

Thành phố Hồ Chí Minh

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

QUẢN TRỊ KINH DOANH

Chuyên ngành

QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

Đề tài

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH
PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG
TẠI KHÁCH SẠN GRAND SÀI GÒN**

Giảng viên hướng dẫn

ThS: Trương Thị Hải Thuận

Sinh viên

Nguyễn Phú Đông

MSSV: 44012002024



Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn

Website: www.siu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên Nguyễn Phú Đông xin cam đoan các số liệu, thông tin sử dụng trong bài Báo cáo tốt nghiệp này được thu thập từ nguồn thực tế tại Công ty, trên các sách báo khoa học chuyên ngành (*có trích dẫn đầy đủ và theo đúng qui định*); Nội dung trong báo cáo này do kinh nghiệm của bản thân được rút ra từ quá trình nghiên cứu và thực tế tại khách sạn Grand Sài Gòn. **KHÔNG SAO CHÉP** từ các nguồn tài liệu, báo cáo khác.

Nếu sai sót Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm theo qui định của Nhà Trường và Pháp luật.

Sinh viên

Đông

Nguyễn Phú Đông

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa luận tốt nghiệp với đề tài là: “ **GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG PHÒNG TẠI KHÁCH SẠN GRAND SAIGON** ”, bên

cạnh sự cố gắng nỗ lực không ngừng của bản thân, em xin được bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến:

Thầy (cô) **Trương Thị Hải Thuận** đã trực tiếp hướng và tận tình chỉ bảo tôi tìm ra hướng nghiên cứu, tiếp cận thực tế, tìm kiếm tài liệu, xử lý và phân tích số liệu, giải quyết vấn đề để có thể hoàn thành khóa luận tốt nghiệp của mình tốt nhất.

Bộ phận Houseskeeping thuộc Khách sạn Grand Sài Gòn đã nhiệt tình giúp đỡ và cung cấp cho em những số liệu cần thiết để hoàn thành khóa luận của mình.

Em xin chúc quý thầy cô dồi dào sức khỏe và ngày càng có nhiều thành công trong sự nghiệp. Kính chúc ban lãnh đạo và các anh chị trong Khách sạn Grand Sài Gòn có nhiều sức khỏe và thành công trong công việc, cuộc sống.

Tuy nhiên, vì kiến thức chuyên môn vẫn còn nhiều hạn chế cùng với việc bản thân chưa có nhiều kinh nghiệm nên khóa luận của em vẫn còn nhiều thiếu sót. Kính mong nhận được sự góp ý và chỉ bảo của quý thầy cô và mọi người. Em xin chân thành cảm ơn!

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tp Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2024

Giảng viên hướng dẫn

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài:	1
2. Mục tiêu nghiên cứu:	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:	2
4. Phương pháp nghiên cứu:.....	2
5. Kết cấu đề tài:	2
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN	3
1.1. Tổng quan về khách sạn.	3
1.1.1. Khái niệm khách sạn.	3
1.1.2. Phân loại khách sạn.	4
1.1.3. Cơ cấu tổ chức trong khách sạn:.....	7
1.1.4. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban.	7
1.1.5. Các dịch vụ trong kinh doanh khách sạn:	10
1.2. Tổng quan về Housekeeping của khách sạn.	12
1.2.1. Khái niệm:	12
1.2.2. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận Housekeeping.	12
1.2.3. Phân loại Housekeeping:	13
1.2.4. Cơ cấu tổ chức các nhân sự của bộ phận Buồng.	14
1.2.5. Các loại hạng phòng trong khách sạn:	17
1.3. Tổng quan về quy trình phục vụ buồng trong khách sạn.	19
1.3.1. Khái niệm:	19
1.3.2. Quy trình phục vụ buồng.	20
1.4. Sự cần thiết của việc nâng cao quy trình phục vụ phòng trong khách sạn	22
1.5. Một số phương pháp đánh giá quy trình phục vụ buồng tại khách sạn.	24
TỔNG KẾT CHƯƠNG I	26
CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG CỦA VIỆC NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ	

BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN GRAND SÀI GÒN.	27
2.1. Giới thiệu tổng quan về khách sạn Grand Sài Gòn.	27
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn Grand Sài Gòn.	27
2.1.2. Bộ máy tổ chức, nhiệm vụ chức năng của các phòng ban.	31
2.1.3. Tình hình nhân sự của khách sạn Grand Sài Gòn.	36
2.1.4. Phương thức kinh doanh của khách sạn Grand Sài Gòn.	37
2.1.5. Tình hình tài chính của khách sạn Grand Sài Gòn.	39
2.1.6. Khả năng cạnh tranh của khách sạn Grand Sài Gòn.	39
2.1.7. Đánh giá chung về khách sạn Grand Sài Gòn.	40
2.2. Bộ máy tổ chức, nhiệm vụ chức năng của bộ phận Housekeeping tại khách sạn Grand Sài Gòn.	43
2.2.1. Tình hình nhân sự của bộ phận Housekeeping tại khách sạn Grand Hotel Sài Gòn.	44
2.2.2. Thực trạng quy trình phục vụ buồng phòng tại khách sạn Grand Hotel Sài Gòn.	44
2.2.3. Đánh giá chung về thực trạng quy trình phục vụ buồng của bộ phận Housekeeping tại Khách sạn Grand Sài Gòn.	60
TỔNG KẾT CHƯƠNG II	62
CHƯƠNG III. GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN GRAND SÀI GÒN.	63
3.1. Phương hướng phát triển của khách sạn và bộ phận Buồng – Khách sạn Grand Sài Gòn.	63
3.1.1. Định hướng phát triển kinh doanh của khách sạn Grand Sài Gòn trong quá trình hội nhập quốc tế.	63
3.1.2. Định hướng phát triển kinh doanh lưu trú tại khách sạn Grand Sài Gòn.	64
3.2. Các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ bộ phận Buồng – Khách sạn Grand Sài Gòn.	65
3.2.1. Giải pháp hoàn thiện các giai đoạn của quy trình phục vụ Buồng.	65
3.2.2. Nâng cao cơ sở vật chất, trang thiết bị.	66
3.2.3. Nâng cao tay nghề và nâng cao quy trình phục vụ của nhân viên.	67

3.2.4. Xây dựng hệ thống giám sát về bảo đảm quy trình phục vụ Bộ phận buồng.	68
3.2.5. Nâng cao công tác giám sát quy trình phục vụ.	69
3.2.6. Các giải pháp khác v.v	70
TỔNG KẾT CHƯƠNG III	72
KIẾN NGHỊ	73
KẾT LUẬN	74
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	75
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH	76

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài:

Việc chọn đề tài "Giải pháp nâng cao quy trình phục vụ buồng phòng tại khách sạn *GRAND SÀI GÒN* " là một quyết định có lý do và có ý nghĩa quan trọng trong việc cải thiện hoạt động kinh doanh và chất lượng dịch vụ của khách sạn. Dưới đây là một đoạn văn dài giải thích lý do chọn đề tài này:

Trong ngành du lịch và khách sạn, chất lượng dịch vụ đóng vai trò quyết định đến sự thành công và sự tồn tại của một cơ sở lưu trú. Khách sạn Grand Sài Gòn, như một phần của mạng lưới khách sạn hàng đầu tại Việt Nam, không chỉ đặt mục tiêu cao về việc cung cấp dịch vụ đẳng cấp mà còn cam kết mang lại trải nghiệm khách hàng tuyệt vời nhất. Tuy nhiên, trong quá trình hoạt động, việc quản lý và tối ưu hóa quy trình phục vụ buồng phòng là một thách thức không nhỏ.

Điều này là do quy trình phục vụ buồng phòng đòi hỏi sự chính xác, sự tổ chức và sự hiệu quả cao để đảm bảo rằng mỗi phòng đều được làm sạch và sắp xếp một cách chuẩn mực, đồng thời đáp ứng được nhu cầu và mong muốn cụ thể của từng khách hàng. Một quy trình phục vụ buồng phòng kém hiệu quả không chỉ ảnh hưởng đến hài lòng của khách hàng mà còn có thể dẫn đến sự mất mát về doanh thu và uy tín của khách sạn.

Do đó, việc nghiên cứu và áp dụng các giải pháp nâng cao quy trình phục vụ buồng phòng tại khách sạn *GRAND SÀI GÒN* không chỉ là một sự cần thiết mà còn là một cơ hội để cải thiện hiệu suất và chất lượng dịch vụ. Bằng cách tối ưu hóa quy trình làm việc, đào tạo nhân viên và sử dụng công nghệ tiên tiến, khách sạn có thể tạo ra một môi trường làm việc tích cực và nâng cao khả năng cạnh tranh của mình trên thị trường. Đồng thời, việc cải thiện quy trình phục vụ buồng phòng cũng có thể tạo ra một sự khác biệt rõ ràng trong trải nghiệm của khách hàng, từ đó tăng cường lòng trung thành và tạo ra lợi ích kinh doanh bền vững cho khách sạn *GRAND SAIGON*.

