

**BỘ CÔNG THƯƠNG**  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH**



**GIÁO TRÌNH**

**MÔN HỌC: LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ**

**NGÀNH: QUẢN LÝ VÀ KINH DOANH NHÀ HÀNG  
VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG**

**TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 412/QĐ-CĐTMDL ngày 05 tháng 07  
năm 2022 của trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch)*

**Thái Nguyên, năm 2022**

(Lưu hành nội bộ)

## LỜI GIỚI THIỆU

Hòa cùng sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch nói chung, mảng kinh doanh lưu trú và các dịch vụ bổ sung phải nâng cao chất lượng dịch vụ của mình để phục vụ khách du lịch một cách tốt nhất, và đúng chuẩn trong môi trường kinh doanh quốc tế, và một trong những nhân tố đặc biệt quan trọng đóng góp cho sự phát triển này chính là đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao các chuyên ngành quản trị du lịch, chuyên ngành khách sạn – nhà hàng, và giáo trình là một trong những yếu tố cốt lõi đóng góp phần quan trọng cho sự thành công trong công tác đào tạo này. Kinh doanh lưu trú có nhiều loại hình khác nhau nhưng loại hình khách sạn chiếm tỷ trọng lớn và mang nhiều đặc trưng nhất trong ngành kinh doanh lưu trú. Khách sạn có tiêu chuẩn chất lượng càng cao thì các hoạt động phục vụ càng chuyên nghiệp. Vì thế, môn học “Lý thuyết nghiệp vụ lưu trú” đã được đưa vào chương trình đào tạo dành cho người học trình độ Trung cấp thuộc chuyên ngành Quản lý kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống tại Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch.

Nhằm tạo điều kiện cho người học có một bộ tài liệu tham khảo mang tính tổng hợp, thống nhất và mang tính thực tiễn sâu hơn. Nhóm người dạy chúng tôi đề xuất và biên soạn *Giáo trình Lý thuyết nghiệp vụ lưu trú* dành riêng cho người học trình độ Trung cấp.

Nội dung của giáo trình bao gồm các chương sau:

### **Chương 1: Nghiệp vụ lễ tân khách sạn**

### **Chương 2: Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn**

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi đã tham khảo và trích dẫn từ nhiều tài liệu được liệt kê tại mục Danh mục tài liệu tham khảo. Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

*Nhóm tác giả*

## MỤC LỤC

<b>Chương 1. NGHIỆP VỤ LỄ TÂN KHÁCH SẠN</b> .....	10
<b>1. Khái quát về bộ phận Lễ tân khách sạn</b> .....	11
1.1. Vai trò, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của bộ phận Lễ tân khách sạn .....	11
1.1.1. Khái niệm lễ tân và lễ tân khách sạn .....	11
1.1.2. Vai trò của bộ phận lễ tân khách sạn .....	11
<b>1.2. Nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận lễ tân</b> .....	13
1.3. Trang thiết bị, dụng cụ tại quầy lễ tân .....	19
1.4. Đặc điểm và yêu cầu về nhân viên lễ tân trong khách sạn .....	21
<b>2. Marketing và bán hàng trong hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn</b> .....	23
2.1. Marketing và marketing trong khách sạn.....	23
2.2. Các hoạt động marketing chủ yếu của bộ phận lễ tân .....	24
2.3. Hệ thống hàng hoá và dịch vụ của khách sạn .....	25
2.4. Các hoạt động bán hàng cơ bản của bộ phận lễ tân .....	26
2.5. Một số phương pháp chào bán tại bộ phận lễ tân .....	26
<b>3. Các nghiệp vụ lễ tân cơ bản</b> .....	27
3.1. Nghiệp vụ đặt buồng khách sạn .....	27
3.2. Nghiệp vụ đón tiếp và làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.....	31
3.3. Các hoạt động phục vụ khách của bộ phận lễ tân trong thời gian lưu trú tại khách sạn .....	33
3.4. Làm thủ tục thanh toán và tiễn khách .....	38
<b>Chương 2. NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BUỒNG KHÁCH SẠN</b> .....	41
1. Khái quát về bộ phận phục vụ buồng.....	42
1.1. Khái niệm, vai trò của bộ phận buồng.....	42
1.2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng.....	43
1.3. Tổ chức lao động của bộ phận buồng .....	46
1.4. Phân loại buồng.....	46
1.5. Trang thiết bị tiện nghi và cách bài trí sắp xếp .....	48
2. Quy trình vệ sinh buồng khách .....	53
2.1. Yêu cầu và nguyên tắc vệ sinh buồng khách .....	53
2.2. Trang thiết bị dụng cụ, hoá chất làm vệ sinh .....	55
2.3. Quy trình vệ sinh buồng khách .....	58
3. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú.....	67
3.1. Các hoạt động phục vụ khách trong thời gian lưu trú.....	67
3.2. Giải quyết các khiếu nại của khách.....	68

## GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

### 1. Tên môn học: LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ

### 2. Mã môn học: MH14

### 3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

**3.1. Vị trí:** Lý thuyết nghiệp vụ lưu trú là môn học thuộc nhóm kiến thức chuyên môn trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, ngành nghề “Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống” tại trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch. Môn học này được giảng dạy song song với các môn học cơ sở chuyên ngành.

**3.2. Tính chất:** Giáo trình cung cấp kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ và trách nhiệm cho người học liên quan đến hoạt động của bộ phận lưu trú trong khách sạn, gồm có: nghiệp vụ lễ tân khách sạn, nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn. Qua đó, người học đang học tập tại trường sẽ: (1) có bộ giáo trình phù hợp với chương trình đào tạo của trường; (2) dễ dàng tiếp thu cũng như vận dụng các kiến thức và kỹ năng được học vào môi trường học tập và thực tế thuộc lĩnh vực kinh doanh lưu trú.

**3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học:** Lý thuyết nghiệp vụ lưu trú là môn học thuộc nhóm kiến thức chuyên ngành và dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành Quản lý kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ Lễ tân và nghiệp vụ phục vụ Buồng trong khách sạn, làm cơ sở và tiền đề cho môn học Thực hành lễ tân và Thực hành buồng tại Nhà trường.

### 4. Mục tiêu của môn học:

#### 4.1. Về kiến thức:

+ Nhận biết được các thông tin thuộc lĩnh vực nghiệp vụ lưu trú trong khách sạn

+ Giải thích được nội dung của nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn.

+ Giải thích được nội dung của nghiệp vụ phục vụ buồng trong khách sạn.

#### 4.2. Về kỹ năng:

+ Phân tích được các nghiệp vụ cơ bản trong quá trình phục vụ khách lưu trú.

