

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị khách sạn

Đề tài:

**Một số biện pháp nâng cao quy trình phục vụ phòng
tại khách sạn Pullman Saigon Centre**

Giảng viên hướng dẫn

ThS. Nguyễn Văn Khanh

Sinh viên

Nguyễn Văn Toàn

MSSV: 44011901803



LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng đề tài “Một số biện pháp nâng cao quy trình phục vụ phòng tại Khách Sạn PullMan Saigon Centre” được tiến hành một cách minh bạch, công khai. Toàn bộ nội dung và kết quả được dựa trên sự cố gắng cũng như sự nỗ lực của bản thân cùng với sự giúp đỡ không nhỏ từ đơn vị thực tập và thầy cô hướng dẫn.

Tôi xin cam đoan kết quả nghiên cứu được đưa ra trong đề án là trung thực và không sao chép hay sử dụng kết quả của bất kỳ đề tài nghiên cứu nào tương tự.

Tôi sẵn sàng chịu toàn bộ trách nhiệm nếu phát hiện rằng có bất kỳ sự sao chép kết quả nghiên cứu nào trong bài đề án này.

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài luận đạt được kết quả tốt đẹp, tôi đã được nhận sự hỗ trợ, giúp đỡ của nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân. Với tình cảm sâu sắc, chân thành tôi xin được phép bày tỏ sâu sắc lòng biết ơn vì đã tạo điều kiện và giúp đỡ trong quá trình thực tập và nghiên cứu đề tài.

Đầu tiên tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến ThS. Nguyễn Văn Khanh - Giảng viên hướng dẫn thực tập. Qua đây tôi cũng xin gửi lòng biết ơn sâu sắc đến thầy, nhờ đến sự hướng dẫn, tận tình, chu đáo cùng những nhận xét góp ý và nhiều lời khuyên bổ ích của thầy, tôi mới có thể hoàn thành tốt kỳ thực tập này.

Đồng thời, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý thầy cô khoa Quản trị Nhà hàng - Khách sạn trường Đại Học Quốc Tế Sài Gòn cùng với toàn thể Ban giám đốc và các anh chị nhân viên ở khách sạn Pullman Saigon Centre đã nhiệt tình giúp đỡ, hướng dẫn, truyền đạt kiến thức và các kinh nghiệm quý báu tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi để tôi hiểu rõ hơn về vai trò trách nhiệm và quy trình làm việc của bộ phận buồng phòng, học hỏi và tích lũy được nhiều kiến thức hơn cho bản thân.

Với điều kiện thời gian cũng như kinh nghiệm còn hạn chế của một thực tập sinh nên bài báo cáo này không thể tránh được nhiều thiếu sót. Tôi rất mong nhận được sự chỉ bảo, đóng góp ý kiến của các quý thầy cô để tôi có điều kiện bổ sung, nâng cao ý thức của mình và phục vụ tốt hơn công tác thực tế sau này. Tôi xin chân thành cảm ơn!

TP.HCM, Ngày... Tháng... Năm 2023

SINH VIÊN

Mục Lục

LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lí do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Phương pháp nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Kết cấu đề tài	3
CHƯƠNG 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN	1
1.1. Khái niệm về khách sạn	1
1.2. Phân loại khách sạn	1
1.2.1. Căn cứ vào quy mô	1
1.2.2. Căn cứ vào vị trí địa lý	2
1.2.3. Phân loại theo thị trường mục tiêu	3
1.2.4. Phân loại khách sạn theo mức độ cung ứng dịch vụ	3
1.2.5. Phân loại khách sạn theo hình thức sở hữu	4
1.2.6. Phân loại khách sạn theo mức độ liên kết	4
1.3. Khái niệm về buồng phòng	4
1.4. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các bộ phận	5
1.4.1. Cơ cấu tổ chức	5
1.4.2. Nhiệm vụ và chức năng	5
1.5. Quy trình phục vụ buồng phòng	7
1.5.1. Khái niệm quy trình phục vụ buồng, phòng	7
1.5.2. Các quy trình phục vụ buồng theo tiêu chuẩn VTOS	7
1.6. Các tiêu chí đánh giá về chất lượng buồng phòng	8
1.7. Các công trình nghiên cứu liên quan đến vấn đề nghiên cứu	10
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ PHÒNG CỦA KHÁCH SẠN PULLMAN SAIGON CENTRE	11
2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Khách Sạn PULLMAN SAIGON CENTRE	11
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển tập đoàn Accor.....	11
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn.....	15