2. Mục tiêu nghiên cứu:

- Tìm hiểu về chất lượng dịch vụ phòng trong khách sạn
- Tìm hiểu bộ phận Housekeeping của khách sạn Grand Sài Gòn
- Phân tích quy trình phục vụ phòng tại khách sạn Grand Sài Gòn
- Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ phòng ở khách sạn Grand Sài Gòn.
- Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phòng ở khách sạn Grand Sài Gòn trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:

- Đối tượng nghiên cứu: Đề tài tập trung nghiên cứu về quy trình phục vụ phòng và các nhân tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ phòng ở khách sạn Grand Sài Gòn
- Phạm vi nghiên cứu: Đề tài tập trung phân tích trong bộ phận Housekeeping ở khách sạn Grand Sài Gòn.

4. Phương pháp nghiên cứu:

Các phương pháp chủ yếu được sử dụng trong quá trình thực hiện đề tài:

- Phương pháp nghiên cứu lý luận kết hợp với quan sát tìm hiểu thực tế
- Phương pháp thu thập và xử lý thông tin
- Phương pháp phân tích
- Phương pháp tổng hợp

5. Kết cấu đề tài:

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề tài được chia thành ba phần chính như sau:

- Chương I: Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ phòng tại khách sạn.
- Chương II: Giải pháp của việc nâng cao quy trình phục vụ buồng tại khách sạn *GRAND SÀI GÒN* • Chương III: Những giải pháp nâng cao quy trình phục vụ buồng tại khách sạn *GRAND SÀI GÒN*

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN

1.1. Tổng quan về khách sạn.

1.1.1. Khái niệm khách sạn.

Khách sạn, không chỉ là một địa điểm lưu trú tạm thời mà còn là một phần không thể thiếu của trải nghiệm du lịch. Đó là nơi tôi có thể tìm thấy sự thoải mái, tiện nghi và dịch vụ chuyên nghiệp sau những ngày dài khám phá và thư giãn. Khách sạn không chỉ là một nơi để ngủ, mà còn là một không gian đặc biệt, nơi tôi có thể thưởng thức ẩm thực địa phương, tận hưởng các hoạt động giải trí và thư giãn, cũng như tìm hiểu về văn hóa địa phương thông qua các trải nghiệm độc đáo mà nó cung cấp. Điều này tạo ra một trải nghiệm lưu trú đa chiều và đáng nhớ mỗi khi tôi đặt chân đến một khách sạn mới.

Theo tổng cục du lịch ban hành ngày 22/6/1994: Khách sạn là cơ sở lưu trú đảm bảo tiêu chuẩn và chất lượng tiện nghi cần thiết phục vụ khách trong thời gian nhất định theo yêu cầu của khách về việc vui chơi giải trí và các dịch vụ cần thiết khác. Hoặc theo một định nghĩa khác thì khách sạn là một cơ sở hạ tầng kiên cố bao gồm nhiều tầng và nhiều phòng ngủ được trang thiết bị đồ đạc tiện nghi, dụng cụ chuyên dụng nhằm mục đích kinh doanh các dịch vụ lưu trú ăn uống và các dịch vụ ăn uống khác nhằm mục đích sinh lãi.

“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 nhu cầu ăn, nghỉ giải trí của họ tại các địa điểm du lịch nhằm mục đích có lãi”. *(Theo định nghĩa TS. Nguyễn Văn Mạnh – ThS Hoàng Thị Lan Hương trong cuốn Giáo trình “ Quản trị kinh doanh khách sạn” của trường Đại học kinh tế Quốc Dân, Nhà xuất bản Lao động – xã hội năm 2004, trang 15).*

“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 lời”. Các hoạt động

của người cung cấp để đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng”. Từ các quan điểm trên, chúng ta thấy rằng có thể có nhiều quan niệm khác nhau về dịch vụ tuy nhiên chúng đều thống nhất với nhau ở chỗ dịch vụ phải gắn liền với hoạt động để tạo ra nó. Trên cơ sở những khái niệm chung về dịch vụ ta có thể hiểu dịch vụ là kết quả của những hoạt động không thể hiện bằng sản phẩm vật chất, nhưng bằng tính hữu ích của chúng và có giá trị kinh tế.

“Dịch vụ lưu trú trong kinh doanh khách sạn là kết quả mang lại nhờ các hoạt động tương tác giữa bộ phận kinh doanh lưu trú nói riêng và toàn khách sạn nói chung với khách của khách sạn, đồng thời thông qua các hoạt động tương tác đó để đáp ứng nhu cầu của khách và mang lại lợi nhuận cho khách sạn”.

