn, giỏ và danh mục giặt giả, thực đơn, biển báo "Không làm phiền", sơ đồ thoát hiểm, danh mục đồ uống trong tủ minibar.

- Sắp xếp nội thất và đồ đạc: sau khi làm sạch, sắp xếp lại đồ nội thất và đồ đạc khác: dựng thẳng chao đèn, đường may quay vào trong tường, thay bóng đèn khác nếu hỏng, kiểm tra két an toàn.

- Bật máy hút ẩm hoặc điều hòa không khí: Tắt hoặc điều chỉnh nhiệt độ, các đèn, máy điều hòa không khí và máy hút ẩm.

- Hút bụi (hoặc lau) sàn nhà: Bật máy hút bụi lên. Bắt đầu từ phía cuối buồng tiến dần về phía cửa Hút bui gầm giường, gầm bàn, gầm ghế và gầm tủ. Hút bụi tất cả các góc và khe trong buồng. Hút bụi phía sau rèm cửa. Tuân theo qui trình như lau sàn. Nếu cần thiết thì quét sàn nhà trước khi lau. Đối với sàn lát gạch men hoặc sàn gỗ: quét và lau sàn bằng khăn lau sàn.

Bước 9: Dọn phòng tắm

Vệ sinh bồn rửa tay, các vật dụng và khu vực xung quanh.

Đeo găng tay cao: Đeo găng, cao sư ở ngoài và mặt trơn ở bên trong.

Rửa các đồ dùng: Trước hết, rửa các ly cốc trong bồn rửa tay hoặc tùy theo qui định của khách sạn. Lau khô ly cốc. Rửa gạt tàn và lau khô. Rửa thùng rác, lau khô bên trong và thay túi rác khác. Mang ly cốc ra phòng ngủ. Để các dụng cụ nhà tắm trên khăn sạch về một bên.

Vệ sinh bồn rửa tay, mặt bàn rửa tay và vòi nước: Dùng chất khư trùng và nếu có thể cọ rưa và xịt vào bên trong bồn rửa và xung quanh. Dùng miếng bọt hoặc bàn chải, chải vòng tròn để làm sạch. Bắt đầu từ vòi nước xuống rốn chậu và sau đó ra xung quanh. Mở vòi nước, dùng bàn chải hoặc miếng bọt cọ rửa toàn bộ chậu và xung quanh. Cọ trong rốn chậu bằng chổi cọ chai. Dùng khăn sạch lau khô vòi nước, chậu và xung quanh.

Cọ rửa xung quanh, bên trên và bên cạnh bồn rưa tay: Lau sạch đèn phía trên chậu rưa, giá đỡ khăn tắm và khăn mặt, máy sấy tóc, điện thoại treo tường bằng khăn sạch và chất khử trùng.

Lau gương: Dùng nước rưa kính và khăn đặc biệt để lau gương.

Sắp xếp lại các đồ dùng: sắp xếp ly cốc, gạt tàn, hộp đựng giấy và khăn tắm, giỏ/ hộp đựng đồ cung cấp cho khách. Lau khô chậu rửa và xung quanh.

<u>Vệ sinh bồn tắm/ buồng tắm đứng và khu vực xung quanh.</u>

Dọn và làm vệ sinh vòi sen và xung quanh bồn tắm: bắt đầu từ vòi sen, xịt hóa chất tẩy rửa. Dùng miếng bọt cọ hoặc chải phần đầu vòi sen và tay cầm theo hình vòng tròn, từ trên xuống dưới. Cọ các mặt phăng được ốp, lát gạch và kiểm tra xem có vết ố, vết bẩn, dầu mỡ không. Kiểm tra trần và tường xem còn vết bẩn không. Làm sạch từ phần đầu vòi sen, tường và phần gạch ốp lát.

Lau bồn tắm và/ hoặc buồng tắm đứng và xung quanh: Xịt chất khử trùng vào bên trong bồn tắm hoặc vòi sen. Cọ trên thành và phía trước bồn tắm và xung quanh. Chải/cọ vòi nước cùng cần gạt và tay cầm. Lấy hết tóc rụng trong rốn chậu. Làm sạch vết bẩn trên tường, cửa và khe hèm cửa. Dội bồn tắm và/ hoặc buồng tắm đứng bằng nước ấm.

Kéo rèm sao cho mặt rèm càng mở rộng càng tốt. Đóng cửa buồng tắm. Dùng một tay lau rèm bằng khăn ẩm và tay kia giữ rèm. Lau thanh treo của rèm từ trên

xuống dưới. Nếu rèm hoặc cửa buồng tắm đứng thực sự bẩn thì dùng vòi sen rửa từ trên xuống dưới.

Lau và làm khô bồn tắm, vòi sen và xung quanh: Sau khi đã làm sạch đầu vòi sen, gạch lát, bồn tắm, vòi nước và rèm, lau khi toàn bộ khu vực bằng khăn.

Vệ sinh bồn cầu: Trước hết xả nước bồn cầu. Chùng gối xuống và rót/ xịt hóa chất vào trong bồn cầu. Xịt hóa chất vào bên dưới mép trong của bồn cầu. Xịt chất khử trùng lên cả hai mặt của vòng nhựa ngồi, nắp, két đựng nước và thân bồn cầu. Dùng cọ bồn cầu bắt đầu cọ rửa bên trong bồn cầu, bên dưới, bên trên thành bồn cầu. Cọ theo hình vòng tròn xung quanh bồn cầu. Sau khi cọ rửa bên trong, xả nước trong bồn cầu và rửa luôn chổi cọ bồn cầu. Kiểm tra bên trong bồn cầu xem đã sạch chưa.

Bổ sung các đồ dùng trong phòng tắm:

Kiểm tra đồ vải: Kiểm tra đồ vải xem có bẩn, rách hoặc tuột chỉ. Không dùng găng tay sờ vào đồ vải sạch. Các đồ vải khác như áo choàng và dép đi trong phòng tắm.

Bổ sung và gấp đồ vải: Gấp khăn tắm theo cách chuyên nghiệp. Dùng giá đỡ/ giá treo khăn. Xếp tối thiểu cho 1 hoặc 2 khách. Vắt khăn chùi chân lên thành bồn tắm.

Bổ sung và kiểm tra các đồ cung cấp khác: Kiểm tra và bổ sung giấy vệ sinh. Gấp đầu giấy vệ sinh thành hình tam giác. Kiểm tra và bổ sung khăn giấy và túi vệ sinh trên giá.

Kiểm tra và bổ sung đồ dùng cung cấp cho khách: kiểm tra giỏ hoặc hoppj đựng đồ cung cấp cho khách xem có sạch không. Kiểm tra các đồ chưa sử dụng. Bổ sung các đồ mới theo tiêu chuẩn của khách sạn. Sắp xếp và bày biện các đồ dùng cung cấp cho khách theo qui định của khách sạn. Đổ đầy xà phòng và sữa tắm vào hộp đựng xà phòng gắn cố định trên tường (nếu có).

Dọn sàn phòng tắm

Sàn phòng tắm là nơi lau dọn cuối cùng trong phòng tắm: mang hết các thiết bị dụng cụ vệ sinh và giỏ đồ ra khỏi phòng tắm. Đóng rèm hoặc cửa buồng tắm đứng. Kiểm tra đồ cung cấp và đồ dùng. Kiểm tra lần cuối phòng tắm: gương, bồn

cầu, cửa tường, tay nắm cửa, bồn tắm và/ hoặc buồng tắm đứng, các mặt phẳng được ốp lát gạch. Kiểm tra thùng rác.

Quét và cọ sàn: Luôn quét hoặc cọ sàn trước. Dùng hốt rác, nhặt hết tóc. Quét các góc, phía sau bồn cầu và sau cửa.

Lau sàn phòng tắm: Có thể dùng khăn lau sàn chuyên dụng có cán dài để lau phòng tắm. Hoặc có thể dùng cây lau nhà và xô để lau. Lau phía sau cửa, xung quanh bồn cầu, bên dưới bồn rửa và các góc. Nhấc thùng rác và ống để chổi cọ bồn cầu (nếu có). Mang khăn lau chuyên dụng hoặc cây lau nhà ra khỏi phòng tắm để vào xô.

Kiểm tra phòng tắm lần cuối: Kiểm tra xem sàn đã sạch chưa, dùng danh mục kiểm tra để kiểm tra lại. Sau đó tắt đèn, đóng cửa phòng hoặc để mở tùy theo qui định của khách sạn.

TỔNG KẾT CHƯƠNG 1

Kinh doanh khách sạn hiện đang là một mảng quan trọng trong ngành du lịch của Việt Nam nói riêng và toàn thế giới nói chung. Ở chương này, khóa luận đã đề cập đến 3 nội dung quan trọng, bao gồm:

- Giới thiệu về khách sạn, khái niệm, phân loại, khái niệm kinh doanh khách sạn, đặc điểm của kinh doanh khách sạn, ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn.

- Giới thiệu về bộ phận phòng, khái niệm, đặc điểm, cơ cấu tổ chức và các chức danh chính trong bộ phận buồng, chức năng, nhiệm vụ và mối quan hệ của bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn.

- Giới thiệu khái niệm qui trình phục vụ buồng, các quy trình dọn phòng đặc trưng trong khách sạn và một số điểm khác biệt giữa các quy trình dọn phòng: Qui trình làm buồng trống sạch, qui trình làm buồng khách đang lưu trú, qui trình làm buồng khách trả.

Những cơ sở lý thuyết trên là nền tảng cơ bản nhất để tìm hiểu và phân tích hoạt động phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng trong chương 2 tiếp theo.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN ĐỨC VƯỢNG

Ngày nay, khi mức sống của con người ngày càng cao, đi cùng với đó là sự phát sinh những nhu cầu và yêu cầu đòi hỏi cao hơn về chất lượng phục vụ. Biết được tầm quan trọng đó, việc đầu tư cho một qui trình phục vụ buồng tại khách sạn là điều rất được quan tâm. Với những kiến thức nền tảng cơ bản được trình bày ở chương 1, là bước đệm cho những nội dung phát triển trong chương 2 này. Người đọc sẽ được hiểu sâu hơn về nội dung nghiên cứu qui trình phục vụ buồng tại Khách sạn Đức Vượng. Để từ đó có được những so sánh, đánh giá và rút ra những bài học từ thực tiễn hoạt động tại đơn vị này.

