

**The Saigon International  
University**



**Khóa luận  
tốt nghiệp**

Thành phố Hồ Chí Minh

# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

Ngành: Quản trị kinh doanh

Chuyên ngành: Quản trị nhà hàng khách sạn

## **ĐỀ TÀI**

**“Phân tích thực trạng và giải pháp  
nâng cao chất lượng phục vụ tại  
bộ phận Housekeeping của khách sạn  
Grand Saigon Hotel**

*Giảng viên hướng dẫn*

**TH.S HOÀNG NGỌC HIỂN**

Sinh Viên: Lê Huỳnh Lan Vy

MSSV: 44012002027



**Lewis Campus**

Email: [admission@siu.edu.vn](mailto:admission@siu.edu.vn)  
Website: [www.siu.edu.vn](http://www.siu.edu.vn)

## LỜI CAM ĐOAN

Em tên Lê Huỳnh Lan Vy, sinh viên khóa 13, mã sinh viên 44012002027, chương trình đào tạo cử nhân Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Nhà hàng – Khách sạn, trường đại học Quốc Tế Sài Gòn. Em xin cam kết rằng kết quả nghiên cứu đề tài: **“Phân tích thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận Housekeeping của khách sạn Grand Saigon Hotel”**, được trình bày trong quyển luận văn tốt nghiệp này nó kết quả học tập và lao động của em dưới sự hướng dẫn tận tình của giảng viên hướng dẫn. Kết quả nghiên cứu trong luận văn này là trung thực. Các kết quả nghiên cứu và tài liệu khác được sử dụng trong luận văn này đã được liệt kê nguồn và được ghi trích dẫn cụ thể.

Em hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Hội đồng bảo vệ luận văn, Trường đại học Quốc Tế Sài Gòn về những cam kết nêu trên.

TP. HCM, ngày      tháng      năm 2024

Người thực hiện luận văn

Lê Huỳnh Lan Vy

## LỜI CẢM ƠN

Ba tháng thực tập ngắn ngủi là cơ hội cho em tổng hợp thông tin và hệ thống hóa lại những thông tin đã tiếp thu được, đồng thời kết hợp với thực tế để nâng cao kiến thức chuyên môn. Tuy chỉ có ba tháng thực tập, nhưng qua quá trình thực tập, em đã được mở rộng tầm nhìn và tiếp thu rất nhiều kiến thức thực tế. Từ đó em nhận thấy, việc cọ sát thực tế là vô cùng quan trọng, nó giúp sinh viên xây dựng nền tảng lý thuyết được học ở trường vững chắc hơn. Trong quá trình thực tập, từ chỗ còn bỡ ngỡ cho đến thiếu kinh nghiệm, em đã gặp phải rất nhiều khó khăn nhưng với sự giúp đỡ tận tình của **Thầy/Thạc sĩ Hoàng Ngọc Hiến** và sự nhiệt tình của các anh, chị quản lý, anh chị nhân viên của khách sạn Grand Sài Gòn đã giúp em có được những kinh nghiệm quý báu để hoàn thành tốt kì thực tập này cũng như viết lên bài báo cáo thực tập thực tế. Em xin chân thành cảm ơn!

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu trường đại học Quốc tế Sài Gòn, quý thầy cô khoa Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Nhà hàng Khách sạn đã tận tâm giảng dạy và truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm quý báu cho em. Đặc biệt, em xin cảm ơn thầy Hoàng Ngọc Hiến, người đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành khóa luận này. Do thời gian thực tập chưa lâu, trình độ lý luận cũng như kiến thức chuyên ngành còn hạn chế, nên trong quá trình thực tập và làm khóa luận này vẫn còn nhiều thiếu sót. Vì vậy, em rất mong nhận được những ý kiến, phản hồi của các thầy cô, anh chị về bài luận văn này để đề tài của em được hoàn thiện hơn.