2.2. Cơ cấu tổ chức và nhân sự của doanh nghiệp	16
2.2.1. Sơ đồ bộ máy tổ chức	16
2.3. Định hướng phát triển của Khách sạn trong thời gian tới	22
2.4. Lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp	23
2.5. Vai trò và ý nghĩa của việc kinh doanh buồng phòng	23
2.5.1 Vai trò của việc kinh doanh buồng phòng	23
2.5.2. Ý nghĩa của việc kinh doanh buồng phòng	23
2.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại bộ phận buồng	24
2.6.1. Đội ngũ nhân viên	24
2.6.2. Khách du lịch	24
2.6.3. Các yếu tố khách quan bên ngoài	24
2.7. Giới thiệu buồng phòng và một số dịch vụ tại khách sạn	25
2.7.1. Các loại phòng tại khách sạn	25
2.7.2. Các dịch vụ khác tại khách sạn	26
2.8. Thực trạng quy trình phục vụ buồng phòng tại khách sạn	30
2.8.1. Quy trình công việc hàng ngày của phục vụ buồng phòng	30
2.8.2. Mô tả quy trình phục vụ	31
2.9. Nhận xét	36
2.9.1. Ưu điểm	36
2.9.2. Nhược điểm	37
2.9.3. Nguyên nhân tồn tại các nhược điểm	37
CHƯƠNG 3: CHƯƠNG 3: MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN PULL MAN SAIGON CENTRE	39
3.1. Một số biện pháp nâng cao quy trình phục vụ phòng tại Khách Sạn PullMan Saigon Centre	39
3.1.1. Cải thiện chất lượng và số lượng hàng vải hiện có trong khách sạn.	39
3.1.2. Khuyến khích và giữ chân nhân viên	40
3.1.3. Nâng cao chất lượng tay nghề cho nhóm nhân viên làm thời vụ	41
3.1.4. Tái chế khăn cũ, rách đã qua sử dụng làm rẻ lau	43
3.1.5. Nâng cao khả năng giao tiếp ngoại ngữ cho nhân viên trong bộ phận	43

3.2. Kiến nghị	44
3.2.1. Cần cải thiện chất lượng hàng vải	44
3.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên	45
3.2.3. Tăng cường chính sách đãi ngộ cho nhân viên	45
Kết Luận	46
TÀI LIỆU THAM KHẢO	48
Phụ Lục	50

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Ngành kinh doanh du lịch - nhà hàng - khách sạn đã đang và đang phát triển sau trận đại dịch Covid – 19 khiến cho nền kinh tế nói chung và ngành du lịch nói riêng trở nên chậm phát triển và trì trệ. Hiện nay, nhu cầu được đi du lịch và nghỉ dưỡng sau đại dịch trở lên tăng vọt và đi kèm với nhu cầu hưởng thụ và trải nghiệm dịch vụ chất lượng cao ngày càng tăng. Hệ thống khách sạn của nước ta đang phát triển với tốc độ nhanh chóng, có nhiều khách sạn được xây dựng mới sắp và đang đi vào hoạt động làm cho môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt hơn. Chính vì thế khi có nhiều đối thủ cạnh tranh thì thị trường ngày càng bị chia nhỏ và doanh nghiệp muốn đứng vững trên thị trường thì sản phẩm, dịch vụ của mình cần được khách hàng ưa chuộng phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ và tay nghề nhân viên của doanh nghiệp mình. Vì thế, việc nâng cao cải thiện và sáng tạo cho quy trình làm việc ngày càng tăng cao là vấn đề cần thiết đối với mỗi doanh nghiệp.