2.1 Giới thiệu khách sạn Đức Vượng

2.1.1 Giới thiệu chung

- **Tên khách sạn:** Khách sạn Đức Vượng

- **Thông tin liên hệ:**

  + Địa chỉ: 195 – 197 Bùi Viện, Phạm Ngũ Lão, Quận 1

  + Website: http://www.ducvuonghotel.com/

  + Email: ducvuonghotel@gmail.com

  + Hotline: (+84.8) 39206991

- **Logo và slogan** : “We are family”

Hình 2.1: Logo khách sạn Đức Vượng (Nguồn: Khách sạn Đức Vượng, 2016)

Khách sạn Đức Vượng được thành lập năm 2006 với qui mô 20 phòng khách sạn. Năm 2008, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách lưu trú, cũng như góp phần phát triển ngành du lịch tại thành phố Hồ Chí Minh, khách sạn mở rộng qui mô và tăng số lượng phòng lên 51 phòng. Khách sạn Đức Vượng thuộc sở hữu của một doanh nghiệp tư nhân, chủ của khách sạn là ông Lê Đức Vượng. Không dừng lại ở việc mở rộng qui mô phòng, khách sạn còn nâng cấp các trang thiết bị, tiện nghi hiện đại để góp phần tạo nên sự hài lòng cho khách lưu trú. Với những đóng góp và sự phấn đấu không ngừng đó, tháng 4 năm 2016 khách sạn Đức Vượng chính thức đạt chuẩn 2 sao.

Khách sạn tọa lạc trên đường Bùi Viện, con đường được mệnh danh là "khu phố Tây" của thành phố Hồ Chí Minh. Nơi đây thuận tiện đi đến các điểm tham quan và vui chơi giải trí của thành phố, trong đó có: Bảo tàng chứng tích chiến tranh, Dinh độc lập, Chợ Bến Thành, Nhà thờ Đức Bà, Bưu Điện thành phố, Bến Nhà Rồng, Bảo tàng Hồ Chí Minh, chùa Ngọc Hoàng, các trung tâm thương mại lớn như Vincom, Parkson, SaiGon Square, Saigon Center…Đặc biệt, nơi đây cũng là nơi hội tụ rất nhiều câu lạc bộ giải trí và các quán bar, pub. Bên cạnh đó, khách lưu trú tại khách sạn chỉ cần vài phút đi bộ có thể dễ dàng tìm kiếm các nhà hàng với đủ các nền văn hóa ẩm thực khắp mọi nơi, từ Việt Nam, Thái Lan, Nhật Bản, Hàn Quốc, Ấn Độ, Halal và châu Âu…

Phương châm của khách sạn là: "Chúng ta là một gia đình". Sứ mệnh của khách sạn Đức Vượng là không bao giờ ngừng cố gắng để trở thành một trong những khách sạn tốt nhất tại thành phố Hồ Chí Minh. Với hơn 10 năm hoạt động trong lĩnh vực này, cùng với những kinh nghiệm thực tế, đội ngũ nhân viên của khách sạn luôn đặt sự hài lòng của khách hàng lên cao nhất, với mong muốn "Khách sạn Đức Vượng là ngôi nhà tốt nhất khi xa nhà. Hãy ở lại với Đức Vượng và bạn sẽ cảm thấy giống như một gia đình!"

Hiện tại, khách sạn Đức Vượng đang được xếp hạng thứ 34/447 khách sạn tại thành phố Hồ Chí Minh do trang Tripadvisor bình chọn. (Khách sạn Đức Vượng, 2016).

2.1.2 Cơ sở vật chất

Hiện tại khách sạn có 7 tầng với 51 phòng chia làm 5 loại phòng: Standard, Superior, Deluxe, VIP, DV Wooden.

Bảng 2.1: Bảng giá phòng khách sạn Đức Vượng. Đơn vị: USD

(Nguồn: Khách sạn Đức Vượng, 2017)

Loại phòng	**Đêm**	**Giá công bố**				**Giá khách vãng lai**		
		1 Người	**2 người**	**3 người**	**Giường phụ**	**1 người**	**2 người**	**3 người**
Standard	**1 đêm**	38	40			28.4	30	
	2 đêm	38	40			27.64	29.2	
	3 đêm	38	40			26.88	28.4	
Superior	**1 đêm**	50	52	59		38	39.6	45.2
	2 đêm	50	52	59		36.5	38.04	43.43
	3 đêm	50	52	59		35	36.48	41.66
Deluxe	**1 đêm**	63	65	73	10	48.4	50	56.4
	2 đêm	63	65	73	10	45.25	46.75	52.75
	3 đêm	63	65	73	10	43.36	44.8	50.56
VIP	**1 đêm**	98	100	110	10	76.4	78	86
	2 đêm	98	100	110	10	69.54	71	78.3
	3 đêm	98	100	110	10	66.64	66	72.3
DV Wooden	**1 đêm**	58	60			44.4	46	
	2 đêm	58	60			41.5	43	
	3 đêm	58	60			38.6	40	

Loại phòng Standard: có 16 phòng

Có 1 giường đôi (1m6 x 2m) tối da cho 2 khách. Tất cả các phòng đều có bồn tắm đứng và vòi sen.

Hình 2.2: Phòng Standard của khách sạn Đức Vượng

(Nguồn: Khách sạn Đức Vượng, 2017)

Loại phòng Superior: có 15 phòng

Diện tích phòng: 19 – 21m2. Có 1 giường đôi (1m6 x 1m8) và 1 giường đơn. Hầu hết các phòng đều có bồn tắm nằm và cửa sổ hướng ra đường phố.

Hình 2.3: Phòng Superior của khách sạn Đức Vượng

(Nguồn: Khách sạn Đức Vượng, 2017)

Loại phòng Deluxe: có 13 phòng

Diện tích : 28m2. Có 1 giường đôi (1m6 x 1m8) và 1 giường đơn.

Hình 2.4: Phòng Deluxe của Khách sạn Đức Vượng

(Nguồn: Khách sạn Đức Vượng, 2017)

Loại phòng DV: có 4 phòng

Có 1 giường đôi (1m6 x 1m8), phòng được trang bị hầu hết các đồ nội thất bằng gỗ tạo cảm giác ấm áp và gần gũi cho căn phòng, phòng được trang bị một cái ghế dài giúp khách tạm thư giãn sau một hành trình mệt mỏi.

Loại phòng VIP: có 3 phòng

Khách sạn có 3 phòng VIP:

Phòng thứ nhất tại tầng 1 của khách sạn: có 1 giường đôi (1m6 x1m8) và 1 giường đơn, phòng được trang bị bộ bàn ghế phòng khách, ấm, tách trà, kệ trang trí…thích hợp cho một gia đình nhỏ 3 người.

Hình 2.5: Phòng VIP của khách sạn Đức Vượng

(Nguồn: Khách sạn Đức Vượng, 2017)

Phòng thứ 2 tại tầng 6 của khách sạn: với 3 giường đơn khá thuận tiện cho một nhóm bạn thân thích ở cùng phòng với nhau. Phòng được trang bị ti vi 62 inch và có cửa sổ hướng ra đường phố rất thoáng mát và đẹp.

Phòng thứ 3 tại tầng 7 của khách sạn: có 1 giường đôi (1m6 x1m8) và 1 giường đơn, nội thất hầu hết được làm từ gỗ tạo sự sang trọng cho căn phòng, thích hợp với du lịch gia đình, người thân.

Hầu hết tất cả các phòng đều được trang bị các trang thiết bị, tiện nghi hiện đại như: máy lạnh, két sắt, tivi LCD/plasma, truyền hình cáp, internet miễn phí, minibar, điện thoại trong phòng/ toilet, bình đun siêu tốc, máy sấy, dép đi trong nhà, đèn ngủ, tranh ảnh trang trí, bàn ghế, ly tách, bàn trang điểm, tủ quần áo, móc áo, bồn tắm đứng/ nằm, vòi sen, buffet sáng miễn phí tại nhà hàng, nước suối miễn phí, trà, cà phê, bắp rang,

Ngoài ra khách sạn còn cung cấp dịch vụ đưa đón sân bay, dịch vụ đặt tour du lịch, thuê xe máy, xe oto du lịch, dịch vụ giặt là/giặt khô, truy cập internet, sử dụng máy tính tại sảnh khách sạn, khách sạn còn có Rooftop bar trên tầng 9 của khách sạn có hướng nhìn ra Bitexco rất đẹp và lung linh vào buổi tối, Rooftop bar mở cửa

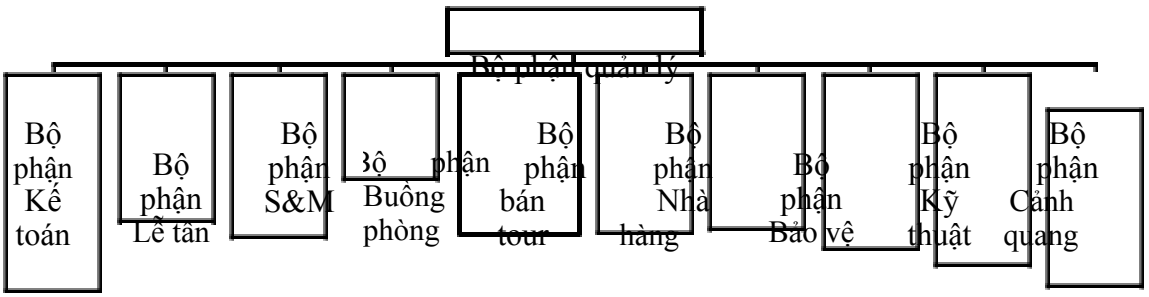
từ 8 giờ sáng đến tận 1 giờ đêm. Bên cạnh đó, khách sạn còn có nhà hàng Terrace Garden với thực đơn rất đa dạng, đem đến cho thực khách nhiều sự lựa chọn phong

phú. Khách cũng có thể gọi món lên phòng khách sạn, và dịch vụ này được phục vụ 24/24 (Khách sạn Đức Vượng, 2016).

2.1.3 Cơ cấu tổ chức

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức Khách sạn Đức Vượng

(Nguồn: Khách sạn Đức Vượng, 2015)



<u>Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận:</u>

Bộ phận quản lý: là người lãnh đạo trực tiếp các hoạt động trong khách sạn một cách có hiệu quả, chất lượng đảm bảo cho khách sạn đi lên và phát triển. Là người chi đạo các bộ phận trong bộ máy tổ chức quản lý, là người điều hành cao nhất.

Bộ phận nhân sự: Chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch tuyển dụng và đào tạo nhân viên, thực hiện các hợp đồng lao động, các chính sách lương thưởng và chính sách bảo hiểm cho nhân viên.

Bộ phận kế toán: Có trách nhiệm giúp cho quản lý hoạch toán kinh doanh, quản lí các nguồn chi tiêu của các dịch vụ, đề xuất các chi phí cần thiết, tính lương cho nhân viên, báo cáo tài chính, doanh thu, thuế theo đúng qui định của nhà nước.