1.1.2. Phân loại khách sạn.

Từ các định nghĩa trên, ta có thể có được cái nhìn tổng quan hơn về khách sạn, từ đó bộ phận phân loại khách sạn ra đời nhằm nâng cao chất lượng cũng như vị thế của các khách sạn. Và hiện nay dựa trên rất nhiều yếu tố khác nhau mà có nhiều loại hình khách sạn được ra đời, dựa theo đặc thù khách hàng chủ yếu như:

- Khách sạn thương mại (*Commercial hotel*)

Đây là loại hình khách sạn thường tập trung ở các thành phố lớn hoặc các khu trung tâm thương mại, đối tượng chính của loại hình khách sạn này là những khách thương nhân các khách du lịch vì đi công tác hoặc tham dự các hội nghị còn gọi là khách du lịch MICE. nhưng thực tế hiện nay là đối tượng khách du lịch. Đặc điểm chung của khách sạn này là thường hoạt động quanh năm, và có sự kinh doanh biến động theo mùa với hai mùa chính là mùa cao điểm và mùa thấp điểm.

- Khách sạn sân bay (*Airport hotel*)

Cái tên nói lên loại hình khách sạn này là các khách sạn tạo lập gần các sân bay quốc tế ví dụ là khách sân bay Tân Sơn Nhất. Đối tượng chính ở đây thường là các nhân viên phi hành đoàn, các khách chờ visa,... Và thường các khách sạn này được các hãng hàng không đưa vào vé máy bay trọn gói.

- Khách sạn bình dân (*Hostel/Inn*)

Được biết đến là những khách sạn với quy mô vừa và nhỏ và thường không nằm trong trung tâm thành phố, các bến xe, nhà ga,... và có các tiện nghi tối thiểu đáp ứng được các nhu cầu bình thường của khách hàng. Đối tượng chính của loại hình khách sạn này thường là những người đi phượt, du lịch ba lô hoặc những khách hàng không có quá nhiều đòi hỏi về nhu cầu dịch vụ.

- Khách sạn sòng bạc (*Casino hotel*)

Đây là các khách sạn thường được thiết kế xây dựng rất quy mô, các trang thiết bị và nội thất rất cao cấp và cung cấp đầy đủ nhưng loại hình kinh doanh sòng bạc nhằm nhắm đến đối tượng có nhu cầu về vui chơi giải trí, chơi bài,... Ví dụ như các khách sạn ở Ma Cao, Las Vegas,...

- Khách sạn nghỉ dưỡng (*Reort hotel*)

Là một loại hình khách sạn có từ 20-30 phòng, mang đậm thương hiệu riêng của nhà đầu tư. Đây được xem là dòng sản phẩm mới mẻ xuất hiện tại đảo Ngọc, tại đây các nhà đầu tư có thể tự do lựa chọn tự quản lý và vận hành hoặc để đơn vị thuê vận hành. Các khách sạn này thường được xây dựng tại những vị trí có tiềm năng khai thác dựa vào sự hấp dẫn của nguồn tài nguyên thiên nhiên địa phương, đặc biệt phổ biến ở các khu ven biển hoặc trên núi. Ví dụ như Phan Thiết, Mũi Né, Nha Trang, Vũng Tàu,... Đối tượng chính của loại hình khách sạn này thường là những khách hàng có nhu cầu về nghỉ dưỡng, nghỉ bệnh,... Ngoài ra loại hình khách sạn này đặc biệt phụ thuộc vào biến động theo mùa tại địa phương.

- Khách sạn căn hộ (*Suite Hotel/Apartment*)

Loại hình khách sạn này nằm trong các thành phố lớn, có các loại phòng với diện tích lớn, đầy đủ tiện nghi như một căn hộ với các phòng chức năng phòng ăn, phòng khách, phòng ngủ và bếp. Đối tượng khách hàng chính ở đây là các khách hàng du lịch bằng xe hơi, xe ô tô, khách có thể đậu xe trước cửa phòng mình như chính căn nhà của mình.

- Khách sạn nổi (*Floating Hotel*)

Theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9506:2012, được định nghĩa 2.3.7 có sửa đổi do Tổng cục Du lịch biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể Thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường chất lượng thẩm định cùng với Bộ Khoa học và Công nghệ công bố thì: “Cơ sở lưu trú du lịch neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển khi cần thiết, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách”.

- Nhà nghỉ ven xa lộ (*Motel*)

Cơ sở lưu trú du lịch này thường được xây dựng ven đường và thường được sử dụng để phục vụ nhu cầu tạm nghỉ của khách hàng trong quá trình di chuyển đường dài. Và loại hình khách sạn này cũng đáp ứng được các thiết bị cơ bản cũng như các nhu cầu cơ bản đáp ứng nhu cầu cơ bản của khách hàng.