Sinh viên

(ký tên, ghi đầy đủ họ tên)

**Lê Huỳnh Lan Vy**



## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NHẬN XÉT CỦA GIÁN VIÊN HƯỚNG DẪN TỐT NGHIỆP</b> .....	<b>iv</b>
<b>DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG</b> .....	<b>viii</b>
<b>DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH</b> .....	<b>ix</b>
<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Lý do chọn đề tài</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Mục tiêu nghiên cứu đề tài:</b> .....	<b>2</b>
<b>2.1. Mục tiêu chung</b> .....	<b>2</b>
<b>2.2. Mục tiêu cụ thể</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Phạm vi nghiên cứu</b> .....	<b>3</b>
<b>4. Phương pháp nghiên cứu</b> .....	<b>3</b>
<b>6. Kết cấu đề tài</b> .....	<b>3</b>
<b>CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 Khái niệm và đặc điểm về chất lượng dịch vụ buồng phòng</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1.1 Khái niệm và đặc điểm bộ phận buồng phòng (housekeeping)</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1.1.1. Khái niệm bộ phận buồng</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1.1.2. Đặc điểm nhân viên phục vụ buồng</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1.2. Khái niệm về chất lượng phục vụ buồng</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1.3 Đặc điểm của chất lượng phục vụ buồng</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2. Vai trò của việc nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận buồng.</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3. Quy trình phục vụ của bộ phận buồng</b> .....	<b>7</b>
<b>1.4 Mô hình nghiên cứu Parasuraman và cộng sự (1985)</b> .....	<b>10</b>
<b>1.5 Những yếu tố ảnh hưởng đến việc nâng cao quy trình phục vụ:</b> .....	<b>11</b>
<b>1.6. Một số phương pháp đánh giá quy trình phục vụ buồng</b> .....	<b>13</b>
<b>1.6.1. Phương pháp điều tra, khảo sát</b> .....	<b>13</b>
<b>1.6.2. Phương pháp quan sát</b> .....	<b>14</b>
<b>1.7. Kinh nghiệm của một số khách sạn Việt Nam và trên thế giới về việc hoàn thiện quy trình phục vụ Buồng.</b> .....	<b>14</b>
<b>TÓM TẮT CHƯƠNG I</b> .....	<b>15</b>

<b>CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CỦA VIỆC NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN GRAND SÀI GÒN .....</b>	<b>1</b>
<b>2.1. Giới thiệu về Khách sạn và bộ phận buồng khách sạn Grand Sài Gòn .....</b>	<b>1</b>
<b>2.1.1. Giới thiệu về khách sạn Grand Sài Gòn.....</b>	<b>1</b>
<b>2.1.1.1. Vị trí của khách sạn.....</b>	<b>1</b>
<b>2.1.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển .....</b>	<b>2</b>
<b>2.1.1.3. Số lượng dịch vụ trong khách sạn.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1.1.4. Cơ sở vật chất trang thiết bị.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1.5 Cơ cấu tổ chức và số lượng nhân viên .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1.6 Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2. Giới thiệu bộ phận buồng khách sạn Grand Sài Gòn.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Thực trạng của việc nâng cao quy trình phục vụ buồng khách sạn Grand Sài Gòn .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.1. Thực trạng về quy trình phục vụ của bộ phận Buồng Khách sạn Grand Sài Gòn.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.1.1. Giai đoạn chuẩn bị .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.1.2. Giai đoạn đón khách .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.1.3. Giai đoạn phục vụ trong thời gian khách lưu trú .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.1.4. Giai đoạn tiễn khách .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.2. Thực trạng về CSVC và trang thiết bị cho việc nâng cao quy trình phục vụ buồng .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.3. Trình độ tay nghề của CBCNV cho việc nâng cao quy trình phục vụ buồng Khách sạn Grand Sài Gòn.....</b>	<b>24</b>
<b>2.3.4. Sự phối hợp giữa các đơn vị cho việc nâng cao quy trình phục vụ buồng .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.5. Cơ chế giám sát cho việc nâng cao quy trình phục vụ buồng .....</b>	<b>26</b>
<b>2.3. Nhận xét (đánh giá) chung về quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Grand Sài Gòn .....</b>	<b>27</b>
<b>2.3.1 Ưu điểm .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.2 Nhược điểm .....</b>	<b>30</b>
<b>TÓM TẮT CHƯƠNG II.....</b>	<b>31</b>
<b>CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN GRAND SÀI GÒN .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1. Phương hướng phát triển của khách sạn và bộ phận buồng.....</b>	<b>31</b>
<b>3.2. Các giải pháp nâng cao quy trình phục vụ bộ phận buồng.....</b>	<b>32</b>