Bộ phận lễ tân: nhận đăng ký đặt phòng, nhận phòng, hủy phòng cho khách, làm khai báo tạm trú cho khách theo qui định của pháp luật. Kết hợp với các bộ phận khác để kịp thời cung cấp các dịch vụ cho khách khi khách có yêu cầu.

Bộ phận kinh doanh: xây dựng chiến lược quảng cáo, xây dựng hình ảnh trang web của khách sạn, chịu trách nhiệm nghiên cứu thị trường, điều chỉnh giá cả và liên hệ với các đối tác cũng như khách hàng trực tiếp để tiếp thị sản phẩm. Chịu trách nhiệm chăm sóc khách hàng và đưa ra các chương trình ưu đãi dành cho khách.

Bộ phận bán tour: Chịu trách nhiệm liên hệ các đại lý lữ hành, thiết kế, tư vấn các tour du lịch cho khách khi có yêu cầu, hỗ trợ khách trong suốt quá trình khách tham gia tour. Giải quyết những thắc mắc và tạo điều kiện thuận lợi để khách có thể đi tham quan. Bộ phận này cũng chịu trách nhiệm cho khách thuê xe máy, xe

ô tô du lịch.

Bộ phận nhà hàng: Cung cấp buổi ăn sáng tự chọn cho khách, đồng thời phục vụ thức ăn gọi món cho khách khi có yêu cầu. Ngoài ra, bộ phận nhà hàng còn có quầy bar ở tầng cao nhất của khách sạn, là nơi thoáng mát, thư giãn để khách tận hưởng thức ăn đồ uống và ngắm cảnh thành phố từ trên cao.

Bộ phận buồng Quản lí tài sản trang thiết bị vât tư trong buồng ngủ của khách, Đảm bảo vệ sinh phòng ngủ và buồng ngủ vào hoạt động đón khách nhanh nhất. Trong báo cho bộ phận lễ tân để đưa vào hoạt động kinh doanh.

Bộ phận bảo vệ: Bảo vệ anh ninh và an toàn tài sản của khách trong phạm vi khách sạn và đồng thời giám sát nhân viên và khách khi ra vào khách sạn. Tiếp nhận và hỗ trợ hành lý của khách cùng với nhân viên hành lý.

Bộ phận kỹ thuật: Có trách nhiệm kiểm tra và theo dõi định kì các trang thiết bị trong phòng, hệ thống điện, nước và các thiết bị trong khách sạn. Có kế hoạch sửa chữa và thay thế các vật dụng, thiết bị khi cần thiết. hỗ trợ cùng với buồng phòng để đảm bảo phòng luôn sẵn sàng phục vụ khách.

Bộ phận cảnh quang: chịu trách nhiệm chăm sóc cây cảnh, các bình hoa trong khách sạn, đảm bảo chúng luôn xanh tươi để tạo cho khách một cảm giác gần gũi với thiên nhiên và một không gian dễ chịu (Khách sạn Đức Vượng, 2016).

Nhận xét:

Mối quan hệ: Đây là cơ cấu tổ chức theo chức năng. Mọi hoạt động kinh doanh trong khách sạn đều cho quản lý điều hành, và tất cả nhân viên trong khách

sạn đều dưới sự điều phối của quản lí, quản lí là người điều hành cao nhất trong khách sạn.

Ưu điểm: Vì mọi hoạt động trong khách sạn là do quản lý điều hành nên có tính chất thống nhất cao giữa các qui trình làm việc trong một bộ phận và nâng cao tinh thần trách nhiệm, đoàn kết cho nhân viên.

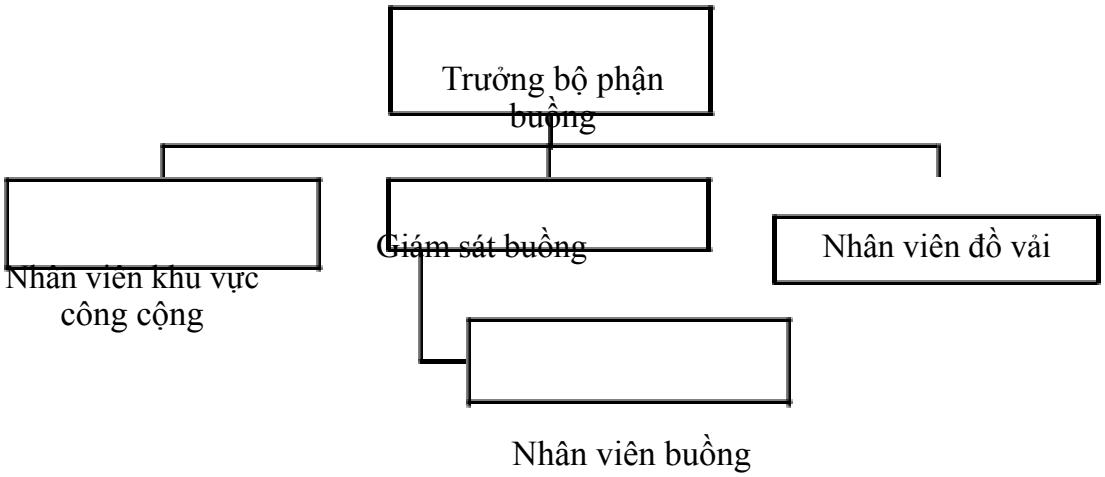
Nhược điểm: Nhân viên không phát huy được khả năng sáng tạo của mình chỉ biết phục tùng mệnh lệnh từ cấp trên giao xuống.

2.2 Giới thiệu về bộ phận buồng tại khách sạn Đức Vượng

2.2.1 Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng

Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng

(Nguồn: Khách sạn Đức Vượng, 2016)



<u>Chức năng nhiệm vụ của từng chức danh trong bộ phận buồng:</u>

Trưởng bộ phận buồng phòng:

Tổ chức và duy trì đào tạo, tuyển dụng về chuẩn mực và các quy trình công việc cho nhân viên trong bộ phận.

Quản lý sát sao các đồ tiêu hao cũng như hàng hoá phục vụ khách để chống lãng phí.

Phối hợp chặt chẽ với Trưởng các bộ phận khác nhằm mục đích nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

Kiểm tra và đảm bảo mọi dịch vụ từ lúc khách nhận phòng cho đến lúc khách rời khỏi khách sạn được thực hiện theo đúng quy trình. Chịu trách nhiệm điều hành các công việc của bộ phận phục vụ phòng một cách suông sẻ và hiệu quả.

Đảm bảo duy trì dịch vụ vệ sinh tốt nhất từ phòng khách đến các khu vực công cộng. Thường xuyên kiểm tra các vật dụng trong kho, đồ giặt ủi, đồng phục, khăn trải bàn và báo cáo những vật dụng bị thất lạc và tìm lại được.

Lập bản kiểm kê hàng tồn kho để đảm bảo cung cấp đầy đủ. Đưa ra những kiến nghị để cải thiện dịch vụ và đảm bảo hoạt động hiệu quả hơn.

Giám sát buồng phòng:

Chịu trách nhiệm phân bổ công việc hàng ngày cho nhân viên, xây dựng kế hoạch làm việc, đôn đốc và chỉ đạo nhân viên thực hiện đúng theo kế hoạch. Kiểm tra hoạt động của bộ phận buồng phòng, kiểm tra định kỳ hàng vải, khăn ga giao đến bộ phận giặt là, đồ dùng trong Bộ phận Buồng phòng phục vụ khách.

Kiểm soát và giám sát quy trình dọn phòng tiêu chuẩn của nhân viên buồng phòng, đánh giá và huấn luyện cho nhân viên làm đúng quy trình dọn phòng tiêu chuẩn.

Theo dõi tình trạng từng phòng trong khách sạn, trang thiết bị trong phòng, tạo điều kiện tốt nhất cho du khách sử dụng, nếu có sự cố hư hỏng báo ngay cho bộ phận sửa chữa, bảo trì kịp thời.

Báo cáo đầy đủ những phàn nàn và yêu cầu của du khách liên quan đến bộ phận buồng phòng lên cấp trên và đề xuất hướng giải quyết, khắc phục.

Trực tiếp giúp đỡ nhân viên xử lý những yêu cầu đặc biệt và giải quyết những phàn nàn của du khách. Chịu trách nhiệm đảm bảo tiêu chuẩn sạch sẽ và cách sắp xếp trong phòng, giám sát công việc của nhân viên, báo cáo tình hình hư hỏng của các trang thiết bị trong phòng.

Nhân viên buồng phòng:

Dọn dẹp làm vệ sinh phòng khách theo đúng tiêu chuẩn của khách sạn, từ 12 – 14 phòng/ ngày. Làm vệ sinh khu vực hành lang bao gồm cả khu vực trước cửa thang máy.

Thường xuyên kiểm tra tất cả các trang thiết bị trong phòng đảm bảo còn hoạt động tốt, báo cáo lại mọi sự cố cho giám sát và bổ sung các đồ dùng còn thiếu, chuẩn bị phòng sẵn sàng cho khách vào.

Hàng ngày phải hoàn thành và nộp lại sổ nhật ký làm phòng cho giám sát. Báo cáo và bàn giao cho giám sát viên các đồ đạc khách bỏ quên.

Kiểm tra hàng vải, đồ cung cấp và bàn giao lại chìa khóa tủ cho giám sát vào cuối ca.

Nhân viên đồ vải:

Chịu trách nhiệm phận loại đồ vải, giặt là, và quản lý việc cung cấp đồ vải cho buồng phòng đảm bảo đủ cơ số đồ vải cần thiết cho một ngày làm việc của nhân viên buồng. Nhận đồ giặt là từ nhân viên buồng và đảm bảo giao đúng tiến độ cho khách.

Nhân viên khu vực công cộng:

Có trách nhiệm vệ sinh các khu vực khác nhau trong khách sạn như khu vực tiền sảnh, khu vực chờ ở sảnh lễ tân, nhà vệ sinh, nhà tắm, phòng thay đồ cho nhân viên, hành lang, cầu thang và các văn phòng phía sau (Khách sạn Đức Vượng, 2016).

Nhận xét:

Ưu điểm: Tạo thuận lợi cho việc áp dụng chế độ tập trung, thống nhất , những người chịu sự lãnh đạo rất dễ thực hiện mệnh lệnh vì có sự thống nhất trong mệnh lệnh phát ra.

Nhược điểm: Tuy nhiên cơ cấu theo trực tuyến lại hạn chế, đòi hỏi người lãnh đạo phải có kiến thức toàn diện, người quản lý chịu áp lực rất lớn vì những quyết định đưa ra mang tính rủi ro cao. Do đó cơ cấu này thường được áp dụng cho các đơn vị có quy mô nhỏ và việc quản lý không quá phức tạp.