+ Thực hiện được các nghiệp vụ cơ bản của bộ phận lễ tân.

+ Thực hiện được các nghiệp vụ cơ bản của bộ phận phục vụ buồng.

#### 4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của hoạt động lưu trú trong khách sạn.

+ Biết áp dụng kiến thức đã học vào các bài học thực hành.

+ Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

## 5. Nội dung của môn học

### 5.1. Chương trình khung

STT	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/bài tập/thảo luận	Kiểm tra
<b>I</b>	<b>Các môn học chung</b>	<b>12</b>	<b>255</b>	<b>94</b>	<b>148</b>	<b>13</b>
MH01	Chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Ngoại ngữ	4	90	30	56	4
<b>II</b>	<b>Các môn học chuyên môn</b>	<b>60</b>	<b>1575</b>	<b>440</b>	<b>1066</b>	<b>69</b>
<b>II.1</b>	<b>Môn học cơ sở</b>	<b>11</b>	<b>165</b>	<b>155</b>		<b>10</b>
MH07	Kinh tế nhà hàng, khách sạn	2	30	28	-	2
MH08	Tâm lý du khách và kỹ năng GT	2	30	28	-	2
MH09	Thương phẩm hàng TP	2	30	28	-	2
MH10	Sinh lý dinh dưỡng và VSATTP	3	45	43	-	2
MH11	Marketing du lịch	2	30	28	-	2
<b>II.2</b>	<b>Môn học chuyên môn</b>	<b>47</b>	<b>1380</b>	<b>257</b>	<b>1066</b>	<b>57</b>
MH12	Ngoại ngữ chuyên ngành PVNH	4	60	57	-	3
MH13	Quản trị nhà hàng	4	60	57	-	3
MH14	Lý thuyết nghiệp vụ lưu trú	3	45	43	-	2

MH15	Lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng	4	60	57	-	3
MH16	Lý thuyết chế biến món ăn	3	45	43	-	2
MH17	Thực hành chế biến món ăn	2	60	-	52	8
MH18	Thực hành nghiệp vụ nhà hàng I	3	90	-	82	8
MH19	Thực hành nghiệp vụ nhà hàng II	2	60	-	52	8
MH20	Thực hành nghiệp vụ lưu trú	2	60	-	52	8
MH21	Thực hành quản trị nhà hàng	4	120	-	108	12
MH22	Thực tập TN	16	720		720	
<b>II.3</b>	<b>Môn học tự chọn (chọn 1 trong 2)</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
MH23	Tổ chức sự kiện	2	30	28	-	2
MH24	Văn hóa ẩm thực	2	30	28	-	2
	<b>Tổng cộng</b>	<b>72</b>	<b>1830</b>	<b>534</b>	<b>1214</b>	<b>82</b>

## 5.2. Chương trình chi tiết môn học

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
1	Chương 1. Nghiệp vụ lễ tân khách sạn	22	22	0	
2	Chương 2. Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn	23	21	0	2
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

## 6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projector, máy vi tính, bảng, phấn

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

**6.4. Các điều kiện khác:** Người học tìm hiểu thực tế về nghiệp vụ lưu trú tại khách sạn.

## **7. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

### **7.1. Nội dung:**

- + Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- + Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- + Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
  - Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
  - Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
  - Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
  - Nghiêm túc trong quá trình học tập.

### **7.2. Phương pháp:**

**Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:**

#### **7.2.1. Cách đánh giá**

+ Áp dụng quy chế đào tạo Trung cấp hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 04/2022/TT-LĐTĐ, ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Quy chế Tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, cao đẳng theo phương thức tích lũy modun, tín chỉ của Nhà trường ban hành kèm theo Quyết định số 246/QĐ-CĐTMDL ngày 01/06/2022 và hướng dẫn cụ thể theo từng môn học/modun trong chương trình đào tạo

+ Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch như sau:

<b>Điểm đánh giá</b>	<b>Trọng số</b>
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

#### **7.2.2. Phương pháp đánh giá**

<b>Phương pháp đánh giá</b>	<b>Phương pháp tổ chức</b>	<b>Hình thức kiểm tra</b>	<b>Thời điểm kiểm tra</b>
Thường xuyên	Tự luận/ Trắc nghiệm	Viết/Thuyết trình	Sau 20 giờ.
Định kỳ	Tự luận/ Trắc nghiệm	Viết/Thuyết trình	Sau 43 giờ
Kết thúc môn học	Tự luận và trắc nghiệm	Viết	Sau 45 giờ

#### **7.2.3. Cách tính điểm**

+ Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

+ Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

## **8. Hướng dẫn thực hiện môn học**

**8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng:** Đối tượng Trung cấp Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

### **8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học**

#### **8.2.1. Đối với người dạy**

\* **Lý thuyết:** Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận....

\* **Bài tập:** Phân chia nhóm nhỏ thực hiện bài tập theo nội dung đề ra.

\* **Thảo luận:** Phân chia nhóm nhỏ thảo luận theo nội dung đề ra.

\* **Hướng dẫn tự học theo nhóm:** Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

#### **8.2.2. Đối với người học:** Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

+ Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

+ Tham dự tối thiểu 80% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >20% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

+ Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 8-10 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước khi học lý thuyết, thực hành. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.

+ Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

+ Tham dự thi kết thúc môn học.

+ Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

## **9. Tài liệu tham khảo:**

[1] (Giáo trình/bài giảng chính): Bài giảng Lý thuyết nghiệp vụ lưu trú, Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch.



[2] Giáo trình nghiệp vụ lễ tân, Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch, nhà xuất bản Thanh niên, 2005.

[3] Giáo trình nghiệp vụ phục vụ buồng, nhà xuất bản Thanh niên, 2005.

[4] (Tài liệu tham khảo khác): Nghiệp vụ đặt giữ buồng khách sạn, Tổng cục du lịch Việt Nam - Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch.

## **Chương 1. NGHIỆP VỤ LỄ TÂN KHÁCH SẠN**

### **❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 1**

Chương 1 là chương giới thiệu khái quát về bộ phận lễ tân trong khách sạn, marketing và marketing trong khách sạn và các nghiệp vụ lễ tân cơ bản để người học có được kiến thức và kỹ năng thực hành các nghiệp vụ lễ tân cơ bản trong khách sạn.

### **❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 1**

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

#### **\* Về kiến thức:**

+ Trình bày và giải thích được khái niệm, vai trò, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, trang thiết bị, dụng cụ tại quầy lễ tân khách sạn .

+ Trình bày và giải thích được marketing bán hàng trong hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn.

+ Trình bày và giải thích được các nghiệp vụ cơ bản của bộ phận lễ tân khách sạn.

+ Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.

#### **\* Về kỹ năng:**

+ Xác định được các hoạt động của nghiệp vụ lễ tân khách sạn.