<b>TÓM TẮT CHƯƠNG III .....</b>	<b>38</b>
<b>KẾT LUẬN &amp; KIẾN NGHỊ .....</b>	<b>38</b>
<b>KIẾN NGHỊ .....</b>	<b>38</b>
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>40</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>43</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>44</b>



## **DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG**

Bảng 2.1: Số lượng nhân viên của Khách sạn Grand giai đoạn 2019-2021

Bảng 2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh khách sạn Grand

Bảng 2.3. Tổng đánh giá của khách hàng đã đặt phòng online

## **DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH**

Hình 1.1: Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ Parasuraman và cộng sự (1985)

Hình 2.1. Logo của khách sạn Grand Sài Gòn

Hình 2.2 Khách sạn Grand Sài Gòn

Hình 2.3 Lịch sử khách sạn Grand Sài Gòn

Hình 2.4 Phòng nghỉ khu cũ

Hình 2.5 Phòng nghỉ khu mới

Hình 2.6 Nhà hàng Saigon Palace

Hình 2.7 Phòng họp Lavender

Hình 2.8 Cơ cấu tổ chức của khách sạn

Hình 2.9 Đánh giá của khách hàng

Sơ đồ 1.1 Quy trình làm vệ sinh buồng khách

Sơ đồ 2.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận buồng phòng

Biểu đồ 2.1 Biểu đồ thể hiện số lượng nhận viên năm 2019-2021

Biểu đồ 2.2

Biểu đồ 2.3. Thể hiện số lượt đánh giá của khách hàng online từ tháng 34 năm 2024

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Ngày nay, trên thế giới nhất là các nước đang trong thời kỳ phát triển và đổi mới nền kinh tế cùng với sự nhảy vọt của khoa học và kỹ thuật, đời sống vật chất ngày càng được nâng cao, chất lượng đời sống ngày càng phát triển tốt hơn. Chính vì thế, nhu cầu về ăn uống, tham quan, du lịch các nhu cầu mang tính giải trí, thích tìm hiểu về danh lam thắng cảnh, di sản văn hóa khác nhau. Để đáp ứng tốt các nhu cầu và tiêu chí này, trong những năm gần đây ngành du lịch Việt đã và đang có những tích cực trong việc quảng bá du lịch, thu hút rất nhiều khách du lịch trong và ngoài nước. Ngành du lịch Việt Nam đang ngày càng phát triển, là nền kinh tế mũi nhọn của đất nước, song song với những điều đó thì tốc độ phát triển của khách sạn, khu du lịch, resort,.. ngày càng được mở rộng. Chính vì thế em đã lựa chọn khách sạn là nơi học tập và trải nghiệm sau khi được rèn luyện lý thuyết 4 năm tại ghế nhà trường. Thực tập là điều quan trọng và cần thiết đối với mỗi sinh viên, điều đó tạo nên kinh nghiệm và kiến thức, kỹ năng làm bước đệm cho công việc sau này. Ngoài ra sinh viên còn được rèn luyện thêm rất nhiều kỹ năng mềm cho bản thân như giao tiếp, học được cách phản ứng nhanh nhạy khi xử lý các tình huống khẩn cấp, đồng thời cũng giúp cho sinh viên xây dựng được các mối quan hệ ở đơn vị thực tập và xử lý các công việc nhóm, tiếp thu thêm các thông tin, dữ liệu để hoàn thành tốt bài luận văn của mình.