2.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng

Chức năng:

Chức năng kinh doanh và phục vụ khách lưu trú: Bộ phận phòng là nơi đón tiếp, cung cấp nơi nghỉ ngơi yên tĩnh, sạch sẽ, văn minh, lịch sự cho khách du lịch

trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn, phục vụ chu đáo, kịp thời, đảm bảo cung cấp đầy đủ các dịch vụ phục vụ khách tại phòng với yêu cầu vệ sinh hoàn chỉnh.

Phục vụ phòng còn đảm bảo cho phòng của khách sạn luôn luôn sạch sẽ, bên cạnh đó luôn đáp ứng mọi yêu cầu của khách về việc chỉnh trang, vệ sinh khi khách yêu cầu.

Bên cạnh việc vệ sinh, phục vụ phòng còn giúp đảm bảo an ninh giữ gìn trật tự an toàn khu vực công cộng, theo dõi mọi hoạt động, thời gian đi lại của khách để kịp thời phát hiện những điều nghi vấn. Đồng thời còn có vai trò ngăn chặn những tội phạm, tệ nạn xã hội vào khu vực lưu trú (Khách sạn Đức Vượng, 2016).

Nhiệm vụ:

Tổ chức đón tiếp và phục vụ từ khách đến đến khi kết thúc thời gian lưu trú.

Thực hiện các công tác vệ sinh buồng khách, bảo dưỡng và bày trí buồng khách, các khu vực công cộng như: cây cảnh, hoa kiểng ở trong phòng khách, hành lang và sảnh lễ tân.

Có biện pháp tích cực bảo vệ an toàn tài sản, tính mạng cho khách trong thời gian lưu trú như thực hiện các biện pháp chống cháy, chống độc, bảo mật, thực hiện tẩy trùng, diệt chuột, gián…

Kết hợp với bộ phận lễ tân và các bộ phận khác để đáp ứng yêu cầu của khách, và giải quyết các vấn đề phát sinh.

Cung cấp đầy đủ các dịch vụ bổ sung thuộc phạm vi bộ phận buồng theo qui định của khách sạn như: giặt là, sử dụng đồ ăn thức uống tại phòng.

Tổ chức quản lý và giữ gìn hành lý khách bỏ quên, kịp thời thông báo với lễ tân để tìm biện pháp trao trả kịp thời cho khách.

Kiểm tra chất lượng các dịch vụ sản phẩm trước khi cung cấp cho khách bởi vấn đề này liên quan chặt chẽ với uy tín của khách sạn.

Bảo dưỡng cơ sở vật chất, máy móc trang thiết bị tốt và duy trì nguyên vẹn tình trạng đầu tư ban đầu (Khách sạn Đức Vượng, 2016).

2.2.3 Mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn

Bộ phận lễ tân:

Bộ phận lễ tân cung cấp cho bộ phận phòng sơ đồ phòng ở và trả trong ngày, các yêu cầu đón tiếp đặc biệt đối với các loại khách. Thông báo với buồng phòng giờ khách nhận và trả phòng.

Bộ phận phòng tiếp nhận thông tin về khách, về buồng khách sạn và chuẩn bị phòng sạch sẽ sẳn sàng đón tiếp khách, báo cho lễ tân về tình trạng phòng để lễ tân có kế hoạch bán phòng phù hợp, phản ánh với lễ tân các phát sinh sử dụng thức uống trong minibar, kết hợp với lễ tân giải quyết các phàn nàn cho khách, và phục vụ khách trong suốt quá trình lưu trú tại khách sạn. Nếu khách làm hỏng phương tiện hoặc làm mất vật dụng trong buồng thì nhân viên buồng phải kịp thời báo cáo với lễ tân giải quyết việc bồi thường cho khách sạn.

Báo cáo, phản ánh với bộ phận lễ tân về tình hình các phòng có khách ngủ ngoài, phòng không có hành lý, phòng có hành lý đơn giả…để có thể tránh trường hợp khách không thanh toán.

Buồng phòng phối hợp nhân viên hành lý trong quá trình chuyển phòng cho khách.

Buồng phòng hỗ trợ nhân viên quan hệ khách hàng giới thiệu với khách về các trang thiết bị và dịch vụ tại khách sạn.

- **Bộ phận kinh doanh:**

Phối hợp bộ phận kinh doanh thực hiện các chương trình đặc biệt dành cho khách: lễ 8/3 đặc hoa hồng lên giường cho khách nữ, đặt thiệp chúc mừng sinh nhật, chúc mừng năm mới…

- Bộ phận nhà hàng:

Kiểm tra, phân loại và cung cấp hàng vải sạch cho nhà hàng.

Khách dùng bữa tại phòng xong, nhân viên buồng phòng phải kịp thời gọi điện thoại báo cho bộ phận ẩm thực cho người tới thu dọn.

Nhà hàng cung cấp các danh mục thực đơn mới cho bộ phận buồng để đưa vào phòng khách sạn giới thiệu đến khách lưu trú.

- Bộ phận kỹ thuật:

Bộ phận buồng sẽ liên hệ và thông báo cho nhân viên kỹ thuật các vấn đề hỏng hóc tại phòng, để họ cử người đến sửa chữa kịp thời. Bộ phận kỹ thuật có trách nhiệm hướng dẫn nhân viên bộ phận buồng sử dụng các máy móc thiết bị trong phòng.

Phối hợp với kỹ thuật để theo dõi, kiểm tra định kỳ, bảo dưỡng các trang thiết bị đảm bảo phục vụ khách một cách tốt nhất.

- Bộ phận kế toán:

Bộ phận buồng liên hệ và báo cáo với kế toán tình trạng tiêu hao các đồ cung cấp cho khách. Đề xuất kịp thời việc xuất, nhập hàng, các dụng cụ liên quan đến công tác phục vụ phòng khách sạn. Đảm bảo cung cấp đầy đủ và hiệu quả trong quá trình khách lưu trú.

Cuối tháng, tất cả nhân viên buồng điền vào phiếu lương và gửi đến bộ phận kế toán để xác nhận lương, thưởng.

- Bộ phận bảo vệ:

Phối hợp với bảo vệ để đảm bảo an toàn cho khách cũng như tài sản của khách đang lưu trú. Phát hiện và kịp thời báo với bảo vệ các tình huống khẩn cấp như cháy nổ, tình nghi tội phạm, trộm cướp…

- Bộ phận nhân sự:

Cùng phối hợp với bộ phận nhân sự căn cứ vào tình hình thực tế để chiêu mộ, tuyển dụng nhân viên.

Phối hợp nhân sự giám sát phân công làm việc, thống kê ngày công nhân viên làm việc để trả lương, lĩnh và phát phiếu ăn.

Phối hợp với bộ phận nhân sự làm tốt công tác quan hệ lao động như hợp đồng, các chế độ trang cấp, đồng phục…cho nhân viên.

Nhìn chung: Để hoạt động của bộ phận phòng diễn ra suông sẻ cần phải có sự phối hợp nhịp nhành giữa các tổ, bộ phận trong bộ phận phòng cũng như với các bộ phận khác trong đơn vị lưu trú. Để làm tốt vấn đề này cần có những quy trình phối hợp chặt chẽ, đặc biệt là sự giám sát và điều phối của các cấp quản lý phòng.

- Bộ phận quản lý:

Thường xuyên báo cáo với ban quản lý về các vấn đề nhân sự, công tác phục vụ khách hàng. Kiến nghi các chính sách, phương thức tăng cường hiệu quả công việc. Đề xuất các phương án mới để hoàn thiện và nâng cao chất lượng phục vụ (Khách sạn Đức Vượng, 2016).

2.3 Thực trạng qui trình phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng

2.3.1. Qui trình làm buồng trống sạch

Tại khách sạn Đức Vượng, qui trình làm buồng trống sạch được giao cho giám sát đảm nhiệm, nhân viên buồng không thực hiện phần qui trình này.

Bước 1: Vào buồng: kiểm tra tình trạng buồng trên sơ đồ phòng mà lễ tân đã giao vào đầu ca, tiến hành vào buồng nếu là phòng trống sạch.

Bước 2: Kiểm tra các thiết bị điện: Máy lạnh, ti vi, minibar, két sắt. Các loại đèn trong phòng: đèn trần, đèn ngủ, đèn bàn trang điểm, đèn trang trí.

Bước 3: Lau bụi các bề mặt và đồ nội thất.

Bước 4: Kiểm tra vật dụng bổ sung trong phòng khách và buồng tắm.

Bước 5: Lau rửa sàn buồng tắm

Bước 6: Cập nhật tình trạng phòng đến bộ phận lễ tân thông qua bộ đàm (Khách sạn Đức Vượng, 2016).

2.3.2. *Qui trình làm buồng khách đang lưu trú*

Sau khi nhận sơ đồ phòng từ lễ tân, giám sát bộ phận buồng sẽ phân phòng cho nhân viên, số lượng phòng khách đang lưu trú, phòng khách đã trả và sẽ trả, được ghi chú vào sổ nhật ký làm phòng. Nhân viên buồng dựa theo tình trạng phòng được ghi trong sổ nhật kí để tiến hành làm phòng theo thứ tự ưu tiên (phòng khách trả, phòng có khách yêu cầu làm phòng, phòng được nhận thông báo khách nhận phòng sớm, phòng VIP, phòng có khách nhưng không có yêu cầu làm phòng).

Bước 1: Vào buồng

Trường hợp có khách trong phòng:

- Gõ cửa. Xưng danh "Good morning. Houeskeeping". Đợi khoảng 30 giây, nếu khách trả lời thì đợi khách mở cửa và hỏi khách có muốn làm phòng ngay không, nếu khách đồng ý, nhân viên buồng sẽ tiến hành các công việc tiếp theo.

Trường hợp khách không đồng ý làm phòng ngay, nhân viên buồng sẽ hỏi khách khoảng thời gian nào có thể quay trở lại để làm phòng cho khách.

Nếu khách không cần làm phòng, thì nhân viên buồng có thể bổ sung thêm khăn tắm, khăn mặt, nước suối miễn phí và giấy vệ sinh cho khách.

Trường hợp khách ra ngoài:

Gõ cửa. Xưng danh " Good morning. Housekeeping." Lần thứ 1. Đợi 30 giây, gõ cửa xưng danh lần thứ 2, đợi 30 giây. Đưa thẻ từ vào mở cửa và tiếp tục các công việc tiếp theo.