+ Phân tích được những hoạt động cơ bản của bộ phận lễ tân trong kinh doanh lưu trú..

#### **\* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

+ Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của hoạt động kinh doanh lưu trú trong khách sạn.

+ Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

### **❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 1**

+ *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập chương 1 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống chương 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.*

### **❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1**

+ **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Không

+ **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

+ **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

+ **Các điều kiện khác:** Không có

### **❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 1**

#### **\* Nội dung:**

+ *Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*

+ *Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*

- *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*

- *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

- *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

- *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

**\* Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng/ thuyết trình)*

+ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có*

**❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 1**

**1.1. Khái quát về bộ phận Lễ tân khách sạn**

**1.1.1. Vai trò, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của bộ phận Lễ tân khách sạn**

**1.1.1.1. Khái niệm lễ tân và lễ tân khách sạn**

**a. Khái niệm lễ tân**

Theo từ điển Tiếng Việt: lễ tân là việc đón tiếp, ngoại giao theo những thể thức nhất định

Theo tác giả Lưu Bội Ninh (Cuốn: "Quản lý khách sạn hiện đại"): Bộ phận tiếp nhận khách là trung tâm vận hành nghiệp vụ của toàn bộ khách sạn, là nút liên hệ giữa khách và khách sạn. Tiếp nhận khách có nghĩa là phục vụ khách trong suốt quá trình quan hệ giữa khách và khách sạn từ khâu đặt phòng trước cho tới khi khách tới ăn nghỉ tại khách sạn và làm thủ tục thanh toán rời khách sạn.

**b. Khái niệm lễ tân khách sạn**

**Lễ tân khách sạn** là việc ứng dụng các phong tục tập quán, nghi thức ngoại giao để giao tiếp trực tiếp với khách trong suốt quá trình đặt phòng trước, lưu trú tại khách sạn cho tới khi khách làm thủ tục thanh toán nhằm đem lại hiệu quả kinh tế cao nhất.

**1.1.1.2. Vai trò của bộ phận lễ tân khách sạn**

+ Có chức năng như chiếc cầu nối giữa khách với các bộ phận còn lại trong khách sạn để đáp ứng và thoả mãn nhu cầu của khách

+ Đóng vai trò trung tâm, phối hợp hoạt động của các bộ phận trong khách sạn giúp các bộ phận hoạt động một cách có kế hoạch tạo nên một guồng máy thống nhất

+ Đóng vai trò chủ đạo trong các hoạt động phục vụ khách

+ Đóng vai trò quan trọng trong việc tuyển dụng, tuyên truyền, quảng cáo cho khách sạn

+ Đóng vai trò cố vấn cho ban giám đốc trong việc đề ra các chiến lược, các chính sách kinh doanh cho khách sạn

+ Bộ phận lễ tân đóng vai trò đại diện cho khách sạn trong việc mở rộng các mối liên hệ liên doanh, liên kết trong công tác thu hút khách cho khách sạn.

#### *1.1.1.3. Nhiệm vụ cơ bản của bộ phận lễ tân*

\* Tiếp nhận những yêu cầu của khách

+ Giới thiệu, bán buồng và các dịch vụ khác của khách sạn cho khách

+ Nhận đặt buồng và bố trí buồng cho khách: theo đúng yêu cầu và khả năng cung ứng của khách sạn.

+ Đón tiếp khách

+ Thực hiện thủ tục đăng ký khách sạn cho khách, bao gồm cả việc khai báo tạm trú cho khách tại cơ quan chức năng

\* Phối hợp với các bộ phận khác phục vụ khách tại khách sạn

\* Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách

\* Quảng cáo và tiếp thị khách sạn

\* Các nhiệm vụ khác

+ Theo dõi, cập nhật, tổng hợp các chi phí của khách

+ Thanh toán và tiễn khách

#### *1.1.1.4. Cơ cấu chức năng của bộ phận lễ tân*

\* Đối với khách sạn lớn

+ Mỗi nhân viên lễ tân chỉ đảm nhiệm một mảng công việc cụ thể theo hình thức chuyên môn hoá, tuy nhiên vào thời điểm đông khách, các nhân viên thường hỗ trợ nhau để hoàn thành tốt mọi công việc

+ Thường gồm các bộ phận chức năng sau:

- Đặt buồng( reservation)

- Đón tiếp ( reception)

- Dịch vụ văn phòng

- Thu ngân và kiểm toán đêm ( cashier and night auditor)

- Tổng đài điện thoại ( switchboard operator).

- Quan hệ với khách ( guest relations)

\* Đối với khách sạn vừa và nhỏ:

+ Mỗi nhân viên lễ tân phải đảm nhiệm từ hai hoặc nhiều đầu việc trở lên:

- Nhân viên bảo vệ thường kiêm luôn nhân viên trực cửa và vận chuyển hành lý cho khách

- Nhân viên lễ tân đảm nhiệm tất cả các công việc như: tiếp tân, nhận đặt buồng, thu ngân và các công việc khác

+ Thông thường mỗi ca chỉ có 1 hoặc 2 nhân viên đảm nhiệm mọi công việc trong ca

=> *Chú ý:*

- Đây là cơ cấu tại khách sạn lớn, mỗi nhân viên lễ tân đảm nhiệm một mảng công việc khác nhau (vào thời điểm đông khách, các nhân viên lễ tân thường hỗ trợ nhau).

- Đối với khách sạn vừa và nhỏ, số lượng nhân viên bộ phận lễ tân có hạn nên mỗi nhân viên phải đảm nhiệm hai hay nhiều công việc trong ca.

### ***1.1.2. Nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận lễ tân***

#### ***1.1.2.1. Trưởng lễ tân***

Phải chịu trách nhiệm trước Giám đốc khách sạn về mọi hoạt động của bộ phận lễ tân, bao gồm các công việc chủ yếu sau:

+ Xây dựng chức năng và nhiệm vụ của bộ phận lễ tân

+ Hoạch định kế hoạch cho bộ phận lễ tân.

+ Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ, điều phối mọi hoạt động của bộ phận lễ tân có hiệu quả

+ nắm vững và thực hiện thành thạo nghiệp vụ lễ tân, sẵn sàng giúp đỡ các nhân viên khác trong bộ phận giải quyết mọi tình huống xảy ra trong công việc

+ Chủ trì các cuộc họp giao ca và kịp thời chấn chỉnh mọi tồn tại của ca trước nhằm rút kinh nghiệm cho ca sau

+ Đôn đốc, giám sát kiểm tra và đánh giá kết quả hoạt động của nhân viên trong bộ phận.

+ Tham gia tuyển chọn nhân sự cho bộ phận lễ tân.

+ Phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn để phục vụ khách

+ Chịu trách nhiệm về việc thực hiện những quy định, nội dung của khách sạn cũng như những văn bản hiện hành liên quan đến hoạt động lễ tân

+ Thực hiện việc đào tạo và bồi dưỡng, nâng cao nghiệp vụ lễ tân cho nhân viên.

+ Tham gia các hoạt động quảng cáo cho khách sạn.

+ Giải quyết có hiệu quả mọi phàn nàn của khách

+ Tham gia chào đón và tiễn khách quan trọng và khách đoàn

+ Giám sát chặt chẽ mọi thông tin về khách đoàn, khách quan trọng, tình trạng buồng, giới hạn nợ của khách

+ Thiết lập mối quan hệ với các hãng lữ hành, hãng du lịch, hàng không, công ty, sứ quán... và với khách ở thường xuyên lâu dài trong khách sạn

+ Ngoài những công việc trên, trưởng lễ tân còn phải tính toán, điều tiết để đạt được công suất sử dụng buồng cao nhất.

+ gương mẫu chấp hành mọi quy định đối với nhân viên lễ tân về đồng phục, giờ giấc, tác phong, ...

#### *1.1.2.2. Trợ lý trưởng lễ tân*

Giúp trưởng lễ tân chỉ đạo, giám sát toàn bộ hoạt động lễ tân và thực hiện các nhiệm vụ sau:

+ Giúp trưởng lễ tân chỉ đạo và giám sát toàn bộ hoạt động của bộ phận lễ tân

+ Hàng ngày đánh giá kết quả hoạt động của từng ca làm việc và báo cáo với ban giám đốc hàng ngày.

+ Duy trì tốt quan hệ giữa ban giám đốc với khách

+ Kịp thời giải quyết mọi phàn nàn, yêu cầu và đề nghị của khách

+ Tiếp đón và đưa tiễn khách quan trọng và khách đoàn

+ Phối hợp với nhân viên lễ tân giải quyết mọi tình huống phát sinh trong ca

+ Thực hiện việc kiểm tra các hồ sơ chuẩn bị đón khách và chuẩn bị thanh toán cho khách

+ Thực hiện tốt việc kiểm tra vệ sinh, an toàn khu vực lễ tân, khu vực sảnh và khu vực đỗ xe, kịp thời thông báo mọi vấn đề cần giải quyết cho nhân viên lễ tân và các bộ phận khác có liên quan

+ Kiểm tra vệ sinh cá nhân và kịp thời nhắc nhở nhân viên thực hiện đúng quy định của khách sạn

+ Đôn đốc và kiểm tra việc ghi chép sổ sách và giao ca hàng ngày

+ Tổ chức giao ca hàng ngày và kịp thời báo cáo cho trưởng lễ tân

+ Báo cáo về tình trạng mất tài sản của khách, của nhân viên và khách sạn

- + Báo cáo về việc hỏng các thiết bị trong buồng ngủ và các tiện nghi của khách sạn
- + Kiểm tra việc thực hiện của nhân viên lễ tân đối với các văn bản quy định của chính phủ liên quan đến hoạt động lễ tân khách sạn
- + Chịu trách nhiệm phân công ca làm việc của bộ phận
- + Kết hợp với các bộ phận an ninh khách sạn xử lý những khách có hành vi xấu, gây rối, làm ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của khách sạn và khách
- + Thực hiện việc bồi dưỡng và đào tạo nghiệp vụ lễ tân cho nhân viên
- + Chịu trách nhiệm phân ca làm việc

### *1.1.2.3. Nhân viên đón tiếp*

- + Nắm vững các sản phẩm của khách sạn: vị trí, đặc điểm và giá cả từng loại buồng và các dịch vụ khác
- + Sử dụng tốt các kỹ năng bán buồng để bán buồng có hiệu quả và thực hiện tốt nhiệm vụ quảng cáo các dịch vụ khách sạn đồng thời khéo léo thuyết phục khách sử dụng các dịch vụ của khách sạn
- + Thực hiện tốt công việc chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách
- + Phối hợp với bộ phận phục vụ buồng và bộ phận sửa chữa để cập nhật kịp thời về tình trạng buồng
- + Chào đón khách, tiếp đón và làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách
- + Xác định tình trạng buồng hàng ngày
- + Xác định thời gian lưu trú của khách
- + Phân buồng và đáp ứng các nhu cầu về buồng cho khách (nếu có thể)
- + Xác định giá buồng và phương thức thanh toán của khách
- + Đảm bảo các phiếu trong hồ sơ của khách được điền đầy đủ và chính xác các thông tin
- + Sắp xếp mọi giấy tờ, thư từ, tin nhắn của khách và khách sạn đúng nơi quy định và chuyển thư từ, tin nhắn kịp thời cho khách và các phòng ban
- + Thực hiện tốt việc giao dịch qua điện thoại
- + Cung cấp các thông tin theo yêu cầu của khách
- + Thông tin cho các bộ phận khác về tình hình khách lưu trú để cùng phối hợp phục vụ khách được chu đáo.
- + Bảo quản chìa khoá, két đựng tư trang quý của khách
- + Phối hợp với các bộ phận bảo dưỡng để sửa chữa các thiết bị hỏng trong buồng khách và kịp thời đưa các buồng đó bảo dưỡng vào hoạt động

+ Biết cách xử lý các tình huống khẩn cấp và nắm vững các quy định ngăn chặn các tệ nạn trong khách sạn

+ Giải quyết nhanh và có hiệu quả các phàn nàn của khách

+ Giữ gìn ngăn nắp và sạch sẽ khu vực làm việc

#### *1.1.2.4. Nhân viên đặt buồng*

Đảm nhiệm công việc nhận đặt buồng cho khách. Tiếp xúc trực tiếp hoặc gián tiếp (điện thoại), có mối quan hệ chặt chẽ với các bộ phận kinh doanh tiếp thị của khách sạn, đặc biệt khi nhận các đoàn khách lớn. Nhiệm vụ:

+ Tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng và thông tin kịp thời về buồng cho các đại lý du lịch, các trung tâm đặt buồng và các hãng lữ hành, cơ quan.

+ Chuẩn bị và gửi thư khẳng định đặt buồng cho các công ty, các đại lý du lịch và các hãng lữ hành

+ Lập và bảo quản hồ sơ đặt buồng, sắp xếp thứ tự các hồ sơ của khách dựa vào ngày đến và tên khách.

+ Thực hiện tốt việc sửa đổi đặt buồng, huỷ đặt buồng và nhận lại đặt buồng đó huỷ, kịp thời chuyển các thông tin về tình trạng buồng cho các bộ phận có liên quan

+ Làm báo cáo về tình trạng đặt buồng và chuyển cho giám đốc lễ tân theo dõi

+ Thường xuyên theo dõi số buồng trên cơ sở các đơn đặt, làm báo cáo về tình trạng đặt buồng, đặc biệt với những khách hàng quan trọng, hoặc trong những thời điểm quan trọng,...