Hiện nay có doanh nghiệp kinh doanh khách sạn đang đối mặt với sự cạnh tranh khốc liệt bởi sự tham gia của các tập đoàn trong và ngoài nước, do đó các doanh nghiệp phải có các giải pháp nâng cao vị thế của mình và giữ chân khách hàng. Giải pháp cạnh tranh ít tốn kém và hiệu quả nhất, đồng thời tạo nên điểm khác biệt riêng cho doanh nghiệp chính là nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên. Chất lượng thật sự mà khách hàng mong đợi là gì? Đó không đơn thuần là một chuyến du lịch an toàn, có một nơi dừng chân nghỉ dưỡng, có một nơi để đáp ứng các nhu cầu sinh lý cơ bản của con người mà là một đòi hỏi cao hơn, một bầu không khí thân

thiện, những giây phút tận hưởng thoải mái. Khách du lịch luôn mong chờ vào một “ngôi nhà thứ hai” đúng nghĩa, họ luôn muốn được tiếp đón với những nụ cười niềm nở, được đối xử thân thiện nhiệt tình những người thân quan khi bước vào khách sạn. Theo đánh giá khách quan của riêng em, chất lượng phục vụ của bộ phận buồng phòng ở khách sạn Grand Saigon rất tốt và nhiều khách hàng rất hài lòng. Song, vẫn tồn tại một số điểm hạn chế trong cơ sở vật chất,... Những điều này sẽ ảnh hưởng đến trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng về khách sạn, việc nâng cao chất lượng phục vụ trở thành việc cần thiết không chỉ của ban quản lý cấp cao trong khách sạn mà còn của toàn thể nhân viên. Chính vì lý do trên nên em quyết định nghiên cứu đề tài **“Phân tích thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại bộ phận Housekeeping của khách sạn Grand Saigon Hotel”**

## **2. Mục tiêu nghiên cứu đề tài:**

### **2.1. Mục tiêu chung**

Mục tiêu chính của việc nghiên cứu đề tài đó là trên cơ sở lý luận và phân tích thực trạng quy trình vụ phòng tại khách sạn để đưa ra các giải pháp thực sự hữu ích cho việc nâng cao chất lượng quy trình phục vụ phòng, không chỉ đáp ứng được nhu cầu khách hàng mà có thể tối đa được sự thỏa mãn nhu cầu khách hàng, có như vậy mới tạo được sự trung thành của khách hàng với doanh nghiệp. Và đó cũng là một trong những biện pháp thu hút khách đến với khách sạn.

Thông qua đề tài này, chúng ta sẽ hiểu rõ hơn về khách sạn cũng như bộ phận tại đây. Từ đó rút ra được ưu, nhược điểm trong cách thức phục vụ của bộ phận buồng, nhờ vậy sẽ tìm ra những giải pháp cụ thể nhằm nâng cao, cải tiến chất lượng phục vụ buồng của khách sạn.

### **2.2. Mục tiêu cụ thể**

Tiến hành phân tích quy trình nghiệp vụ phục vụ buồng phòng tại khách sạn. Nêu ra được những điểm mạnh và những hạn chế cần phải khắc phục nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. Tìm hiểu những cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ hiện tại và đưa ra những giải pháp nhằm thỏa mãn nhu cầu như mong đợi của họ.

Qua đó, cho thấy sự cần thiết và tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng phục vụ khách lưu trú tại khách sạn.

### **3. Phạm vi nghiên cứu**

Phạm vi về không gian: Đề tài tập trung nghiên cứu quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Grand Sài Gòn

Phạm vi về thời gian: Các vấn đề của đề tài được nghiên cứu trong thời gian từ 4/3/2024 - 4/6/2024. Các số liệu trong bài báo cáo được lấy trong khoảng thời gian 2021 đến nay và trong thời gian thực tập tại khách sạn.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Vận dụng kiến thức về ngành quản trị khách sạn và quan sát thực tế.

Phương pháp đánh giá và phân tích tổng hợp: Sau khi tổng hợp các thông tin sẽ tiến hành phân tích, đánh giá thực trạng quy trình phục vụ buồng tại khách sạn, rút ra nhận xét và đề xuất giải pháp phù hợp.

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, quy trình phục vụ buồng thông qua quan sát, ghi chép. Cuối cùng vận dụng kiến thức và quan điểm cá nhân đề xuất những giải pháp giúp cải thiện chất lượng quy trình phục vụ khách hàng của bộ phận buồng phòng của khách sạn Grand Sài Gòn.