Từ các loại hình Khách sạn trên, người ta đã đưa ra một bộ tiêu chuẩn về xếp hạng khách sạn từ 1 đến 5 sao. Tuy nhiên hiện nay 5 sao không còn được xem là thước đo tối đa về sự cao cấp và sang trọng của khách sạn nữa vì hiện nay xuất hiện rất nhiều khách sạn mới có sự đầu tư từ ngoại nội thất cho tới các dịch vụ mà nó mang lại đem lại cho khách hàng sự hài lòng vượt bậc mong muốn của họ rất nhiều:

- 1 sao: Quy mô phòng ngủ 10 phòng đến 19 phòng, đáp ứng được các nhu cầu bình thường của khách hàng.

- 2 sao: Quy mô phòng ngủ từ 20 phòng đến 49 phòng, có bán các dịch vụ buffet sáng, internet, đèn ngủ,... Ngoài ra còn cung cấp những dụng cụ vệ sinh như bàn chải, kem đánh răng, dao cạo râu,..

- 3 sao: Quy mô phòng ngủ từ 50 phòng đến 79 phòng, có nhân viên lễ tân 24/7 và chất lượng nhân viên cao, biết ngoại ngữ và khách sạn phải cung cấp được một số dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng.

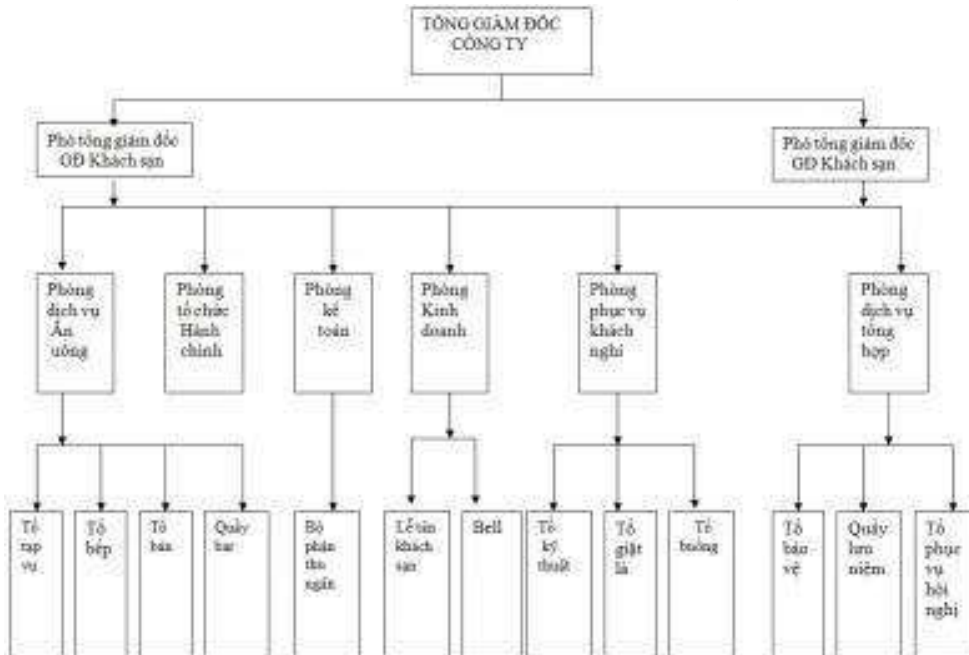
- 4 sao: Quy mô phòng ngủ từ 80 phòng đến 99 phòng, phải có quầy minibar, cung cấp dịch vụ đồ uống và các yêu cầu của khách hàng.

- 5 sao: Quy mô phòng ngủ từ 100 phòng trở lên, phải có tất cả các dịch vụ tiện nghi phục vụ cho quá trình lưu trú của khách hàng, cơ sở vật chất và chất lượng lượng phục vụ phải luôn chỉnh chu và cao cấp.

Nhìn chung lại, các khách sạn được phân loại từ 1 sao đến 5 sao nhằm mục đích khẳng định sự cao cấp và đẳng cấp của khách sạn; những khách sạn này được đánh giá dựa trên rất nhiều tiêu chí như cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ, và sự đa dạng về các dịch vụ kinh doanh, giải trí đạt chuẩn của Tổng cục Du lịch quy định.

1.1.3. Cơ cấu tổ chức trong khách sạn:

Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức khách sạn



(Nguồn: Giáo trình Quản trị kinh doanh Khách sạn)

1.1.4. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban.

Bộ phận điều hành (Executive management):

Bộ phận này gồm: Tổng giám đốc, Phó tổng giám đốc, Trợ lý hoặc Thư ký cho Tổng giám đốc. Nếu quy mô khách sạn lớn có thể thêm Giám đốc điều hành và Phó giám đốc điều hành.