+ Chuẩn bị danh sách khách dự định đến hàng ngày và hỗ trợ cho các công việc chuẩn bị hồ sơ đăng kí khách.

+ Kết hợp với bộ phận kinh doanh tiếp thị bán buồng, góp phần tối đa hoá công suất buồng và tăng doanh thu cho khách sạn.

+ Theo dõi giá buồng và cho thuê buồng đúng quy định của khách sạn trên cơ sở hợp đồng với các đối tác khác nhau

#### *1.1.2.5. Nhân viên tổng đài điện thoại*

Thường tiếp xúc với khách thông qua điện thoại nên không nắm bắt được tâm lí khách hàng. Đóng vai trò quan trọng trong việc chuyển tải các cuộc điện thoại, thông tin cho khách cũng như cung cấp, giới thiệu về khách sạn với khách, vì vậy giọng nói cần rõ ràng, dứt khoát, truyền cảm, nhã nhặn, lịch sự -> nâng cao hiệu quả trong giao tiếp. Nhiệm vụ:

+ Trả lời các cuộc gọi điện thoại đến và chuyển điện thoại lên buồng cho khách và các phòng ban.

+ Giúp khách hàng thực hiện các cuộc gọi ra ngoài khách sạn khi có yêu cầu.



- + Nhận và chuyển tin nhắn cho khách.
- + Nhận, cài đặt và kiểm tra các yêu cầu báo thức của khách.
- + Cung cấp thông tin về các dịch vụ trong và ngoài khách sạn mà khách yêu cầu
- + Theo dõi và cập nhật các cuộc điện thoại đường dài trong và ngoài nước cho khách, chuyển hoá đơn dịch vụ điện thoại của khách cho nhân viên thu ngân.

#### *1.1.2.6. Nhân viên thu ngân*

Chủ yếu tập trung vào giai đoạn thanh toán của khách. Nhiệm vụ:

- + Theo dõi và cập nhật các chi tiêu của khách vào tài khoản (có khách sẽ lập tài khoản trong khách sạn -> phải thông báo cho họ số tài khoản còn lại, tránh việc lạm chi của khách).
- + Thực hiện việc thanh toán và thu tiền khi khách trả buồng, cân đối tài khoản của khách khi hết ca.
- + Thực hiện việc đổi tiền cho khách hàng, chịu trách nhiệm về số tiền quỹ của bộ phận thu ngân để thực hiện các giao dịch trong ca.
- + Quản lý các phiếu thanh toán dịch vụ của các bộ phận cung cấp dịch vụ đối với từng khách để làm chứng từ gốc cho việc thanh toán khi khách trả buồng.
- + Thực hiện chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách, đồng thời lưu các dữ liệu về khách đó thanh toán vào hồ sơ lưu.
- + Kiểm kê, bảo quản và nộp tiền cho bộ phận kế toán khách sạn số tiền thu được sau mỗi ca làm việc
- + Chịu trách nhiệm quản lý và sử dụng quỹ giao dịch tại bộ phận lễ tân để thực hiện các giao dịch với khách
- + Làm báo cáo doanh thu của từng ca
- + Kết hợp với bộ phận kế toán và kinh doanh tiếp thị đòi các khoản nợ trả chậm .

#### *1.1.2.7. Nhân viên kiểm toán đêm*

Có thể là nhân viên của bộ phận kế toán hoặc nhân viên thu ngân. Làm nhiệm vụ kiểm tra sự chính xác của việc cập nhật, ghi chép các giao dịch tài chính và tổng kết tài chính trong ngày (thực hiện vào ca đêm khi mọi hoạt động của khách sạn trong ngày đó tạm ngừng lại). Có thể là nhân viên bộ phận kế toán hoặc nhân viên bộ phận thu ngân của bộ phận lễ tân khách sạn.

**Nhiệm vụ:**

- + Kiểm tra và đối chiếu lại các khoản thu thực tế trong ngày với số liệu trong máy vi tính và trên sổ sách chứng từ. Lập báo cáo sau khi đã đối chiếu

- + Nhập các khoản tiền thu cuối cùng trong ngày vào các tài khoản và sổ sách
- + Cập nhật tiền bùồng và thuế vào các tài khoản của khách đang lưu trú
- + Cân đối sổ sách về các khoản thu từ các dịch vụ khác ngoài tiền bùồng với báo cáo sổ sách mà bộ phận thu ngân đó làm.
- + Cân đối mọi thu chi trên sổ cái của kế toán lễ tân
- + Lập báo cáo về thu nhập của từng bộ phận cung cấp dịch vụ trong khách sạn trong ngày
- + Lập báo cáo sau khi đã đối chiếu các khoản thu thực tế với sổ sách và máy tính
- + Lập báo cáo tổng kết kết quả hoạt động tài chính trong ngày của khách sạn
- + Theo dõi, lập báo cáo doanh thu bùồng, công suất sử dụng bùồng và các sổ sách thống kê khác.
- + Chuẩn bị các tài liệu cần thiết để báo cáo kế toán
- + Chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách vào sáng hôm sau.
- + Làm thủ tục đăng kí khách sạn cho khách đến muộn và trả bùồng
- + Kiểm tra lại việc cài đặt báo thức

#### *1.1.2.8. Nhân viên ở bộ phận quan hệ với khách:*

Thường phải thông thạo ít nhất 2 ngoại ngữ. Đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng sâu sắc về dịch vụ khách sạn. Nhiệm vụ:

- + Kết hợp với nhân viên đón tiếp để chào đón khách tới khách sạn, đặc biệt là các đoàn khách và khách quan trọng
- + Tham gia vào việc chuẩn bị hồ sơ đăng kí khách sạn cho khách đoàn và khách quan trọng của khách sạn.
- + Kiểm tra bùồng dành cho khách quan trọng
- + Tổ chức các chương trình tham quan khi khách yêu cầu,
- + Giúp khách gửi thư, bưu phẩm, nhắn tin, mua báo, đặt phòng khi khách chuyển đến địa phương khác...
- + Đặt vé máy bay, tàu hoả...và khẳng định lại với khách
- + Cung cấp thông tin và dịch vụ theo yêu cầu của khách.
- + Kết hợp với nhân viên hàng không trong việc nhận lại hành lý bị thất lạc của khách, cùng với nhân viên lễ tân giải quyết phàn nàn của khách, tham khảo ý kiến khách về dịch vụ của khách sạn.
- + Quan tâm, chăm sóc, tham khảo ý kiến khách về dịch vụ của khách sạn

+ Chuẩn bị thư, các nghi thức - nghi lễ để đón các đoàn khách Vip: Hoa,biểu ngữ...