### **6. Kết cấu đề tài**

Cấu trúc của đề tài này chia làm 3 chương:

**Chương I:** Cơ sở lý luận

**Chương II:** Thực trạng của việc nâng cao quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Grand Sài Gòn

**Chương III:** Giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ buồng tại khách sạn Grand Sài Gòn

## **CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN**

### **1.1 Khái niệm và đặc điểm về chất lượng dịch vụ buồng phòng**

#### **1.1.1 Khái niệm và đặc điểm bộ phận buồng phòng (housekeeping)**

##### **1.1.1.1. Khái niệm bộ phận buồng**

Khối buồng phòng trong khách sạn có tên tiếng Anh là Housekeeping Department. Bộ phận Buồng phòng khách sạn chịu trách nhiệm về sự sạch sẽ, tiện nghi và thoải mái cho khách ở khu vực phòng và khu vực công cộng, với sứ mệnh khiến khách cảm thấy khách sạn là ngôi nhà thứ hai của họ.

Theo Pizam & Holcomb (2008:139) “ Bộ phận buồng là bộ phận lớn nhất trong một khách sạn chịu trách nhiệm vệ sinh, hành lang, khu vực công cộng và thực tế là tất cả các khu vực của một khách sạn bao gồm cả nhà bếp. Vị trí trong bộ phận này bao gồm nhân viên vệ sinh phòng, hỗ trợ phòng, kiểm tra, vệ sinh hành lang, nhân viên giặt ủi. Hầu hết các khách sạn người quản đốc buồng điều hành bộ phận này.

##### **1.1.1.2. Đặc điểm nhân viên phục vụ buồng**

Để đảm nhiệm và hoàn thành tốt công việc của người nhân viên buồng và đây cũng là vị trí thường xuyên phải tiếp xúc với khu vực “nhạy cảm” phòng khách nên ở họ cần có các yếu tố sau đây:

Sức khoẻ tốt: vào các mùa cao điểm, nhân viên buồng thường phải xử lý một khối lượng lớn công việc trong ca làm việc, ngoài ra việc đẩy xe, các dụng cụ cũng tiêu tốn kha khá sức.

Sự chăm chỉ, tỉ mỉ: đây là yếu tố hàng đầu của người nhân viên buồng để có thể mang lại căn phòng ngủ hoàn hảo nhất đến khách hàng.

Kỹ năng giao tiếp: tuy không nhiều nhưng tinh thoảng nhân viên buồng cũng sẽ tiếp xúc với khách hàng (khi dọn phòng hay gặp ở các khu vực công cộng). Vì thế kỹ

năng này sẽ rất hữu ích với họ và góp phần tạo ấn tượng tốt về khách sạn trong mắt khách.

Thật thà: đây là yếu tố cần có của người làm việc trong khách sạn, nhất là với nhân viên buồng đức tính thật thà lại càng quan trọng. Vì họ sẽ là người trực tiếp dọn dẹp phòng khi khách đang lưu trú hoặc các khu vực công cộng dành cho khách.

Có sự phối hợp chặt chẽ với các bộ phận khác: Bộ phận buồng phải phối hợp với các bộ phận khác như lễ tân về tình trạng buồng, bộ phận kỹ thuật để kịp thời sửa chữa các trang thiết bị hỏng...

### **1.1.2. Khái niệm về chất lượng phục vụ buồng**

Sản phẩm dịch vụ trong khách sạn là những sản phẩm vô hình, mang nét đặc trưng không tồn kho, sản xuất và tiêu dùng diễn ra đồng thời, cho nên chất lượng rất khó đánh giá. Chất lượng phục vụ buồng cũng chỉ được đánh giá sau thời gian lưu trú của khách hàng và được đánh giá ở nhiều mức khác nhau tùy đối tượng khách hàng.