Theo Tổng cục Du lịch đã nhiều lần công bố rằng sau đại dịch Covid19 lượng khách du lịch nước ngoài có dấu hiệu quay lại và tăng dần. Chính vì thế nó đã thúc đẩy sự phát triển và trở lại của các cơ sở lưu trú với những tiêu chuẩn và chất lượng cao nhất nhằm đáp ứng tốt các nhu cầu của du khách trong và ngoài nước. Đây được xem là một trong những tin vui đối với ngành du lịch Việt Nam trong việc tăng thêm kinh tế trong nước và một phần giúp quảng bá các địa điểm du lịch nổi tiếng của Việt Nam đến với du khách trong và ngoài nước.

Để tồn tại, phát triển và đi vào hoạt động có hiệu quả, các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn – du lịch không chỉ tạo cho mình lợi thế về

cơ sở vật chất kỹ thuật mà còn phải tạo ra một nét độc đáo riêng có trong chất lượng nhân viên mà doanh nghiệp mang đến cho khách hàng. Hoạt động kinh doanh lưu trú là hoạt động chủ yếu ở hầu hết các doanh nghiệp kinh doanh khách sạn ở nước ta, nó đóng góp một phần lớn vào doanh số, lợi nhuận của các doanh nghiệp này. Khách sạn Pullman Saigon Centre là khách sạn đạt chuẩn 5 sao quốc tế vì vậy về chất lượng phục vụ cho khách lưu trú luôn được đặt lên hàng đầu. Chất lượng tay nghề nhân viên luôn là vấn đề quan trọng đối với tất cả các khách sạn, vì nó ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng phòng tại khách sạn.

Nhận thức được tầm quan trọng của việc này, qua quá trình thực tập tại khách sạn Pullman Saigon Centre nên em đã chọn đề tài: **“MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN PULLMAN SAIGON CENTRE”**

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu tổng quát

- Như đã đề cập lý do chọn đề tài trên, mục tiêu nghiên cứu của bài báo cáo này là nhằm nói đến thực trạng và giải pháp nâng cao quy trình phục vụ của bộ phận buồng phòng tại khách sạn Pullman Saigon Centre.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Nêu rõ về thực trạng chất lượng tay nghề nhân viên buồng phòng tại khách sạn Pullman Saigon Centre.

- Đánh giá sơ bộ về quy trình phục vụ của bộ phận buồng tại khách sạn Pullman Saigon Centre.

- Đề xuất một số giải pháp giúp nâng cao quy trình phục vụ của bộ phận buồng tại khách sạn Pullman Saigon Centre.

2.3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng: Toàn bộ nhân viên của bộ phận làm phòng trong bộ phận Housekeeping của khách sạn Pullman Saigon Centre.
- Phạm vi nghiên cứu: Các công việc, các yếu tố liên quan đến nâng cao chất lượng nhân viên bộ phận buồng phòng.

3. Phương pháp nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu

- Phương pháp thu thập số liệu:
 - + Sơ cấp: Các trang website, sách, báo.
 - + Thứ cấp: Khách sạn Pullman cung cấp.
- Phương pháp luận: Phương pháp quy nạp, diễn giải, phân tích và tổng hợp.
- Đối tượng: Toàn bộ nhân viên của bộ phận làm phòng trong bộ phận Housekeeping của khách sạn Pullman Saigon Centre.
- Phạm vi nghiên cứu: Các công việc, các yếu tố liên quan đến nâng cao chất lượng nhân viên bộ phận buồng phòng.