+ Ngoài ra: chuẩn bị quà sinh nhật cho khách, tìm khách khi cần, ...

### **1.1.3. Trang thiết bị, dụng cụ tại quầy lễ tân**

#### **1.1.3.1. Quầy đón tiếp**

+ Đặt ở vị trí trang trọng nhất, gần cửa ra vào, thuận tầm nhìn trong khách sạn

+ Khu vực lễ tân đứng và làm việc: vì vậy các trang thiết bị phải đạt một số quy định nhất định về mặt thẩm mỹ và tiện ích.

+ Quầy lễ tân không nên trang trí - bày biện quá nhiều.

#### **1.1.3.2. Các loại giá đựng**

\* Giá đựng phiếu đặt buồng, gồm hai loại:

+ Giá đựng các phiếu đặt buồng cho tương lai: thời gian dài, có thể trước 6 tháng, được xếp dựa vào ngày đến của khách, tên khách theo vần alphabe

+ Giá đựng các phiếu đặt buồng của khách dự định đến trong ngày: giá này được chuyển cho nhân viên lễ tân vào đầu ca sáng để chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký cho khách

+ Phiếu đặt buồng: ghi các thông tin cần thiết: số ngày khách lưu trú, giá tiền, tên tuổi, giới tính, nghề nghiệp, quốc tịch

\* Giá biểu diễn tình trạng buồng (room rack): giúp nhân viên lễ tân dễ dàng nhận ra số buồng đó cho thuê đến thời điểm nào, số buồng đó có khách đặt, số buồng còn trống,

\* Giá đựng chìa khoá, tin nhắn, thư từ.

Giá đựng chìa khoá hầu như không còn ( chỉ ở khách sạn nhá lẻ và khách sạn quốc doanh). Hiện nay chủ yếu dựng hệ thống khoá từ: tính an toàn cao, tiết kiệm điện năng ( đưa thẻ vào hệ thống điện trong phòng sẽ được bật sáng, khi ra ngoài mang chìa khoá theo, toàn bộ hệ thống điện sẽ tự động tắt).=> Phổ biến ở khách sạn 3- 5 sao.

Riêng giá đựng tin nhắn, thư từ, dù khách sạn đó tự động hoá ta vẫn phải lưu giữ và tồn tại ở tất cả các khách sạn.

\* Khay đựng hoá đơn, chứng từ giao dịch tài chính của khách

Được đặt ở quầy lễ tân và sắp theo chữ cái, khi cần lễ tân có thể cập nhật chi phí vào đó.

\* Giá đựng các loại sổ sách biểu mẫu: phục vụ cho việc giao dịch với khách hàng ngày

#### **1.1.3.3. Các loại sổ sách biểu mẫu**

a. Các loại sổ sách:

- + Sổ nhận buồng (chỉ sử dụng ở các khách sạn nhỏ)
- + Sổ đăng ký khách
- + Sổ cái kế toán lễ tân
- + Sổ giao ca
- + Sổ phân ca
- + Sổ lưu hồ sơ khách
- + Sổ giao nhận chìa khoá
- + Sổ ghi thu nhập của các bộ phận cung cấp dịch vụ
- + Sổ nhận fax đến và đi
- + Sổ ghi chép các cuộc điện thoại

b. Các loại biểu mẫu:

- + Phiếu đăng ký khách sạn (khách sạn lớn)
- + Phiếu đặt buồng (khách sạn lớn)
- + Phiếu ăn sáng
- + Phiếu nhắn tin
- + Các loại phiếu yêu cầu
- + Các loại phiếu khác

*1.1.3.4. Các thiết bị điện:*

+ Máy tính hoá đơn: Là thiết bị hỗ trợ lễ tân trong việc thanh toán với khách hàng.

+ Máy in, máy vi tính:

- Theo dõi, tổng hợp các chi phí của khách
- In các hoá đơn thanh toán và cập nhật các phiếu thanh toán dịch vụ của khách
- Đưa ra các bảng quyết toán chung về tài khoản của khách
- Là phương tiện để quản lý tiền mặt và thanh toán chậm
- Soạn thảo văn bản
- Kết nối với tổng đài điện thoại để theo dõi các cuộc gọi
- Kiểm tra các chi phí giao dịch

+ Điện thoại

+ Máy gắn xi niêm phong và dập tem lên phong bì

+ Máy thanh toán thẻ tín dụng

+ Máy đếm tiền

+ Két an toàn

+ Máy fax, photocopy

#### **1.1.4. Đặc điểm và yêu cầu về nhân viên lễ tân trong khách sạn**

##### **1.1.4.1. Đặc điểm lao động của bộ phận lễ tân**

###### **a. Về thời gian làm việc**

Do đặc điểm của công việc kinh doanh khách sạn là làm việc 24/24h cho nên phải phân chia thời gian làm việc một ngày thành các ca. Có hai cách chia ca chủ yếu sau:

+ Phân thành 3 ca: cách chia này thường được áp dụng ở các khách sạn nhỏ, ít nhân viên lễ tân.

- Ca sáng: 6<sup>h</sup> - 14<sup>h</sup>

- Ca chiều: 14<sup>h</sup> - 22<sup>h</sup>

- Ca tối: 22<sup>h</sup> - 6<sup>h</sup>

+ Phân thành 4 ca: áp dụng cho các khách sạn lớn, bộ phận lễ tân có số lượng lễ tân lớn. Việc chia thành 4 ca vì vào thời điểm từ 11h đến 19h tập trung nhiều công việc như: đông khách,

- Ca sáng: từ 7h đến 15h

- Ca chiều: từ 15h đến 23h

- Ca đêm: từ 23h đến 7h ngày hôm sau

- Ca giữa: từ 11h đến 19h

=> Phải luân chuyển một cách công bằng.

###### **b. Về tính chất công việc**

+ Lao động lễ tân là lao động chịu sức ép lớn về mặt tâm lý: quan hệ với lãnh đạo, với đồng nghiệp, với khách, với gia đình, đặc biệt uy tín xã hội về nghề nghiệp (nhiều người chưa hiểu đúng về nghề).

+ Lao động lễ tân là lao động phục vụ trực tiếp và khó có khả năng cơ giới hoá và tự động hoá (thay bằng máy móc - rôbốt)(vì tiếp xúc, phục vụ trực tiếp giữa lễ tân và khách, cường độ hay tần suất giao tiếp giữa lễ tân và khách cao bậc nhất trong khách sạn) + các tình huống khó có thể cài đặt sẵn, xét về tâm lý khách ( không thích người máy phục vụ vì lễ tân là nghệ thuật phục vụ). (VD: robot phục vụ bàn và bếp ở nhà hàng TQ)

+ Là lao động có độ tuổi trung bình trẻ trong khách sạn nhưng nó đòi hỏi về trình độ chuyên môn cao bậc nhất trong khách sạn.