Các thành viên trong bộ phận này sẽ kết hợp với trưởng bộ phận của các phòng ban để tạo thành đội ngũ lãnh đạo. Vai trò, nhiệm vụ của bộ phận điều hành là vận

hành, quản lý toàn bộ hoạt động của khách sạn. Đảm bảo các phòng ban làm việc hiệu quả, mang lại doanh thu cho khách sạn.

Bộ phận lễ tân (*Front Office*):

Vai trò của bộ phận lễ tân là đặt phòng, tiếp tân, đăng ký, phân phòng, thanh toán, đón tiếp, tạo ấn tượng và thiện cảm đẹp cho khách hàng khi đăng ký lưu trú tại khách sạn. Bộ phận này được coi như là trung tâm và bộ mặt của khách sạn.

Mọi hoạt động phòng ban, dịch vụ, khách hàng đều kết nối với bộ phận lễ tân.

Cụ thể, nhân viên lễ tân có nhiệm vụ đón khách, mang hành lý, giúp khách đăng ký, đưa chìa khóa phòng, tiếp nhận các phản hồi của khách hàng và cuối cùng là làm thủ tục trả phòng cho khách. Trên thực tế, mối liên hệ trực tiếp duy nhất mà hầu hết khách có với nhân viên khách sạn, ngoài qua nhà hàng, là với các nhân viên lễ tân.

Bộ phận buồng phòng (*Housekeeping*):

Bộ phận buồng phòng chịu trách nhiệm về sự sạch sẽ, bảo trì và duy trì thẩm mỹ của các phòng, khu vực công cộng, khu vực sau và môi trường xung quanh trong một khách sạn, đồng thời chăm sóc và bảo dưỡng hoàn hảo tất cả các phòng và không gian công cộng mọi lúc.

Các nhân viên xuất sắc trong bộ phận housekeeping có cái nhìn chi tiết và cam kết đào tạo, phát triển, tạo động lực cho một nhóm nhân viên tài năng. Đây là bộ phận thực sự tạo ra tác động đến khách hàng và xác định liệu khách hàng có quay lại hay không và cũng giới thiệu khách sạn của bạn cho những người khác.

Bộ phận ẩm thực (*Food & Beverage*):

Bộ phận F&B quản lý việc phục vụ đồ ăn và thức uống cho khách hàng. Bộ phận này có thể được đào tạo bởi khách sạn hoặc doanh nghiệp du lịch hoặc các chủ khách sạn có thể thuê doanh nghiệp bên ngoài. Đồ ăn được chế biến trong nhà bếp và đồ uống được chuẩn bị trong quầy bar tại khu vực ẩm thực trong khách sạn. Các nhân viên được yêu cầu thực hiện nhiều công việc bao gồm chuẩn bị phục vụ, chào khách, nhận đơn đặt hàng, thanh toán hóa đơn và thực hiện nhiều nhiệm vụ khác sau khi khách rời đi.

Bộ phận bếp (Kitchen):

Tất cả đồ ăn và thức uống được phục vụ cho khách của khách sạn đều được chuẩn bị trong nhà bếp. Công việc này đòi hỏi nhiều kiến thức về thực phẩm được đào tạo bài bản. Để đạt được một bộ phận bếp có chuyên môn cao cũng như làm việc chuyên nghiệp cần kiến thức về các kỹ năng cơ bản và các quy tắc của nhà bếp. Theo đó, cần chú ý các chức năng của bộ phận bếp:

Bếp trưởng điều hành (Executive Chef):

Điều hành, giám sát các hoạt động của bộ phận bếp, đảm bảo chất lượng món ăn tốt nhất. Ngoài ra, bếp trưởng còn có vai trò quản lý dụng cụ, tài sản, tham gia hoạt động tuyển chọn và đào tạo nhân viên bếp.

Bộ phận kinh doanh tiếp thị (Sales & Marketing):

Nếu nhắc đến các bộ phận trong khách sạn thì không thể không kể đến bộ phận kinh doanh tiếp thị. Vai trò của bộ phận này là đưa dịch vụ và các hoạt động của khách sạn tiếp cận gần hơn với khách hàng. Thông qua các chiến lược bán hàng, kinh doanh để thu hút du khách đến khách sạn. Theo đó, bộ phận kinh doanh tiếp thị sẽ tiếp cận khách hàng tiềm năng, sau đó chuyển đổi thành khách hàng thân thiết rồi chăm sóc và khai thác theo thời gian. Bên cạnh đó, bộ phận kinh doanh còn có nhiệm vụ tư vấn, tham mưu cho ban giám đốc hỗ trợ liên kết kinh doanh và thu hồi nợ. Tóm lại, vai trò chính của bộ phận kinh doanh và tiếp thị là mang lại doanh thu cho các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn.