4. Kết cấu đề tài

- Bao gồm 3 chương:
 - Chương 1: Cơ sở lý luận
 - Chương 2: Thực trạng Thực trạng quy trình phục vụ phòng của Khách Sạn PullMan Saigon Centre
 - Chương 3: Một số biện pháp nâng cao quy trình phục vụ phòng tại Khách Sạn PullMan Saigon Centre

CHƯƠNG 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1. Khái niệm về khách sạn

- 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 quy 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”.
- Theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 4391:2015 do Tổng Cục Du lịch ban hành, khách sạn được định nghĩa là cơ sở lưu trú du lịch được xây dựng đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và đầy đủ dịch vụ cần thiết nhằm phục vụ khách.
- Theo Hoteljob: Khách sạn là cơ sở kinh doanh lưu trú, đầy đủ tiện nghi, đáp ứng các yêu cầu về nghỉ ngơi, ăn uống, vui chơi, giải trí và nhiều dịch vụ khác trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn.

1.2. Phân loại khách sạn

1.2.1. Căn cứ vào quy mô

- Khách sạn nhỏ: Mini hotel có quy mô từ 10 đến 49 buồng ngủ, phần lớn chỉ cung cấp dịch vụ lưu trú cho khách, còn các dịch vụ khác không phục.

Loại khách sạn này có mức giá lưu trú thấp.

- Khách sạn vừa: có quy mô từ 50 buồng đến 100 buồng, cung cấp phần lớn các dịch vụ cho khách như lưu trú, ăn uống, một số dịch vụ bổ trợ. Loại khách sạn này thường xây dựng ở các điểm du lịch, ở các thị xã, thị trấn và một số xây dựng ở các khu nghỉ mát. Loại khách sạn này thường có mức giá trung bình.

- Khách sạn lớn: thường có từ 100 buồng ngủ trở lên, cung cấp đầy đủ các dịch vụ cho khách, thường được trang bị các trang thiết bị văn minh, hiện đại và thường xây dựng cao tầng, loại này thường có mức giá cho thuê buồng cao.

1.2.2. Căn cứ vào vị trí địa lý

- Khách sạn thành phố (City centre hotel): Loại khách sạn này được xây dựng ở trung tâm các thành phố lớn, các khu đô thị đông dân cư. Đối tượng phục vụ của khách sạn này là đối tượng khách đi công vụ, tham dự hội nghị, hội thảo, các thương gia, vận động và cổ động viên thể thao, khách đi thăm người thân. Các khách sạn này thường có quy mô lớn và cao tầng, trang bị các trang thiết bị đồng bộ, sang trọng và hiện đại, thường được xếp thứ hạng cao. Ở nước ta, các khách sạn này tập trung ở thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh.

- Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort hotel): Loại khách sạn nghỉ dưỡng thường xây dựng ở nơi tài nguyên thiên nhiên như các biển đảo, rừng núi. Kiến trúc xây dựng các biệt thự thấp tầng. Đối tượng khách đến các khách sạn này nghỉ ngơi thư giãn, các nhà khoa học nghiên cứu môi trường sinh thái. Các khách sạn này được trang bị khá đồng bộ các tiện nghi phục vụ sang trọng, cung cấp đồng bộ các dịch vụ cho khách. Ở nước ta, các khách sạn nghỉ dưỡng thường tập trung ở Vịnh Hạ Long, Cát Bà, Đồ Sơn – Hải Phòng, Đà Nẵng, Nha Trang, Mũi Né – Bình Thuận, Tam Đảo – Vĩnh Phúc, Sa Pa – Lào Cai, Đà Lạt – Lâm Đồng, vv...

- Khách sạn ven đô (Suburban hotel): Khách sạn ven đô được xây dựng ở ngoại vi thành phố hoặc ở các trung tâm đô thị. Đối tượng phục vụ của loại khách này thường là khách nghỉ cuối tuần, khách công vụ, khách đi thăm thân. Những loại khách có khả năng thanh toán chi tiêu trung bình. Do vậy, mức độ trang thiết bị các tiện nghi phục vụ khách của khách sạn

này đầy đủ và tính sang trọng ở mức độ trung bình, cung cấp các dịch vụ cũng ở mức độ trung bình về chất lượng.