##### **1.1.4.2. Yêu cầu đối với lễ tân**

###### **a. Yêu cầu về hình thức và thể chất**

Do phải tiếp xúc trực tiếp và tạo ấn tượng với khách khi tiếp xúc hàng ngày, nên nhân viên lễ tân phải chuẩn bị cho mình cả về ngoại hình ( hình thức bên ngoài) và tinh thần là quan trọng, phải đáp ứng được các yêu cầu chủ yếu sau:

\* Yêu cầu chung về hình thức thể chất:

- + Trẻ trung và có sức khoẻ tốt: không mắc các bệnh truyền nhiễm
- + Ngoại hình cân đối, không dị hình, dị tật
- + Hình thức ưa nhìn, phong cách và kỹ năng giao tiếp tốt, có duyên
- + Tác phong nhanh nhẹn

\* Yêu cầu về trang phục vệ sinh cá nhân:

- + Có lối sống lành mạnh, rèn luyện thể chất, làm việc khoa học, hợp lý
- + Có thói quen tốt về vệ sinh cá nhân.

+ Đồng phục theo quy định của khách sạn, gọn gàng, thoải mái, phù hợp với công việc. Đồng phục giúp khách nhận biết là nhân viên của khách sạn, là đại diện của khách sạn. Luôn mặc đồng phục và đi kiêu giày theo quy định của khách sạn khi làm việc

+ Đầu tóc gọn gàng, mềm mượt, không bản bết, cạo râu... đem lại sự tự tin, duyên dáng

+ Móng tay cắt ngắn, sạch sẽ, nữ nếu sơn móng tay thì sơn nhẹ nhàng, vừa phải, không lòe loẹt, cầu kỳ

+ Tránh lạm dụng mỹ phẩm và đồ trang sức.

+ Báo cáo tình trạng sức khoẻ thường kỳ, đặc biệt là các bệnh tật hay viêm nhiễm

b. Ngoại ngữ và vi tính

\* Ngoại ngữ: Tiếng Anh phổ thông và tiếng Anh chuyên ngành khách sạn - du lịch, một số chuyên ngành ngoại ngữ khác như tiếng Pháp, Đức, Trung, Nhật,...

=> Cụ thể:

+ Khách sạn 1- 2 sao: tối thiểu tiếng Anh Bằng C.

+ Khách sạn 3 sao: Thông thạo tối thiểu một ngoại ngữ (tiếng Anh)

+ Khách sạn 4 sao: Biết hai ngoại ngữ trong đó tối thiểu một ngoại ngữ thông thạo (tiếng Anh).

+ Khách sạn 5 sao: Thông thạo 2 ngoại ngữ trở lên ( tiếng Anh +...).

\* Tin học: Sử dụng được vi tính phổ thông, vi tính chuyên ngành lễ tân khách sạn.

c. Yêu cầu chuyên môn nghiệp vụ

- + Được đào tạo bài bản về nghiệp vụ lễ tân khách sạn.
- + Khả năng giao tiếp và kỹ năng bán hàng tốt (buồng + dịch vụ khác).
- + Nắm vững mọi quy định, văn bản pháp luật của Nhà nước về quản lý kinh doanh du lịch nói chung cũng như quản lý kinh doanh lưu trú nói riêng
- + Nắm vững nội quy, quy chế quản lý khách của khách sạn, nội quy đối với người lao động trong khách sạn và trong bộ phận lễ tân, nắm vững mục tiêu phương hướng kinh doanh của khách sạn
- + Nắm vững sản phẩm khách sạn và khả năng cung cấp dịch vụ của khách sạn
- + Có hiểu biết tổng hợp về mặt lịch sử, văn hoá - kinh tế - chính trị - xã hội..., kiến thức cơ bản về kế toán, thanh toán, thống kê, Marketing, hành chính văn phòng...
- + Hiểu biết tổng hợp về lễ nghi trong giao tiếp quốc tế; phong tục tập quán - văn hoá của khách trong các nước thuộc thị trường khách mục tiêu của khách sạn.
- + Có khả năng nắm bắt tâm lý khách tốt, có khả năng tuyên truyền quảng cáo

#### d. Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp

- + Thật thà, trung thực: quan trọng bậc nhất (trong quá trình làm việc tiếp xúc nhiều với tiền bạc, tư trang quý của khách)
- + Năng động linh hoạt,... để xử lý kịp thời và tốt các tình huống
- + Siêng năng, tỉ mỉ, làm việc theo quy trình, chính xác, hiệu quả
- + Cởi mở, hiếu khách, thân ái, lịch sự, tôn trọng và sẵn sàng giúp đỡ khách. Trong mọi trường hợp phải tuân thủ nguyên tắc “khách không bao giờ sai”
- + Nhiệt tình trong công việc, biết thuyết phục khách
- + Có tính đồng đội, đoàn kết hỗ trợ nhân viên khác trong bộ phận và với các bộ phận khác.

## **1.2. Marketing và bán hàng trong hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn**

### **1.2.1. Marketing và marketing trong khách sạn**

Marketing là quá trình của các hoạt động xúc tiến bán sản phẩm trên thị trường của doanh nghiệp nhằm thoả mãn những nhu cầu và mong muốn của khách tiêu dùng và đảm bảo đạt mục tiêu của công ty

=> Hoạt động marketing trong khách sạn chính là quá trình liên tục của các hoạt động như lập kế hoạch, nghiên cứu, xúc tiến, thực hiện, kiểm soát và đánh giá thị trường lưu trú và đạt được những kết quả tốt trong hoạt động kinh doanh của khách sạn theo mục tiêu đã định

Marketing và bán hàng là một trong những nhiệm vụ quan trọng, xuyên suốt quá trình hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn

### **1.2.2. Các hoạt động marketing chủ yếu của bộ phận lễ tân**

Hết sức đa dạng, phong phú từ việc thu thập thông tin cho đến việc tổ chức các kế hoạch, chiến lược marketing, đưa ra các chính sách về hàng hoá, dịch vụ hay giá cả...trong hoạt động kinh doanh khách sạn, với chức năng, nhiệm vụ của mình bộ phận lễ tân thường tham gia vào các hoạt động marketing chủ yếu sau:

+ Hoàn thiện hàng hoá, dịch vụ của khách sạn ( thoả mãn và đáp ứng các nhu cầu và mong muốn của khách)

+ Là bộ phận thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách do đó có điều kiện để nắm bắt được nhu cầu của từng đối tượng khách cụ thể, đáp ứng được một cách phù hợp với từng đối tượng khách

+ Quá trình phục vụ khách của bộ phận lễ tân không chỉ là quá trình hoàn thiện sản phẩm, dịch vụ mà còn là quá trình tham gia trực tiếp vào việc tạo ra dịch vụ

+ Thu thập thông tin:

- Những thông tin mà lễ tân cần thu nhập thông thường được bộ phận chuyên trách hoặc người quản lý hướng dẫn để phù hợp với mục đích nghiên cứu marketing của khách sạn

- Thông tin thu thập thường là thông tin về đặc điểm cá nhân nói chung của khách lưu trú: độ tuổi, giới tính, nghề nghiệp, trình độ, quốc tịch, mục đích chuyến đi, sở thích, nhu cầu,...