Bộ phận tài chính – kế toán (Finance and accounting):

Vai trò của bộ phận này là kiểm soát biến động tài chính khách sạn, hỗ trợ ban giám đốc tối ưu chi phí, quản lý rủi ro cũng như hoạch định chiến lược kinh doanh. Các công việc cụ thể bao gồm lập hóa đơn cho khách hàng, theo dõi và tập hợp các khoản phải thu, đối chiếu tài khoản, xử lý các khoản phải trả, hợp nhất nhiều đơn vị thuộc sở hữu chung, lập ngân sách, báo cáo tài chính định kỳ cũng như phân tích tài chính. Ngoài ra, bộ phận tài chính – kế toán cũng hỗ trợ tìm nguồn vốn,

theo dõi và quản lý thu chi của khách sạn. Từ đó giúp quản lý khách sạn nắm rõ hoạt động kinh doanh và có những điều chỉnh kịp thời.

Bộ phận hành chính - nhân sự (*Administration - Human Resource*):

Bộ phận nhân sự chịu trách nhiệm thu nhận, sử dụng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của khách sạn. Vai trò của bộ phận nhân sự cũng liên quan đến việc tạo nên một hệ thống nội bộ công bằng và khách quan, nhằm thúc đẩy tính minh bạch và cởi mở trong giao tiếp tổ chức. Bộ phận hành chính - nhân sự cũng đóng vai trò là tiếng nói tiên bộ trong hệ thống chung và cố gắng đảm bảo tính cạnh tranh giữa các bộ phận khác và các nhân viên trong bộ phận.

Bộ phận kỹ thuật bảo trì (*Engineering & maintainaning*):

Bộ phận kỹ thuật chịu trách nhiệm sửa chữa và bảo trì nhà máy và máy móc, xử lý và phân phối nước, nồi hơi và hệ thống sưởi nước, xử lý nước thải, chiếu sáng khu vực bên ngoài và khu vực chung, đài phun nước và các chức năng khác liên quan đến điện, nước.

Ngoài ra, bộ phận này còn chăm sóc bảo trì tất cả các thiết bị , đồ nội thất và đồ đạc được lắp đặt trong khách sạn.

Bộ phận công nghệ thông tin (*Information technology*):

Bộ phận Công nghệ Thông tin chịu trách nhiệm hỗ trợ hàng ngày cho tất cả các hệ thống CNTT, hệ thống kinh doanh, hệ thống văn phòng, mạng máy tính và hệ thống điện thoại trong khách sạn / resort . Ngoài ra, chịu trách nhiệm về các vấn đề, sản phẩm và dịch vụ Công nghệ thông tin tại chỗ nghỉ. Cung cấp đào tạo người dùng và hỗ trợ tất cả các hệ thống tài sản online/trang web, cải tiến mạng, hỗ trợ phần cứng và phần mềm, v.v. Hỗ trợ nhân viên cũng như khách hàng khi gặp các sự cố về máy tính và kết nối mạng.

Bộ phận an ninh (*Security*):

Bộ phận an ninh của khách sạn chịu trách nhiệm về an ninh tổng thể của tòa nhà khách sạn, khách lưu trú, khách vắng lai, người sử dụng hàng ngày và nhân viên của khách sạn cùng đồ đạc của họ. Đây là bộ phận quan trọng không thể thiếu

trong sơ đồ tổ chức nhân sự của khách sạn. Nhiệm vụ của bộ phận này là bảo vệ tài sản của khách sạn và hành khách. Ngoài ra, bộ phận bảo vệ cũng có trách nhiệm canh gác, tuần tra để phát hiện và khắc phục nhanh chóng các sự cố. Nếu quy mô khách sạn nhỏ, bộ phận an ninh sẽ kiêm luôn nhiệm vụ vận chuyển hành lý, trông xe và mở cửa xe cho hành khách.

1.1.5. Các dịch vụ trong kinh doanh khách sạn:

Dịch vụ ăn uống với nhà hàng và quầy bar:

Hiện nay hầu hết các nhà hàng từ 3 đến 5 sao đều có nhà hàng riêng với quy mô phục vụ từ vài chục người đến vài trăm người để đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách lưu trú. Ở những khách sạn cao cấp 4 đến 5 sao, có thể bao gồm khu phức hợp nhà hàng, với các thiết kế sang trọng, mang những phong cách riêng phù hợp với từng nhóm khách.

Ngoài ra quầy bar cũng là một dịch vụ thường thấy trong các khách sạn cao cấp. Tùy theo quy mô, điều kiện từng khách sạn mà vị trí cũng như thiết kế quầy bar sẽ khác nhau.