- Khách sạn ven đường (High way hotel) – Motel: Loại khách sạn này được xây dựng ở ven đường giao thông, quốc lộ, cao tốc để phục vụ khách đi lại trên các tuyến đường quốc lộ sử dụng phương tiện ô tô như motel. Loại khách sạn này chủ yếu cung cấp dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống và dịch vụ phương tiện vận chuyển như sửa chữa, cung cấp nhiên liệu.

- Khách sạn quá cảnh: Khách sạn này được xây dựng ở sân bay, bến cảng, khu vực các cửa khẩu. Đối tượng phục vụ của khách sạn này là các thương gia, những hành khách của các hãng hàng không quốc tế và các tàu biển quốc tế dừng chân quá cảnh tại sân bay và cảng biển do lịch trình bắt buộc hoặc vì lí do đột xuất.

1.2.3. Phân loại theo thị trường mục tiêu

Theo tiêu thức phân loại này, các loại khách sạn phổ biến nhất bao gồm:

- Khách sạn thương mại (Trade hotel)
- Khách sạn du lịch (Tourism hotel)
- Khách sạn căn hộ cho thuê
- Khách sạn sòng bạc

1.2.4. Phân loại khách sạn theo mức độ cung ứng dịch vụ

Theo tiêu thức phân loại này, hệ thống khách sạn phân ra ba loại:

- Khách sạn cao cấp sang trọng (Luxury hotel)
- Khách sạn với dịch vụ đầy đủ (Full service hotel)
- Khách sạn cung cấp số lượng các dịch vụ hạn chế (Limited service hotel)
 - Khách sạn thứ hạng thấp (Bình dân), (Economy hotel)

1.2.5. Phân loại khách sạn theo hình thức sở hữu

Căn cứ vào Luật doanh nghiệp 2005, khách sạn phân loại theo hình thức sở hữu gồm các loại sau:

- Khách sạn Nhà nước
- Khách sạn cổ phần
- Khách sạn được thành lập theo công ty trách nhiệm hữu hạn
- Khách sạn tư nhân
- Khách sạn liên doanh

1.2.6. Phân loại khách sạn theo mức độ liên kết

Theo tiêu thức phân loại này, các khách sạn phân ra các loại sau:

- Khách sạn độc lập
- Khách sạn tập đoàn

(Theo: Hotel.oxu.vn, Phân loại khách sạn trong Quản lý khách sạn (26/11/2015) chuyên mục Tin tức quản lý khách sạn)

1.3. Khái niệm về buồng phòng

- Buồng phòng trong khách sạn là nơi để khách lưu trú trong thời gian nhất định với mục đích nghỉ ngơi hoặc làm việc. Khách hàng được nhận được sự chăm lo, phục vụ từ những người làm phòng thông qua các hoạt động như: làm vệ sinh, bảo dưỡng các dịch vụ, thiết bị trong buồng khách và làm phòng với mức độ gần như mới so với lúc khách mới vào, đồng thời còn phục vụ đầy đủ các dịch vụ bổ sung mà khách yêu cầu. Bộ phận buồng là bộ phận trong khách sạn trực tiếp phục vụ khách nhưng không trực tiếp thu tiền của khách mà phải thông qua sự liên kết với bộ phận tiền sảnh. Bộ phận buồng phối hợp với bộ phận lễ tân nhận khách cung cấp dịch vụ lưu trú tạo doanh thu lớn trong tổng doanh thu của khách sạn. (Theo: Nguyễn Văn Minh (2019), Giáo trình hướng dẫn nghiệp vụ Phòng)