Bước 2: Gom rác và đồ vải bẩn trong phòng khách ra khu vực được bố trí. Rác sẽ cho vào túi nilon đen, đồ vải bẩn được cho vào túi đồ vải được bố trí ở tủ làm phòng của mỗi tầng.

Bước 3: Trải ga giường.

Theo qui định của khách sạn: 2 ngày sẽ thay ga cho khách một lần, nếu trường hợp khách muốn thay ga mỗi ngày có thể đặt lên giường tờ giấy yêu cầu thay ga mà khách sạn đã chuẩn bị sẵn cho khách.

Đối với trường hợp nhân viên buồng thấy ga và mền đã bị bẩn thì có thể thực hiện thay ga cho khách ngay.

Bước 4: Bổ sung đồ cung cấp cho khách : trà, cà phê, bắp rang, nước suối đóng chai.

Bước 5: Vệ sinh buồng tắm

Thu gom rác và thay túi rác cho khách.

Vệ sinh toilet, lau khô sàn.

Lấy khăn tắm, khăn mặt, khăn chân sạch bổ sung vào buồng tắm, xếp và đặt lên kệ. Bổ sung đồ cung cấp cho khách trong phòng tắm.

Bước 6 : Kiểm tra tổng thể các thiêt bị điện trong phòng và ghi vào sổ nhật kí làm phòng.

*** Lưu ý :

- Không kiểm tra đồ thất lạc của khách, không kiểm tra két sắt, các học tủ.

- Không di dời bất kì đồ đạc nào của khách (Khách sạn Đức Vượng, 2016).

2.3.3. Qui trình làm buồng khách trả

Bước 1: Vào buồng

Mở cửa sổ để không khí bên ngoài luồng vào, giúp phòng thông thoáng.

Tắt các thiết bị điện không cần thiết, tuyệt đối không bật máy lạnh, ti vi trong quá trình làm việc

Kiểm tra đồ thất lạc, nếu có cho vào túi đựng rác và ghi lại số phòng, sau đó giao lại cho giám sát vào cuối ca.

Bước 2: Thu gom đồ vải bẩn và rác ra khu vực được bố trí ở tủ làm phòng.

Bước 3: Lấy hàng vải và các vật dụng bổ sung.

Lấy đúng, đủ số lượng đồ vải cần dùng phù hợp với từng loại giường. Bổ sung các đồ dùng cho khách: trong toilet (xà bông tắm, gội, bàn chải, kem đánh răng, lược, tăm bông, chụp tóc, nước rửa tay, giấy vệ sinh), trong phòng khách (nước suối đóng chai, trà, cà phê, bắp rang)

Bước 4: Trải giường:

Kiểm tra nệm và tấm bảo vệ.

Trải ga dưới, bo góc trên đầu giường. Trải ga trên, trải tấm nệm, bo góc phía dưới chân giường.

Lồng vỏ gối sạch vào. Đặt gối lên đầu giường. Đặt gối trang trí.

Đặt tấm trang trí phía dưới chân giường.

Xếp thiên nga/ voi/vịt bầu trang trí trên giường.

Bước 5: Vệ sinh đồ gỗ và nội thất trong phòng

Dùng khăn khô lau tất cả các bề mặt đồ nội thất trong phòng: bàn, ghế, tủ, giường, dùng nước xịt kiếng và miếng lau kiếng lau các gương tủ và bàn trang điểm.

Bước 6: Vệ sinh buồng tắm

Vệ sinh bồn rửa mặt: dùng cif để đánh bóng các vật dụng bằng inox, dùng vim chế trực tiếp lên bồn, sau đó dùng khăn thấm chất tây rửa lên khắp bồn và cọ cho thật sạch, sau đó xả nước và lau khô bồn bên trong và bên ngoài.

Vệ sinh bồn tắm đứng/ nằm:

+ Bồn tắm đứng: dùng xà bông khách sử dụng còn chưa hết, cho xà bông vào khăn ướt và cọ lên mặt kính, dùng vòi nước xịt nước lên kính và lau khô lại toàn bộ.

+ Bồn tắm nằm: sử dụng vim chế trực tiếp lên xung quanh bồn với lượng vừa phải, dùng khăn thấm chất tẩy rửa ra xung quanh, xịt nước và lau khô lại bồn tắm, đặc biệt chú ý phần lỗ xả, lấy hết tóc và bụi bẩn.

Vệ sinh bồn cầu:

Xả nước và chế vim trực tiếp xung quanh vành bồn cầu, đợi trong 1 phút rồi dùng cây chà bồn cầu cọ rửa thật sạch, xả nước và lau khô lại, sau đó chế nước xanh diệt khuẩn vào bồn cầu.

Vệ sinh sàn nhà tắm:

Dùng vim chế lên nền nếu nền bị vàng ố, sau đó dùng cây chà sàn, chà thật sạch các đường ron, tiếp tục xả nước và dùng khăn lau khô sàn.

Bước 7: Vệ sinh sàn nhà: Dùng chổi nhỏ quét sàn, tất cả các ngốc ngách và dùng khăn ướt lau sạch sàn.

Bước 8: Kiểm tra tổng thể phòng, mở hết các thiết bị điện, trừ ti vi và máy lạnh. Ghi vào sổ nhật kí làm phòng, báo bộ đàm cho giám sát về tình trạng phòng và các hư hỏng nếu có (Khách sạn Đức Vượng, 2016).

2.4 Đánh giá thực trạng qui trình phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng

2.4.1. Ưu điểm

Nhìn chung ở cả 3 qui trình phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng đều đảm bảo các bước cơ bản cần thiết để phục vụ khách lưu trú.

Qui trình làm buồng trống sạch:

Bước 1: Vào buồng

Bước 2: Kiểm tra các thiết bị điện.

Bước 3: Lau bụi các bề mặt và đồ nội thất.

Bước 4: Kiểm tra vật dụng bổ sung trong phòng khách và buồng tắm.

Bước 5: Lau rửa sàn buồng tắm

Bước 6: Cập nhật tình trạng phòng đến bộ phận lễ tân thông qua bộ đàm.

Qui trình làm buồng khách đang lưu trú:

Bước 1: Vào buồng

Bước 2: Gom rác và đồ vải bẩn trong phòng khách ra khu vực được bố trí.

Bước 3: Trải ga giường.

Bước 4: Bổ sung đồ cung cấp cho khách : trà, cà phê, bắp rang, nước suối đóng chai.

Bước 5: Vệ sinh buồng tắm

Bước 6: Kiểm tra tổng thể các thiêt bị điện trong phòng và ghi vào sổ nhật kí làm phòng.

Qui trình làm buồng khách trả:

Bước 1: Vào buồng

Bước 2: Thu gom đồ vải bẩn và rác ra khu vực được bố trí ở tủ làm phòng.

Bước 3: Lấy hàng vải và các vật dụng bổ sung.

Bước 4: Trải giường:

Bước 5: Vệ sinh đồ gỗ và nội thất trong phòng

Bước 6: Vệ sinh buồng tắm

Bước 7: Vệ sinh sàn nhà

Bước 8: Kiểm tra tổng thể phòng. Ghi vào sổ nhật kí làm phòng, báo bộ đàm cho giám sát về tình trạng phòng và các hư hỏng nếu có.

2.4.2. Nhược điểm

Qui trình làm buồng trống sạch

Bước 3: Lau bụi các bề mặt và đồ nội thất: trong qui trình bước này thường xuyên bị bỏ quên, nhân viên không tiến hành kiểm tra lại thùng rác, không lau bụi lại các bề mặt và nội thất.

Bước 5: Lau rửa sàn phòng tắm: ở bước này thường chỉ xả nước bồn cầu cho khách, không thực hiện lau rửa lại sàn buồng tắm.

Trong qui trình trên đã thiếu đi một phần quan trọng đó là kiểm tra các ngăn kéo để đảm bảo không có bất kì đồ vật bị bỏ quên trong phòng khách. Bên cạnh đó, trong qui trình cũng thiếu đi phần vệ sinh lại sàn phòng khách, không tiến hành lau và quét lại sàn cho khách.

Qui trình làm buồng khách đang lưu trú

Bước 1: Vào buồng

Trường hợp có khách trong phòng:

Nhân viên buồng thường gọi cho giám sát hoặc bộ phận lễ tân để gọi hỏi khách có cần dọn phòng ngay không hay dọn phòng vào thời điểm nào, vì đa số khách lưu trú là người nước ngoài, mà nhân viên buồng chưa có khả năng giao tiếp tiếng anh nên không thể trực tiếp hỏi nhu cầu của khách.

Trường hợp không có khách trong phòng: Theo qui định nhân viên phải gõ cửa phòng khách 3 lần và xưng danh, tuy nhiên nhân viên chỉ nhìn vào đèn báo

hiệu, nếu đèn không sáng, thì nhân viên sẽ đưa thẻ vào và mở cửa phòng khách, mà không gõ cửa. Đôi khi khách có trong phòng nhưng không gắn thẻ điện vào, khi nhân viên mở cửa như vậy làm cho khách không hài lòng. Khi xảy ra tình huống đó, hầu hết nhân viên buồng lúng túng trong cách xử lý, chỉ nói xin lỗi và đóng cửa ngay.

Bước 2: Các bước dọn vệ sinh

Nhân viên buồng thường xuyên không mở cửa sổ, không tắt các trang thiết bị điện không cần thiết như đèn ngủ, đèn trang trí, đèn bàn trang điểm. Đặc biệt còn sử dụng máy lạnh và ti vi trong phòng, đôi khi còn sử dụng điện thoại trong quá trình làm việc, sạt pin điện thoại ngay trong phòng.

Rác và đồ vải được gom một lần, nên không tránh khỏi va chạm có thể làm cho đồ vải bị bẩn theo. Đồ vải bẩn khô và ướt đều được để cùng vào một bao chứa, mà không tách nhau ra. Nhân viên sau khi tháo ga, mền, áo gối, khăn tắm, khăn mặt, khăn chân đều để chúng xuống sàn nhà.

Qui trình làm buồng khách trả

Bước 2: Dọn vệ sinh

Hầu hết các nhân viên bỏ qua bước kéo rèm và mở cửa sổ để giúp cho phòng thông thoáng, thay vào đó đóng cửa phòng và bật máy lạnh. Bên cạnh đó, chưa sử dụng tiết kiệm điện: nhân viên không tắt các thiết bị điện không cần thiết như: đèn ngủ, đèn bàn trang điểm, đèn trang trí trên tường.