“Chất lượng dịch vụ buồng trong khách sạn là khả năng được khách hàng đánh giá về dịch vụ ngủ và các dịch vụ khác tại buồng do cơ sở lưu trú cung cấp, nó thoả mãn những nhu cầu của khách hàng và sự mong đợi của họ tương ứng với cấp hạng cơ sở lưu trú” (Nguyễn Quyết Thắng, 2015:207). Chất lượng phục vụ luôn nhắm và yếu tố cảm nhận của khách hàng, chất lượng phục vụ tốt khi khách hàng cảm thấy hài lòng về dịch vụ. Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ buồng của khách sạn còn phụ thuộc vào cấp hạng của đơn vị đó. Việc thực hiện vệ sinh phòng khách của nhân viên phục vụ buồng phải đảm bảo tuân theo một qui trình công việc được thiết lập một cách khoa học nhất. Việc thiết lập một qui trình làm việc như vậy nhằm giúp cho nhân viên hạn chế được những sai sót có thể mắc phải, giảm những thao tác thừa, tiết kiệm thời gian, nâng cao năng suất lao động. Trong đó, qui trình phục vụ phòng sẽ hướng dẫn chi tiết cho nhân viên buồng từ việc gõ cửa phòng, bước vào phòng, qui trình làm vệ sinh phòng ngủ, phòng vệ sinh, các tiêu chuẩn chất lượng của việc vệ sinh và tiêu chuẩn của từng loại hạng phòng, cũng như việc giải quyết những tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện công việc. Như vậy, ta có thể hiểu khái quát về khái niệm qui trình phục vụ buồng như

sau: “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”.

### 1.1.3 Đặc điểm của chất lượng phục vụ buồng

Chất lượng quy trình phục vụ của bộ phận buồng liên quan đến rất nhiều yếu tố quan trọng như tài sản khách hàng, vệ sinh sạch sẽ, có tính tình ôn hòa xử lý tình huống tốt,... Mỗi yếu tố đều có những đặc thù và cách xử lý riêng, vì vậy, nhân viên sẽ được mới sẽ được đào tạo và rèn luyện theo đúng quy trình của khách sạn:

+ **Phức tạp:** Mỗi đối tượng khách lại mang những phong tục tập quán, sở thích, thói quen, nhu cầu, giới tính, lứa tuổi, nghề nghiệp và tình trạng sức khỏe khác nhau. Bên cạnh đó sự phức tạp cũng thể hiện ở các trang thiết bị dụng cụ đa dạng, hàng hóa vật phẩm và kiến thức về các kỹ năng phục vụ. Là nhân viên buồng phòng, ta sẽ gặp được rất nhiều dạng khách và tùy theo tình huống mà xử lý một cách khéo léo, khiến cho khách cảm thấy hài lòng về chất lượng phục vụ

+ **Thường xuyên tiếp xúc với tài sản của khách:** không những dọn phòng out, nếu khách yêu cầu nhân viên phải vệ sinh phòng ở một cách cẩn trọng. Vì phải thường xuyên tiếp cận với tài sản của khách nên đòi hỏi phải có tính trung thực trong công việc và các vấn đề không cần thiết khác.

**Đơn điệu, vất vả, sử dụng nhiều lao động:** Do công việc có tính lặp lại, thường xuyên tiếp xúc với các chất tẩy rửa. Công việc phục vụ buồng vất vả cả đòi hỏi các nhân viên phải có cách làm việc khoa học, phải có kỹ năng nghề, thói quen cẩn thận, chu đáo, ý thức tiết kiệm điện nước cho khách sạn. Tuy công việc rất đơn điệu mỗi ngày đều diễn ra như thế, song, chúng ta sẽ gặp những vấn đề khác nhau sẽ xảy ra không được biết trước.

**Có sự phối hợp chặt chẽ:** Nhu cầu về dịch vụ có tính tổng hợp, nhiều bộ phận tham gia cung ứng do nhân viên phục vụ đảm trách, nên phải có sự phối hợp giữa các bộ phận



trong khách sạn. Sự phối hợp được thực hiện qua các luồng thông tin liên quan và phối hợp tác nghiệp, trong đó các nhân viên cần có sự phối hợp chặt chẽ để hoàn thành tốt nhiệm vụ. Như lễ tân công việc phối hợp với nhân viên buồng là thông báo ngày giờ khách out hoặc in để nhân viên buồng có thể chuẩn bị phòng cho chu đáo để chào đón khách mới.