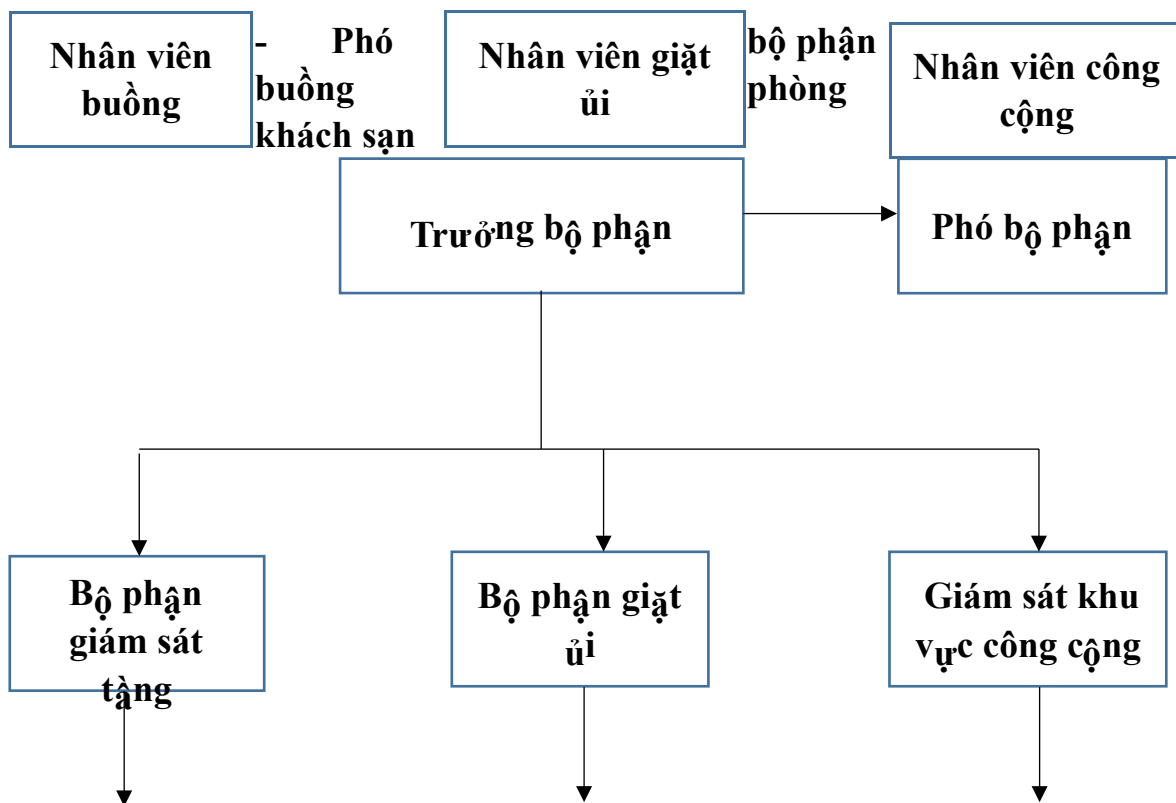
1.4. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các bộ phận

1.4.1. Cơ cấu tổ chức

1.4.2. Nhiệm vụ và chức năng

- Trưởng bộ phận buồng phòng

Đây là người chịu trách nhiệm cao nhất cho sự sạch sẽ, chín chu của khách sạn. Là người điều phối, phân công công việc cho nhân viên cấp dưới và tiếp nhận chỉ thị từ Ban Giám Đốc. Vị trí này đòi hỏi người làm phải vừa quản lý công việc tốt, vừa có kỹ năng quản trị con người.



Chịu trách nhiệm báo cáo trực tiếp với Trưởng bộ phận và điều phối nhân viên dưới quyền. Vị trí trợ lý cần đảm bảo luôn giữ liên lạc với

Bộ phận Lễ tân để biết được nhu cầu của khách và tình hình khách đến khách đi.

Đồng thời, trợ lý là người chịu trách nhiệm liên hệ, phối hợp với các bộ phận khác để đảm bảo vệ sinh toàn khách sạn cũng như phục vụ nhu cầu khách hàng một cách hoàn hảo nhất.