Kiểm tra đồ thất lạc, hiện tại khách sạn chưa có mẫu biểu Lost and Found để nhân viên điền đầy đủ thông tin vào, và cũng không có túi riêng biệt đựng vật dụng, tài sản khách bỏ quên mà thường được bỏ vô túi rác rồi ghi tờ giấy ghi chú vào. Không có mô tả rõ ràng về thời gian, địa điểm, mô tả tài sản gây khó khăn trong quá trình xử lý sau này. Nhân viên phát hiện đồ vật khách bỏ quên, đôi khi quên không báo cho giám sát và không đưa về kho buồng phòng vào cuối ca. Dẫn đến tình trạng cập nhất thiếu đi một số đồ vật khách bỏ quên.

Khi dọn phòng khách trả, nhân viên buồng khi phát hiện có những vật dụng của nhà hàng như tách, đĩa, ly…thường chỉ đưa ra tủ làm phòng, rồi nhân viên nhà

hàng khi nào nhìn thấy sẽ mang lên nhà hàng, mà nhân viên buồng không trực tiếp báo lên cho nhà hàng.

Tất cả những phòng trong khách sạn là phòng không hút thuốc nên không trang bị gạt tàn, tuy nhiên khách vẫn sử dụng thuốc lá trong phòng, và dụi thuốc vào ly, tách, làm cho ly tách có mùi thuốc lá, ga giường, mền đôi khi bị thủng vì tàn thuốc.

Kiểm tra đồ cần bảo dưỡng: nhân viên buồng chỉ chú trọng làm giường, vệ sinh phòng tắm, mà bỏ qua việc xem xét các trang thiết bị như ti vi, két sắt, máy lạnh, đồng hồ và các đèn trong phòng. Đến khi giám sát đi kiểm tra phòng thì mới phát hiện, rất khó khăn cho kỹ thuật phải xử lý nhanh để có phòng sẵn sàng đón khách. Các máy lạnh ở hầu hết các phòng, tấm lọc gió rất bẩn, không thường xuyên được vệ sinh, máy lạnh có rất nhiều bụi, phía sau ti vi và tủ minibar có rất nhiều gián nhện và bụi bám vào. Minbar chưa được xả đông thường xuyên, băng đong kín cả phần ngăn đá, và chưa được vệ sinh định kỳ. Các cửa sổ phía bên ngoài bị ố rất nhiều, nhưng không được lau rửa thường xuyên. Trần và tường ở một số phòng bị bong tróc sơn, sàn gỗ đôi khi bị bung lên.

Bước 3: Tháo ga giường

Đồ vải ướt và khô để lẫn lộn nhau và đặt trực tiếp trên sàn nhà.

Đa số những tấm ga đã cũ, mỏng và bị những vết ố do sử dụng chất tẩy trực tiếp lên ga mà không được pha loãng, có những tấm ga bị rách ở viền nhưng vẫn được sử sụng để trải giường.

Tấm lót đệm đa phần đều bị các vết ố, thủng, nhân viên làm phòng vẫn ít khi thay tấm lót đệm, vì cơ số sử dụng không đủ để thay.

Ở một số phòng nệm đã bị hỏng, lò xo đã bị gãy. Thời gian đổi đầu nệm, lật lại mặt nệm không được theo dõi trong bất kì sổ sách nào.

Bước 5: Vệ sinh đồ gỗ và nội thất trong phòng

Nhân viên chỉ vệ sinh các khu vực bên ngoài, còn những gốc khuất, hẻm, hóc hầu như bị bỏ qua, các thiết bị như ti vi, điện thoại, khe cửa, sàn, nóc tủ, chân bàn

ghế còn khá nhiều bụi bẩn, gương đứng trong phòng nhân viên không thường xuyên dùng nước lau kính để lau.

Các cánh cửa sổ, khung tranh trang trí, đèn tường chưa được vệ sinh thường xuyên, có rất nhiều bụi bẩn bám vào.

Các vách tường ở hầu hết các phòng đều có vết bẩn, nhưng không được nhân viên buồng lau sạch, chân tường bị tróc sơn, một số phòng giấy dán tường bị tróc lên.

Bước 6: Vệ sinh buồng tắm

Nhân viên sử dụng trực tiếp các chất tẩy rửa (vim, cif) lên các vật dụng trong phòng tắm, liều lượng sử dụng không phù hợp, lãng phí chất tẩy rửa. Do sử dụng trực tiếp nên rất dễ gây hao mòn không cần thiết. Bên cạnh đó, dù đã trang bị bao tay cho nhân viên, nhưng hầu hết không ai sử dụng bao tay trong quá trình sử dụng chất tẩy rửa trong phòng tắm. Ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe của nhân viên nếu tiếp tục làm việc lâu dài.

Khăn dùng để lau trong buồng tắm đươc sử dụng chưa hợp lí: một chiếc khăn lau chung cho cả bồn rửa mặt, bồn tắm và bồn cầu, gây rất mất vệ sinh, làm lây nhiễm các vi khuẩn sang các vùng khác nhau.

Bước 8: Kiểm tra tổng thể phòng: nhân viên thường xuyên không thực hiện việc kiểm tra các trang thiết bị cần bão dưỡng như ti vi, máy lạnh, két sắt…để nhân viên kỹ thuật kịp thời sửa chữa nếu có hư hỏng.

TỔNG KẾT CHƯƠNG 2

Chương này cung cấp cho người đọc những thông tin về đơn vị kiến tập, nó bao gồm: khát quát về Khách sạn Đức Vượng, cơ cấu tổ chức, cơ sở vật chất, giới thiệu bộ phân buồng trong khách sạn, chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức bộ phận buồng, mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn.

Bên cạnh đó, chương 2 cũng tập trung trình bày thực trạng qui trình phục vụ buồng tại khách sạn thông qua 3 qui trình đặc trưng sau: Qui trình phục vụ buồng trống sạch, qui trình phục vụ buồng khách trả, qui trình phục vụ buồng có khách.Với những thông tin đó, người đọc biết được những điều cơ bản nhất về đơn vị kiến tập, giúp dễ dàng tiếp cận hơn trong quá trình phân tích ưu, nhược điểm của thực trạng phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUI TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN ĐỨC VƯỢNG

Qua những kiến thức trên mặt lý thuyết và thực tiễn hoạt động tại Khách sạn Đức Vượng, khóa luận đã phần nào tái hiện lại toàn bộ các bước trong qui trình phục vụ buồng tại đây. Bên cạnh đó đã đưa ra những ưu, khuyết điểm và đánh giá về qui trình phục vụ buồng tại khách sạn trong chương 2 của khóa luận. Trong chương 3 này, khóa luận sẽ đưa ra những giải pháp để hoàn thiện qui trình phục vụ buồng, giúp cải thiện và nâng cao hiệu quả hoạt động cho bộ phận buồng tại Khách sạn Đức Vượng.

3.1. Tóm tắt kết quả nghiên cứu

Ngày nay, cùng với sự phát triển hiện đại thì nhu cầu của con người cũng ngày càng cao, đặc biệt đối với lĩnh vực kinh doanh lưu trú. Để có được sản phẩm dịch vụ cung ứng cho khách hàng một cách tốt nhất là điều mà các nhà kinh doanh luôn luôn quan tâm và đầu tư. Qua nghiên cứu của đề tài, cho thấy được một trong những yếu tố góp phần làm nên sự thành công của sản phẩm phòng đó chính là một qui trình phục vụ phòng hoàn thiện, chuyên nghiệp và hiệu quả. Qui trình phục vụ phòng phù hợp với đơn vị sẽ mang lại những giá trị đặc biệt cho khách hàng cũng như cho chính tổ chức.

Tuy nhiên để có thể hoàn thiện được một qui trình phục vụ buồng cần có rất nhiều yếu tố tác động vào, như trình độ đội ngũ lao động, cơ sở vật chất kỹ thuật, các trang thiết bị tiện nghi hiện đại, cách thức, phương thức vận hành tổ chức của ban quản lý…Do đó, các nhà quản lý khách sạn cần có sự quan tâm, thường xuyên cải tiến qui trình để ngày càng phù hợp và đạt được hiệu quả trong công việc.

3.2. Một số đề xuất

3.2.1 Hoàn thiện qui trình phục vụ buồng

<u>Qui trình làm buồng trống sạch</u>

Bước 3: Nhân viên cần tiến hành kiểm tra lại thùng rác, lau bụi các bề mặt nội thất và sàn nhà, để đảm bảo sàn gỗ luôn sạch sẽ và không bị bụi bẩn bám vào.

Bước 5: Nhân viên cần lau rửa lại sàn bồn tắm, xử lý mùi cống, một số phòng vẫn có tình trạng mùi cống làm khách khó chịu.

Bên cạnh đó cần kiểm tra lại một lần nữa các ngăn tủ, để tránh đồ đạc còn bỏ quên của khách cũ.

Qui trình làm buồng khách đang lưu trú

Bước 1: Vào buồng

Trường hợp có khách trong phòng:

Nhân viên buồng thường gọi cho giám sát hoặc bộ phận lễ tân để gọi hỏi khách có cần dọn phòng ngay không hay dọn phòng vào thời điểm nào, vì đa số khách lưu trú là người nước ngoài, mà nhân viên buồng chưa có khả năng giao tiếp tiếng anh nên không thể trực tiếp hỏi nhu cầu của khách.

Trưởng bộ phận nên đề xuất đến ban quản lý về việc nâng cao trình độ ngoại ngữ cho các nhân viên trong bộ phận. Sử dụng hình thức học tại chỗ: đăng kí các khóa ngắn hạn, mời người về hướng dẫn giao tiếp tiếng anh cơ bản và các từ ngữ tiếng anh chuyên ngành của bộ phận cho nhân viên. Ban quản lý khách sạn có thể cử người theo học các khóa tiếng anh cấp tốc bên ngoài, và sau đó về hướng dẫn cho bộ phận của mình. Tạo điều kiện và khuyến khích nhân viên tự trao dồi khả năng ngoại ngữ nhằm hỗ trợ cho công việc tốt hơn, đồng thời cũng tăng khả năng thăng tiến trong công việc.

Trường hợp không có khách trong phòng: Theo qui định nhân viên phải gõ cửa phòng khách 3 lần và xưng danh, tuy nhiên nhân viên chỉ nhìn vào đèn báo hiệu, nếu đèn không sáng, thì nhân viên sẽ đưa thẻ vào và mở cửa phòng khách, mà không gõ cửa. Đôi khi khách có trong phòng nhưng không gắn thẻ điện vào, khi nhân viên mở cửa như vậy làm cho khách không hài lòng. Khi xảy ra tình huống đó, hầu hết nhân viên buồng lúng túng trong cách xử lý, chỉ nói xin lỗi và đóng cửa ngay.