Fitness center:

Các khách sạn lớn hiện nay đều trang bị những phòng tập thể dục đa năng và phòng tập gym nhằm phục vụ nhu cầu rèn luyện sức khỏe trong thời gian lưu trú của du khách.

Fitness center ở khách sạn tùy theo quy mô mà sẽ trang bị các loại máy tập chuyên dụng hay các linh kiện phòng gym phục vụ các nhu cầu cơ bản như giải trí, hỗ trợ người tập trong quá trình tập luyện.

Dịch vụ giặt là:

Dịch vụ giặt là quần áo có ở hầu hết các khách sạn, từ bình dân cho đến cao cấp. Đây là dịch vụ được tạo ra nhằm đáp ứng nhu cầu vệ sinh cá nhân và mặc của khách hàng.

Khách hàng có thể thoải mái lựa chọn các hình thức giặt ủi, giặt hấp, giặt khô cao cấp phù hợp theo nhu cầu của mình. Chi phí và thời gian sẽ tiết kiệm và thuận tiện hơn nhiều so với sử dụng dịch vụ giặt ủi bên ngoài.

Bộ phận giặt là của khách sạn sẽ thực hiện theo quy trình chuyên nghiệp từ khâu nhận đồ đến giao đồ, để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

Dịch vụ Spa:

Nhu cầu thư giãn, chăm sóc, làm đẹp của khách hàng, nhất là phái nữ không hề giảm khi đi du lịch hay công tác. Do đó các dịch vụ Spa mở ra ngày càng nhiều, nhất là trong các khách sạn cao cấp.

Các spa thường cung cấp các dịch vụ như: massage thư giãn, xông hơi, lột mụn, gội đầu,...

Wi-Fi miễn phí trong toàn bộ khách sạn:

Đây là dịch vụ có ở hầu hết mọi khách sạn. Tuy nhiên chất lượng wifi có thể khác nhau tùy theo từng khách sạn.

Dịch vụ đưa đón sân bay:

Khi đi du lịch hay công tác khách hàng không phải lo lắng với việc tìm địa chỉ, phương tiện di chuyển đến khách sạn. Dịch vụ xe đưa đón sẽ mang lại trải nghiệm thoải mái nhất cho khách hàng.

Dịch vụ hội họp, văn phòng:

Dịch vụ phòng họp tại khách sạn nhằm phục vụ nhu cầu của đối tượng khách hàng doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tổ chức các sự kiện như sinh nhật, đám cưới, event công ty, hội thảo...

Quy mô của phòng họp phòng hội thảo có sự khác nhau tùy vào từng khách sạn, thông thường có sức chứa từ vài chục người đến vài trăm người. Được trang bị đầy đủ bàn ghế, âm thanh, ánh sáng,...

Hồ bơi:

Không thể phủ nhận rằng hồ bơi là một tiện ích rất thu hút đối với du khách khi lựa chọn khách sạn để nghỉ dưỡng. Các hồ bơi được thiết kế, bố trí tùy theo

từng khách sạn và đối tượng khách hàng. Có thể là hồ bơi trong nhà, hồ bơi ngoài trời, hồ bơi sân thượng,...

1.2. Tổng quan về Housekeeping của khách sạn.

1.2.1. Khái niệm:

House-keeping 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.

1.2.2. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận Housekeeping.

Chức năng:

Hoạt động của bộ phận buồng là một thành phần quan trọng không thể thiếu trong hệ thống hoạt động chung của khách sạn. Bộ phận này thực hiện những trọng trách hết sức quan trọng là đảm bảo điều kiện vật chất cho việc nghỉ ngơi đó để nó diễn ra một cách tốt đẹp không ngừng nâng cao hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội của khách sạn. Đồng thời làm công tác giám sát và theo dõi đánh giá các cơ sở vật chất sau khi dùng hàng ngày để kịp thời phản ánh với bộ phận bảo dưỡng nhằm đưa ra biện pháp kịp thời sửa chữa, giúp ban giám đốc về kế hoạch quản lý và giám sát việc nhận - trả phòng của khách.

Ngoài ra tổ buồng còn có chức năng tuyên truyền và đối ngoại, đối với an ninh, an toàn chấp hành tốt mọi chỉ thị, nghị quyết chủ trương của Nhà nước, của ngành, của khách sạn. Nắm vững pháp luật thực hiện tiết kiệm chi phí (nhưng không ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ) phổ biến nội quy cho khách, kiểm tra hướng dẫn cách sử dụng trang thiết bị cho khách để hạn chế hng học và vệ sinh nơi công cộng theo quy định chung của khách sạn.