- Bộ phận giám sát tầng

Bộ phận giám sát tầng chịu trách nhiệm đảm bảo và duy trì sự sạch sẽ tại khu vực tầng mà mình được phân công. Người giám sát sẽ giám sát, đào tạo và phân chia công việc cho nhân viên dưới quyền.

Nhân viên phục vụ khu vực công cộng thực hiện các công việc dọn dẹp vệ sinh ở các khu vực chung như tiền sảnh, hành lang, bể bơi.. và các vị trí khác theo sự phân công của trưởng bộ phận và quy định của khách sạn

- Giám sát khu vực công cộng

Là những người chuyên đi giám sát, kiểm tra, nhắc nhở nhân viên cấp dưới phối hợp khi có sự việc phát sinh hoặc vị trí nào chưa đạt yêu cầu cần dọn dẹp lại. Đảm bảo buồng phòng và các khu vực công cộng luôn chỉn chu, sạch sẽ đạt chuẩn tiêu chí khách sạn đề ra.

- Nhân viên vệ sinh ở khu vực công cộng

Chịu trách nhiệm giữ gìn sự sạch sẽ, chỉn chu tại các khu vực chung trong khách sạn như tiền sảnh, hành lang, hồ bơi, nhà ăn...

- Bộ phận buồng phòng

Nhân viên Housekeeping có nhiệm vụ giữ vệ sinh và dọn dẹp phòng ngủ của khách. Công việc chính bao gồm hút bụi sàn nhà, lau chùi đồ nội thất, chà rửa toilet và bổ sung các vật dụng cần thiết trong phòng tắm như kem đánh răng, dầu gội, bàn chải, thay chăn ga gối nệm... sao cho phòng ở luôn sạch sẽ, trong tình trạng sẵn sàng đón khách.

Đảm bảo phòng luôn ở trạng thái tốt nhất để đón khách. Phòng phải được hút bụi sạch sẽ, đồ nội thất được lau chùi, trang thiết bị trong phòng đầy đủ theo tiêu chuẩn khách sạn, chăn nệm drap giường đã được thay mới trước khi khách nhận phòng.

- Bộ phận giặt ủi

Đây là bộ phận có trách nhiệm thu gom theo giờ quy định và tiến hành giặt ủi các vật dụng trong phòng như khăn tắm, thảm, ga trải giường, rèm cửa, áo choàng và cả đồng phục của nhân viên khách sạn. Ngoài ra nhân viên giặt ủi còn thu nhận giặt trang phục của khách khi có yêu cầu, đảm bảo nhận trả đúng khách và giặt theo đúng tiêu chí khách hàng đòi hỏi.

Chịu trách nhiệm nhận đồ cần giặt ủi của khách theo khung giờ nhất định, kiểm tra đồ cần giặt, đảm bảo thành phẩm giặt là xong theo đúng yêu cầu của khách.

Kiểm kê ga giường, gối, chăn, khăn... của khách sạn. Tiến hành thu gom, giặt ủi, cấp phát lại các vật phẩm giường ngủ cho từng buồng phòng.

Ngoài ra, vị trí này cũng là chịu trách nhiệm thu gom, làm sạch và cấp phát lại đồng phục cho đội ngũ nhân viên.

1.5. Quy trình phục vụ buồng phòng

1.5.1. Khái niệm quy trình phục vụ buồng, phòng

- Nhân viên bộ phận buồng (đôi khi được gọi là Nhân viên phục vụ buồng, Nhân viên vệ sinh hay Nhân viên dọn buồng): Chịu trách nhiệm vệ sinh và dọn dẹp buồng khách sạn. Để làm điều đó, họ phải thực hiện tất cả các công việc theo yêu cầu bao gồm thay ga trải giường, làm vệ sinh và bổ sung đồ trong phòng tắm, kiểm tra tình trạng chung trong buồng và báo với Trợ lý trưởng bộ phận buồng nếu có hư hỏng gì. Họ

cũng chịu trách nhiệm về việc cung cấp đồ vải và thiết bị (Theo tiêu chuẩn VTOS Nghề Phục Vụ Buồng Phòng, Hà nội 2015, Xuất Bản: Bộ Văn Hóa Thể Thao , Tổng cục du lịch)