Trong trường hợp này, nhân viên cần tuân thủ qui định gõ cửa 3 lần trước khi đưa thẻ vào mở cửa phòng khách. Phòng khách là nơi riêng tư của khách, nên việc gõ cửa là rất cần thiết, thể hiện sự chuyên nghiệp, lịch sự và tôn trọng khách hàng. Trong tình huống, mở cửa ra gặp khách ở trong phòng, nhân viên nên xin lỗi và giải thích cho khách, chứ không nên xin lỗi rồi đóng ngay cửa lại. Khả năng xử lý tình huống của nhân viên buồng còn rất bản năng, chưa được tinh tế và chuyên nghiệp. Do đó, trưởng bộ phận cần tổ chức đào tạo lại cách thức giao tiếp với khách hàng, cách thức xử lý các tình huống phát sinh với khách. Điều đó giúp nhân viên có được hướng xử lý phù hợp khi gặp phải những tình huống tương tự. Có thể tổ chức đóng kịch, diễn các tình huống, nhằm tăng khả năng nhạy bén và xử lý khéo léo cho nhân viên, qua đó rút ra bài học và tăng cao hiệu quả phục vụ khách.

Bước 2: Các bước dọn vệ sinh

Trong bước này, nhân viên cần tuân thủ qui định mở cửa sổ và tiết kiệm các thiết bị điện, nước. Giám sát cần thường xuyên đi kiểm tra và quan sát nhân viên trong quá trình làm phòng, để đảm bảo nhân viên tập trung thực hiện công việc của mình, không sử dụng máy lạnh, ti vi và điện thoại trong quá trình làm việc.

Sau khi ga, gối, mền được tháo ra khỏi giường không được để trực tiếp lên sàn, nên được đưa ra ngoài khu vực hành lang nơi có bố trí các bao đồ dơ, đặc biệt cần tách biệt đồ bẩn ướt và khô ra, không nên để chúng vào cùng một bao chứa.

Qui trình làm buồng khách trả

Bước 2: Dọn vệ sinh

Hầu hết các nhân viên bỏ qua bước kéo rèm và mở cửa sổ để giúp cho phòng thông thoáng, thay vào đó đóng cửa phòng và bật máy lạnh. Cần đưa ra qui định, cách thức xử lý đối với nhân viên nào sử dụng máy lạnh hay các vật dụng khác trong phòng khách nếu không được sự cho phép của ban quản lý. Có hình thức xử phạt rõ ràng, cụ thể cho từng trường hợp, sẽ trừ vào lương nếu xử dụng máy lạnh trong phòng khách bằng với giá tiền của loại phòng đó, phạt 200.000 đồng đối với trường hợp xả nước liên tục trong phòng tắm, và không tắt các thiết bị điện không cần thiết. Khi các hình thức xử lý được đưa ra văn bản và áp dụng nghiêm túc, nhân

viên sẽ hạn chế việc vi phạm, cũng như đảm bảo không lãng phí tài nguyên của khách sạn.

Kiểm tra đồ thất lạc, hiện tại khách sạn chưa có mẫu biểu Lost and Found để nhân viên điền đầy đủ thông tin vào, và cũng không có túi riêng biệt đựng vật dụng, tài sản khách bỏ quên mà thường được bỏ vô túi rác rồi ghi tờ giấy ghi chú vào. Không có mô tả rõ ràng về thời gian, địa điểm, mô tả tài sản gây khó khăn trong quá trình xử lý sau này. Nhân viên phát hiện đồ vật khách bỏ quên, đôi khi quên không báo cho giám sát và không đưa về kho buồng phòng vào cuối ca. Dẫn đến tình trạng cập nhất xót đi một số đồ vật khách bỏ quên. Trưởng bộ phận nên đưa ra biểu mẫu Lost and Found, qui trình xử lý Lost and Found cụ thể cho nhân viên, cần thiết kế một túi đựng Lost and Found riêng biệt tránh xử dụng bao rác để đựng đồ vật. Đối với những đồ vật như quần áo bị ướt của khách, nên được mang đến phòng giặt, giặt trước khi đưa vào kho lưu trữ.

Khi dọn phòng khách trả, nhân viên buồng khi phát hiện có những vật dụng của nhà hàng như tách, đĩa, ly…thường chỉ đưa ra tủ làm phòng, rồi nhân viên nhà hàng khi nào nhìn thấy sẽ mang lên nhà hàng, mà nhân viên buồng không trực tiếp báo lên cho nhà hàng. Nhân viên buồng, nên gọi ngay cho nhân viên nhà hàng trong trường hợp phát hiện các vật dụng của nhà hàng, để đưa chúng về kho của nhà hàng, vì ly tách bẩn để lâu sẽ gây có mùi, và khách đi ở khu vực hành lang thấy sẽ rất mất vệ sinh và bừa bộn.

Tất cả những phòng trong khách sạn là phòng không hút thuốc nên không trang bị gạt tàn, tuy nhiên khách vẫn sử dụng thuốc lá trong phòng, và dụi thuốc vào ly, tách, làm cho ly tách có mùi thuốc lá, ga giường, mền đôi khi bị thủng vì tàn thuốc. Bên cạnh đó, một số phòng chưa có treo biển “NO SMOKING”, giám sát buồng cần rà soát lại và bổ sung các biển đó vào. Liên hệ nhân viên lễ tân trong trường hợp phát hiện khách hút thuốc tại phòng, để nhân viên lễ tân nhắc nhở khách, đưa ra hình thức xử lý bồi thường nếu khách hút thuốc làm hỏng chăn, ga, gối, nệm của khách sạn, đặc biệt là phòng tránh trường hợp hỏa hoạn với các mẫu thuốc lá khách sử dụng. Vì vậy, cần có bản cam kết không sử dụng thuốc lá trong

phòng khi khách vào nhận phòng. Đảm bảo không khí trong khách sạn không bị ô nhiễm, không làm ảnh hưởng đến sự nghỉ ngơi của những khách hàng khác.

Kiểm tra đồ cần bảo dưỡng: nhân viên buồng cần chú ý kiểm tra, theo dõi thường xuyên các trang thiết bị cần bảo dưỡng: Cửa ra vào, két sắt, ti vi, minibar, máy lạnh. Kết hợp với kỹ thuật có sổ theo dõi các trang thiết bị, thường xuyên vệ sinh, xả đông minibar, vệ sinh máy lạnh, ti vi.

Bước 3: Tháo ga giường

Không để đồ vài khô và ướt chung với nhau, đặc biệt tránh để chúng lên sàn nhà.

Đa số những tấm ga đã cũ, mỏng và bị những vết ố do sử dụng chất tẩy trực tiếp lên ga mà không được pha loãng, có những tấm ga bị rách ở viền nhưng vẫn được sử sụng. Nhân viên đồ giặt nên thống kê và rà soát lại các tấm ga, gối bị thủng, rách, cũ và loại chúng ra, đồng thời đề xuất thêm một lượng phù hợp nhằm bổ sung đủ cơ số cho nhân viên buồng phòng, hiện tại cơ số đồ vải chỉ ở cơ số 2.3

Thay thế và bổ sung các tấm lót nệm sạch, cần có sổ theo dõi nệm, định kỳ lật bề nệm, đổi đầu nệm, đối với các nệm đã bị gãy lo xo, hư hỏng, trưởng bộ phận cần viết giấy đề nghị đến ban quản lý để thay thế nệm mới.

Bước 5: Vệ sinh đồ gỗ và nội thất trong phòng

Trong phòng có rất nhiều bụi ở các hẻm, hóc, gầm giường mà nhân viên buồng chưa chú ý đến. Đó cũng là những khu vực khó làm vệ sinh cho sạch sẽ, cần đề xuất đến ban quản lý trang bị thêm các máy hút bụi để dễ dàng hơn trong việc làm vệ sinh ở những khu vực đó.

Các bức tường, và giấy dán tường đã cũ, bị dính bẩn rất nhiều, có thể thay thế giấy dán tường mới, sơn lại tường ở một số phòng bị bong tróc.

Kết hợp với kỹ thuật vệ sinh các khu vực mà nhân viên buồng khó thực hiện, bên ngoài cửa sổ, phía trên máy lạnh, phía trên ti vi.

Bước 6: Vệ sinh buồng tắm

Nhân viên không nên sử dụng trực tiếp chất tẩy rửa lên các vật dụng trong buồng tắm, có thể pha loãng chất tẩy rửa trước và xịt chúng lên cây chà hoặc khăn. Sử dụng với liều lượng phù hợp, trưởng bộ phận cần tổ chức các buổi hướng dẫn cách sự dụng chất tẩy rửa và đưa ra qui định về liều lượng được phép sử dụng, tránh làm hư hỏng đồ vật trong phòng do sử dụng sai chất tẩy rửa.

Để đảm bảo sức khỏe, nhân viên nên sử dụng bao tay trong quá trình tiếp túc với chất tẩy rửa.

Bước 8: Kiểm tra tổng thể phòng: nhân viên sau khi làm xong phòng, cần bật hết các thiết bị điện, kiểm tra tivi, máy lạnh, két sắt, điện thoại, để chắc chắn rằng chúng đang còn hoạt động tốt.

3.2.2 Một số đề xuất khác

<u>Đào tạo nâng cao trình độ nguồn nhân lực</u>

Về kiến thức chuyên môn:

Vào những thời điểm vắng khách, nên tổ chức các khóa đào tạo ngắn hạn nhằm kiểm tra và giúp nhân viên trao dồi thêm kỹ năng để phục vụ khách tốt hơn. Để tiết kiệm chi phí, các trưởng bộ phận, phó giám đốc và giám đốc khách sạn nên tổ chức những buổi huấn luyện và đạo tạo thường kỳ (1 tháng 1 lần). Phương pháp giảng dạy có thể linh hoạt, phong phú bằng nhiều hình thức: game show, diễn kịch, lồng ghép nội dung cần truyền đạt vào câu chuyện để nhân viên cảm thấy hào hứng , vừa để lại ấn tượng mạnh và sự ghi nhớ sâu sắc hơn đối với nhân viên. Đưa ra những giải thưởng hấp dẫn để khích lệ tinh thần cho nhân viên.

Đào tạo tại chỗ: giao trách nhiệm cho những nhân viên có kinh nghiệm truyền đạt, hướng dẫn cho các nhân viên mới hoặc những nhân viên ít kinh nghiệm, bằng cách trong mỗi ca trực của các bộ phận thì khách sạn luôn bố trí 1 nhân viên có thâm niên làm việc lâu năm, có kinh nghiệm trong công tác phục vụ. Cho 1 người cũ và 1 người mới làm chung với nhau. Qua đó họ có thể học hỏi, chỉ dẫn, truyền đạt lại những kinh nghiệm họ đã trải qua với các nhân viên khác.