## **1.2. Vai trò của việc nâng cao chất lượng phục vụ của bộ phận buồng.**

### **Đối với khách sạn :**

Chất lượng phục vụ cao sẽ giúp tăng năng suất và gia tăng lợi nhuận cho khách sạn: giúp khách sạn giữ chân được khách hàng cũ, tạo ra nhiều khách hàng trung thành và thu hút thêm nhiều khách hàng mới. Điều đó tạo ra nhiều lợi ích cho khách sạn như: giảm thiểu các chi phí marketing, chi phí quảng cáo tức là giảm giá thành của sản phẩm cho khách sạn. Tăng thị phần và duy trì tốc độ tăng trưởng cao về chi tiêu của khách sạn là biện pháp nhằm quảng bá uy tín của thương hiệu khách sạn điều mà mọi quản lí đều mong muốn làm được. (Bùi Trọng Bảo, 2015)

Chất lượng phục vụ cao sẽ làm giảm các chi phí bất lợi về nhân lực vì: những khách sạn duy trì và đảm bảo chất lượng phục vụ tốt sẽ thúc đẩy cho người lao động môi trường làm việc tích cực. Nhân viên có khuynh hướng gắn bó lâu dài và trung thành hơn với doanh nghiệp. Được làm việc dưới một môi trường đầy sự cố gắng và nỗ lực của mọi người, sẽ giúp cho công việc ngày càng có hiệu quả hơn, nhân viên đi làm sẽ cảm thấy thoải mái và yêu thích công việc này.

### **Đối với khách hàng**

Khách hàng đến nghỉ tại khách sạn là họ muốn được nghỉ ngơi, thư giãn sau những ngày lao động mệt mỏi. Vì thế họ mong muốn có được sự quan tâm, chăm sóc tương ứng với số tiền mà họ đã bỏ ra. Việc nâng cao chất lượng phục vụ, tạo ra sự mới mẻ, nhiệt tình và công việc sẽ làm cho khách hàng thoải mái các yêu cầu, giúp khách hàng cảm thấy được tôn trọng và thoải mái hơn khi chọn địa điểm này để nghỉ dưỡng.

### **1.3. Quy trình phục vụ của bộ phận buồng**

#### **Giai đoạn chuẩn bị**

Nhân viên buồng nhận phân công công việc từ trưởng bộ phận vào đầu ca làm việc. Tiến hành chuẩn bị các dụng cụ làm buồng bao gồm: xe làm phòng có ga, vỏ gối, vỏ chăn, các vật dụng bổ sung có dầu tắm, dầu gội đầu, xà phòng, bàn chải, kem đánh răng, lược, tắm bông, mũ tắm, dao cạo râu, dũa móng tay,... Các dụng cụ vệ sinh có máy hút bụi, cây mop sàn, bao rác,...

#### **Giai đoạn đón khách**

Việc đón tiếp và giao phòng cho khách được phối hợp chặt chẽ giữa 2 bộ phận: Bộ phận tiền sảnh (Front Office Department) và bộ phận Housekeeping (Housekeeping Department). Bộ phận tiền sảnh sẽ thông báo cho bộ phận Housekeeping trong khách sạn về số phòng khách sẽ ở, giờ khách đến, loại khách (khách vip, khách đoàn...), những yêu cầu đặc biệt của khách để bộ phận Housekeeping chuẩn bị việc dọn vệ sinh phòng khách, đáp ứng mọi yêu cầu của khách, chuẩn bị việc đón tiếp nồng hậu với những vị khách sẽ lưu trú tại khách sạn. Việc đón tiếp này sẽ để lại ấn tượng đặc biệt cho khách lần đầu đến khách sạn.