1.5.2. Các quy trình phục vụ buồng theo tiêu chuẩn VTOS

- Mục công việc cần làm:

Công việc 1: Chuẩn bị ca làm việc

Công việc 2: Sắp xếp xe đẩy

Công việc 3: Sử dụng điện thoại

Công việc 4: Chăm sóc khách hàng

Công việc 5: Đối phó với sinh vật gây hại

Công việc 6: Dọn vệ sinh không thường xuyên

Công việc 7: Loại bỏ vết bẩn

Công việc 8: Dọn vệ sinh khu vực công cộng

Công việc 9: Dọn buồng khách đã trả Công

việc 10: Dọn phong tắm

Công việc 11: Dọn buồng đã có khách

Công việc 12: Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng

Công việc 13: Dọn buồng trống sạch

Công việc 14: Xử lý đồ giặt là và đồ giặt khô của khách

Công việc 15: Xử lý việc chuyển / đổi buồng

Công việc 16: Kết thúc ca làm việc

1.6. Các tiêu chí đánh giá về chất lượng buồng phòng

Các tiêu chí đánh giá chất lượng phục vụ buồng khách sạn

+ Tiêu chí đánh giá

- Trang thiết bị tiện nghi trong buồng

Cơ sở vật chất bên trong buồng khách sạn là yếu tố quan trọng nhất thể hiện mức độ tiện nghi và chất lượng buồng - ảnh hưởng trực tiếp đến sự cảm nhận và đánh giá chủ quan ban đầu của khách. Mức độ tiện nghi trong buồng khách sạn được đánh giá thông qua các chỉ tiêu gồm: mức độ đồng bộ của các trang thiết bị trong phòng - mức độ sang trọng của các trang thiết bị trong phòng - tính thẩm mỹ chung: sắp xếp hài hòa, cân đối màu sắc, phù hợp với sở thích của khách hàng - vệ sinh sạch sẽ... Buồng khách phải đảm bảo cung cấp đầy đủ các vật dụng, trang thiết bị tiện nghi tương ứng chuẩn sao

- Vệ sinh buồng

Tiêu chí về vệ sinh buồng là bắt buộc và không thể thiếu trong kết quả đánh giá chất lượng phục vụ buồng. Một phòng khách sạn đảm bảo chất lượng vệ sinh nếu thỏa mãn các chỉ tiêu sau: buồng khách được làm vệ sinh hàng ngày- chăn, ga, gối nệm luôn luôn sạch sẽ và được thay mới theo quy định - các vật phẩm, trang thiết bị luôn trông như mới - đồ amenities phải đủ và được bổ sung, thay mới mỗi ngày- buồng thoáng và không có mùi ẩm mốc - cửa sổ, rèm cửa không bám bụi - trải thảm thường xuyên...

- Kỹ năng phục vụ của nhân viên

Đây là một tiêu chí nữa ảnh hưởng đến cảm nhận của khách lưu trú về chất lượng dịch vụ của khách sạn. Một khách hàng sẽ chắc chắn đánh giá cao chất lượng phục vụ buồng và cho review 5 sao nếu: được phục vụ bởi một nhân viên có kỹ năng thuần thục - các thao tác phục vụ đúng chuẩn mực và nhanh, chính xác - linh hoạt và khôn khéo trong giải quyết các tình huống - sẵn sàng hỗ trợ và giúp đỡ khách trong suốt thời gian khách lưu trú... Để làm được điều này, Housekeeping phải biết cách tổ chức, sắp xếp công việc theo đúng quy trình phục vụ chuẩn và khoa học - trang bị trình độ nghiệp vụ cao - duy trì cử chỉ thân thiện, nhiệt tình, chu đáo với khách