Khách sạn nên gửi các nhân viên cấp cao đến học hỏi và tiếp thu kinh nghiệm, kiến thức mới tại các khách sạn có uy tín tại Thành phố Hồ Chí Minh, nhằm trang

bị những giá trị tốt đẹp, cập nhật kiến thức mới và truyền đạt lại cho nhân viên của đơn vị góp phần cải tiến công tác phục vụ cho khách hàng.

Về thái độ và kỹ năng:

Mỗi nhân viên cần phải trau dồi thêm kiến thức về tâm lý khách. Có thể khách có phát sinh những nhu cầu khác và một số trạng thái tâm lý mà bắt buộc nhân viên buồng phải hiểu.

Nhân viên tại khách sạn vẫn chưa có một phong thái chuyên nghiệp, đi đứng, nói cười và tác phong công việc chưa thật sự phù hợp, cần có những buổi hướng dẫn cách thức đi đứng, nói chuyện với khách hàng, cư xử giữa những nhân viên với nhau, cũng như với quản lý.

Trưởng bộ phận và ban quản lý cần sắp xếp tổ chức thêm các buổi huấn luyện kỹ năng: kỹ năng thoát hiểm, kỹ năng sơ cấp cứu, kỹ năng quản lý công việc và thời gian cho nhân viên.

Chính sách nhân viên

Khách sạn đưa ra các chính sách khen thưởng hợp lý đối với nhân viên có thành tích suất sắc trong công việc, đồng thời xử phạt nhân viên không hoàn thành tốt công việc được giao. Có thể tổ chức tuyên dương trong những buổi họp tổng, khen thưởng đột xuất với những cá nhân có những đóng góp sáng tạo, hiệu quả góp phần nâng cao doanh thu cho khách sạn.

Thời gian nghỉ ngơi của nhân viên: hiện tại nhân viên ở bộ phận buồng chỉ được giới hạn nghỉ 2 ngày/ tháng là ngày phép đúng qui định, hoặc được nghỉ 4 ngày nhưng sẽ bị trừ vào lương, điều này theo Luật lao động nước ta thì không hợp lý. Ban quản lý khách sạn cần xem xét để cho nhân viên có đủ 4 ngày nghỉ bình thường một tháng, đảm bảo sức khỏe và tái tạo năng lượng làm việc cho nhân viên, để họ luôn trong tâm thế sẵn sàng phục vụ và cống hiến sức mình cho công việc.

Trưởng bộ phòng cùng với ban quản lý cần đưa ra bảng mô tả công việc cụ thể cho từng vị trí công việc, cần có tiêu chuẩn đánh giá nhân viên hàng tháng, hàng quí, hàng năm, đồng thời xây dựng nội qui bộ phận, đảm bảo mọi thứ đi vào qui trình một cách chuyên nghiệp.

Trang bị thêm cho nhân viên buồng, giày và đồ búi tóc, vì nhân viên hiện tại vẫn chưa có đồng phục hoàn toàn đồng bộ. Trưởng bộ phận cần qui định cụ thể về hình thức bên ngoài, nhân viên khách sạn vẫn có tình trạng nhuộm tóc vàng, để móng tay.

Đầu tư cơ sở vật chất

Qua 10 năm hoạt động, nên hầu hết các cơ sở vật chất tại khách sạn đã bị xuống cấp. Ban quản lý cần có chính sách tu bổ và làm mới cơ sở vật chất, nhằm đồng bộ hóa các trang thiết bị hiện đại và tiện nghi. Cần sơn lại lại các tường, thay mới giấy dán tường, thay máy lạnh, ti vi, giường, nệm ở một số phòng. Cửa sổ ở một số tầng là cửa sổ cũ, chưa được thay mới, hầu hết đã bị nứt, trầy xước nhiều, cần thay gấp

Bên cạnh đó, ban quản lý cần quan tâm hơn nữa trong việc đảm bảo sự yên tĩnh cho khách lưu trú, các phòng hầu hết cách âm chưa được tốt, khách vẫn hay phàn nàn về vấn đề tiếng ồn mặc dù đã có cửa cách âm ở khu vực hành lang. Khách sạn nên thiết kế thêm 1 thang máy dành riêng cho nhân viên, vì hiện tại nhân viên phải dùng chung thang máy với khách rất bất tiện trong quá trình vận chuyển đồ vải, các trang thiết bị cho phòng. Ngoài ra, khách sạn nên lắp đặt thảm ở khu vực hành lang, nhằm tránh tiếng ồn trong quá trình nhân viên di chuyển làm phòng.

Trang bị thêm máy hút bụi, cây lau sàn và máy khử mùi. Đặc biệt cần có tủ để đồ cá nhân cho nhân viên, hiện tại nhân viên vẫn phải tự giữ, hoặc để tại kho mà không có tủ để khóa lại cho an toàn. Điều này cũng dẫn đến nhân viên luôn mang theo điện thoại trong người, không hoàn toàn tập trung cho công việc.

Ban quản lý cần đầu tư thêm về cơ số đồ vải, về mùa mưa đồ vải không khô kịp, ảnh hưởng công tác phục vụ phòng, nên nâng cơ số đồ vải lên 3.5, để chắc chắn rằng dù thời tiết nắng hay mưa vẫn có đồ vải cho nhân viên làm phòng.

Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát:

Trưởng bộ phận và giám sát cần tăng cường hơn nữa việc giám sát và kiểm tra quá trình làm phòng của nhân viên làm phòng, để tránh nhân viên bỏ qua các bước trong qui trình.

Thường xuyên tổ chức kiểm tra nghiệp vụ để nâng cao tay nghề cho nhân viên.

Cải thiện mối quan hệ giữa các bộ phận và mối quan hệ trong cùng bộ phận

Quản lý khách sạn nên giải quyết các vấn đề mâu thuẫn giữa các bộ phận với nhau, và giữa các nhân viên trong cùng một bộ phận, để nâng cao hiệu quả, chất lượng phục vụ. Thường xuyên tổ chức các buổi liên hoan, các phong trào thi đua trong nhóm, các bộ phận với nhau. Tạo điều kiện cho nhân viên phấn đấu, cống hiến nhiều hơn cho khách sạn, đồng thời giúp cho mối quan hệ giữa nhân viên và nhân viên, nhân viên và quản lý ngày càng gắn bó, đoàn kết vì những mục tiêu chung của đơn vị.

Cần đảm bảo thông tin trong khách sạn được thông suốt và chính xác, tránh xảy ra những tranh cãi, mâu thuẫn không cần thiết.

3.3. Đóng góp của đề tài nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu góp phần làm tài liệu tham khảo cho các nhà quản lý khách sạn. Để từ đó cải thiện qui trình, giúp tăng hiệu suất công việc, cũng như chất lượng dịch vụ cung cấp đến khách hàng. Bên cạnh đó, đề tài còn là tài liệu cho các bạn sinh viên có nhu cầu nghiên cứu về lĩnh vực phục vụ buồng trong ngành dịch vụ lưu trú.

3.4. Hạn chế của đề tài nghiên cứu

Kiến thức chuyên ngành cũng như thực tiễn còn hạn chế nên đề tài vẫn còn nhiều thiếu sót. Và cuối cùng là vì đề tài nghiên cứu sử dụng phương pháp định tính nên mức độ tin cậy của đề tài vẫn chưa cao.

3.5. Hướng nghiên cứu tiếp theo

Những hạn chế của đề tài là động lực để tiếp tục nghiên cứu và đánh giá một cách hoàn thiện hơn qui trình phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng. Bên cạnh đó, việc thực hiện đề tài nghiên cứu này bằng cả hai phương pháp định tính và định lượng cũng sẽ giúp nâng cao độ tin cậy và tính khái quát của đề tài. Ngoài ra, cần có

sự tìm hiểu và so sánh cụ thể hơn nữa đối với khách sạn cùng hạng, cùng sao trong khu vực để có thể nhìn nhận và đánh giá đề tài một cách khách quan nhất.

KẾT LUẬN

Từ những cơ sở lý thuyết được trình bày ở chương 1, cùng với sự tổng hợp thông tin, phân tích đánh giá về qui trình phục vụ buồng tại khách sạn Đức Vượng trong chương 2. Qua đó, nghiên cứu được những ưu điểm và hạn chế của qui trình phục vụ buồng tại đây. Mặc dù, ban quản lý khách sạn Đức Vượng đã có đề ra những giải pháp và hướng khắc phục cho những điểm hạn chế trong qui trình phục vụ buồng, tuy nhiên chưa được sự giám sát thường xuyên và liên tục. Chính vì vậy, trong qui trình dù đã đảm bảo được những bước cơ bản để phục vụ khách lưu trú, nhưng vẫn còn tồn tại không ít những điểm bất cập cần được quan tâm sát sao để xứng đáng với tiêu chuẩn 2 sao của khách sạn, nhằm tăng lợi thế cạnh tranh so với các đối thủ khác trong cùng khu vực và cùng hạng sao. Với những kiến thức được học trên lớp, cùng với kinh nghiệm thực tiễn, khóa luận đã đưa ra những giải pháp phù hợp nhằm hoàn thiện qui trình phục vụ buồng tại đây. Các đề xuất và kiến nghị liên quan chặt chẽ đến sự hoàn thiện qui trình phục vụ buồng. Bao gồm các đề xuất về nâng cao chất lượng đào tạo cho nguồn nhân lực, các chính sách dành cho nhân viên, cải thiện và làm mới cơ sở vật chất hiện tại của khách sạn, cải thiện mối quan hệ giữa các bộ phận và giữa các nhân viên trong cùng bộ phận với nhau. Thông qua đó, khóa luận cũng cho thấy được tầm quan trọng và vai trò của bộ phận buồng đối với ngành kinh doanh dịch vụ lưu trú. Đây cũng là một trong những tài liệu tham khảo hữu ích cho những nhà kinh doanh khách sạn trong việc quản lý và nâng cao chất lượng phục vụ nhằm giữ chân lượng khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Hà Nam Khánh Giao – Nguyễn Văn Bình – Nguyễn Sơn Tùng (2014), *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn,* NXB Thống kê, TP.HCM.

2. Nguyễn Văn Mạnh – Hoàng Thị Lan Hương (2008), *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn,* NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.

3. Vũ Thị Bích Phượng – Phan Mai Thu Thảo (2005), *Giáo trình nghiệp vụ phục vụ buồng*, NXB Hà Nội, Hà Nội

4. Nguyễn Quyết Thắng (2014), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB tài chính.

5. Tổng cục du lịch Việt Nam (2000), *Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn.*

Tiếng Anh

6. Sheela A.M. (2002), *Economics of hotel management*, New age International (P) Ltd.