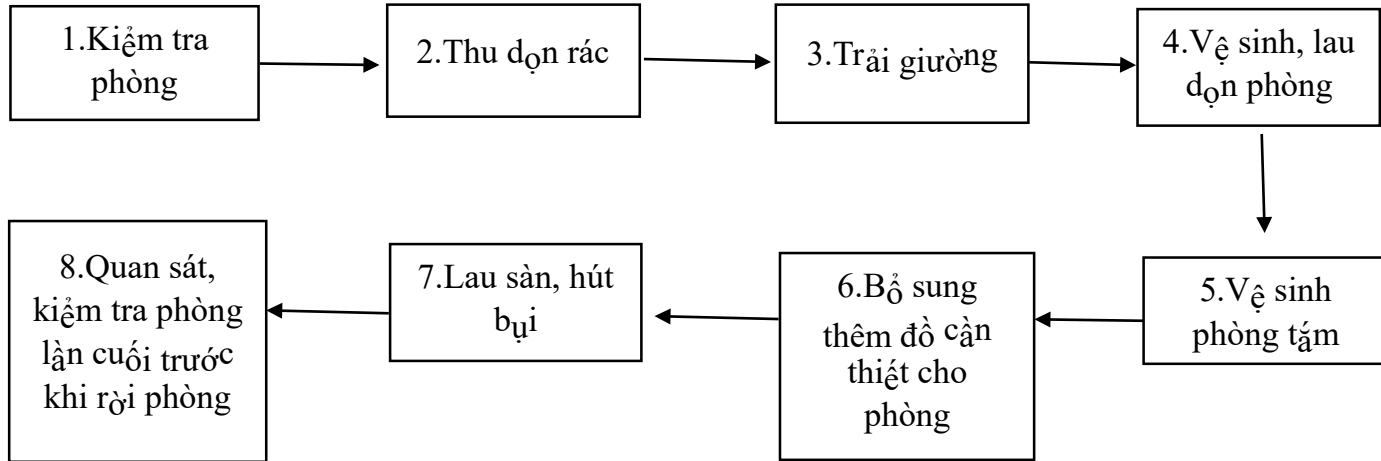
#### **Giai đoạn phục vụ trong thời gian khách lưu trú**

Việc thực hiện vệ sinh buồng hằng ngày phải tuân theo quy trình phục vụ khách của bộ phận buồng phòng đã đề ra

- + Quy trình gõ cửa vào phòng khách
- + Quy trình và yêu cầu kỹ thuật của việc vệ sinh phòng khách sạn
- + Quy trình và yêu cầu kỹ thuật của việc vệ sinh phòng vệ sinh
- + Quy trình và yêu cầu kỹ thuật làm giường
- + Quy trình và yêu cầu kỹ thuật của việc sử dụng hóa chất phù hợp, an toàn
- + Các tiêu chuẩn phục vụ khác

Từ lúc nhân viên phục vụ buồng bước vào phòng cho đến khi hoàn tất công việc phục vụ phòng đó, phải đảm bảo tính cẩn thận, phục vụ chu đáo trong quá trình vệ sinh

buồng theo đúng qui trình và tiêu chuẩn khách sạn. Việc vệ sinh buồng khách được thực hiện theo qui trình sau:



Sơ đồ 1.1 Quy trình làm vệ sinh buồng khách

Nguồn: Sách giáo trình quản trị nhà hàng khách sạn

### Giai đoạn tiền khách

#### + Kiểm tra và nhận bàn giao buồng từ khách sắp trả phòng

Khi khách sắp trả phòng và rời khách sạn, việc kiểm tra và nhận bàn giao phòng của khách sẽ đảm bảo cho việc quản lý tài sản của khách sạn. Tránh những mất mát hoặc hư hỏng tài sản của khách sạn mà nguyên nhân do khách gây ra phải được báo cáo kịp thời để tính vào chi phí của khách. Việc kiểm tra phòng cũng nhằm để kiểm tra xem khách có sử dụng những thức uống hoặc đồ dùng trong tủ minibar hay không để bộ phận tiền sảnh in hóa đơn tính tiền cho khách. Và điều rất quan trọng của việc làm này đó chính là phát hiện ra những đồ dùng và tài sản của khách để quên tại khách sạn. Những vật dụng này sẽ được hoàn trả lại cho khách hàng và được thực hiện theo qui trình xử lý những đồ vật của khách bỏ quên (Lost & Found) tại mỗi khách sạn.

#### + Làm vệ sinh sau khi khách trả phòng

Công việc dọn dẹp vệ sinh sau khi khách trả phòng được thực hiện liên tục để đảm bảo cho việc kinh doanh phòng của khách sạn. Phòng phải luôn trong tình trạng sẵn sàng để bộ phận tiền sảnh bán cho các khách hàng khác.

**1.4 Mô hình nghiên cứu Parasuraman và cộng sự (1985)**

Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng : “Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi (kỳ vọng) của khách hàng và nhận thức ( cảm nhận) của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ này”.

Mô hình chất lượng dịch vụ được xây dựng dựa trên phân tích khoảng cách chất lượng dịch vụ.