- Phương thức thu thập thông tin có thể qua các biểu mẫu, phiếu thăm dò ý kiến, hoặc qua quá trình giao tiếp với khách

+ Nghiên cứu thói quen tiêu dùng và các yếu tố tác động đến thói quen tiêu dùng của những khách ở khách sạn

- Nguyên nhân tiêu dùng của khách

- Những nhu cầu và mong muốn của khách

- Những ý kiến đánh giá của khách về chất lượng, chủng loại, giá cả, thái độ phục vụ,...đối với các dịch vụ hàng hoá của khách sạn

- Ngoài ra, còn phải ghi nhận những thông tin về các khiếu nại, phàn nàn của khách

+ Xúc tiến hỗn hợp (tham gia vào việc quảng cáo, tuyên truyền, đưa ra các chính sách khuyến mãi, quan hệ với khách hàng, bán hàng và marketing trực tiếp):

- Tuyên truyền quảng cáo: Phương tiện chủ yếu là thông qua quá trình giao tiếp với khách. Để tuyên truyền có hiệu quả cần chú trọng đến nội dung của nó, nội dung cần có tính hấp dẫn, độc đáo và tin cậy. Do vậy, mỗi nhân viên lễ



tân cần phải nắm vững hệ thống dịch vụ, hàng hoá của khách sạn mình và những đối thủ cạnh tranh.

- Khuyến mãi: đây là hoạt động nhằm kích thích khách hàng tiêu thụ qua việc gia tăng nhu cầu về sản phẩm tại chỗ một cách tức thì. Các hình thức khuyến mãi chủ yếu là: giảm giá, tặng sản phẩm, dịch vụ miễn phí,..

- Marketing trực tiếp: là một hệ thống tương tác của marketing có sử dụng một hay nhiều phương tiện quảng cáo để tác động, tạo ra quyết định mua hàng của khách. Các hình thức chủ yếu:

Marketing trực tiếp qua thư đặt buồng hoặc thư chào hàng, tờ quảng cáo, tập gấp, thư cảm ơn

Marketing trực tiếp qua điện thoại: khi trả lời các yêu cầu của khách, khi đặt buồng

Marketing trực tiếp qua giao dịch với khách hàng: qua giao tiếp, đàm thoại với khách và có sử dụng các phương tiện hỗ trợ như hình ảnh, bảng giá, tập gấp về khách sạn,..

- Bán hàng

+ Thực hiện các kế hoạch, chiến lược và các chính sách về marketing của khách sạn: để thực hiện được những yêu cầu này, nhân viên lễ tân cần nắm được các kế hoạch, chiến lược, các quyết định marketing của khách sạn, đặc biệt phải nắm được vai trò của mình trong việc thực hiện những nhiệm vụ trên một cách cụ thể và chi tiết

+ Ngoài ra, bộ phận lễ tân còn có thể tham gia vào việc lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị thị trường, tham gia vào việc kiểm tra, đánh giá hiệu quả của hoạt động marketing

### **1.2.3. Hệ thống hàng hoá và dịch vụ của khách sạn**

#### **1.2.3.1. Hệ thống các dịch vụ:**

\* Các dịch vụ do khách sạn trực tiếp “sản xuất” và bán cho khách

+ Các dịch vụ cơ bản: cho thuê buồng

+ Dịch vụ bổ sung

- Dịch vụ cung cấp thông tin

- Cho thuê phòng họp, hội nghị

- Dịch vụ bán hàng lưu niệm

- Dịch vụ y tế, chăm sóc sức khoẻ và làm đẹp

- Dịch vụ văn phòng, giải trí, thể thao

- Dịch vụ mua sắm, làm thủ tục, đặt chỗ, mua vé...

\* Các dịch vụ mà khách sạn làm đại lý cho các ngành khác để bán cho khách

+ Dịch vụ thông tin liên lạc, bưu chính viễn thông...

- + Dịch vụ vận chuyển
- + Các dịch vụ khác:...

### *1.2.3.2. Hệ thống các hàng hoá*

- Các hàng hoá do khách sạn trực tiếp sản xuất và đáp ứng nhu cầu của khách: các mĩn đồ uống mà khách sạn tự chế biến
- Các hàng hoá khác mà khách sạn mua hoặc làm đại lý trung gian: các loại rượu, bia, các mĩn ăn chế biến sẵn,...

### *1.2.4. Các hoạt động bán hàng cơ bản của bộ phận lễ tân*

#### *1.2.4.1. Mục đích của việc bán dịch vụ cho thuê buồng nghỉ và các dịch vụ khác của bộ phận lễ tân*

- + Tăng doanh thu để đảm bảo mức lợi nhuận cao nhất cho khách sạn
- + Làm hài lòng khách

#### *1.2.4.2. Một số yêu cầu đối với nhân viên lễ tân trong hoạt động bán hàng*

- + Hiểu rõ các loại hàng hoá và dịch vụ hiện có: các loại buồng, diện tích, giá, các tiện nghi bên trong, hướng buồng và các dịch vụ bổ sung khác
- + Nắm vững chính sách của khách sạn để chủ động bán hàng
- + Biết cách giới thiệu hàng hoá, dịch vụ độc đáo, đặc sắc riêng của khách sạn: phòng hội nghị lớn nhất, trung tâm giải trí hoàn hảo nhất, tất cả các buồng đều nhìn ra biển,..
- + Biết cách tạo cơ hội cho khách lựa chọn hàng hoá, dịch vụ để khách có thể so sánh và đi đến quyết định, không được ép khách mà chỉ giới thiệu và gợi ý
- + Có hiểu biết về các sản phẩm, hàng hoá và dịch vụ khác trên địa bàn, địa phương để có thể giới thiệu, tư vấn cho khách: các khu vui chơi giải trí, mua sắm,...
- + Hiểu và đánh giá đúng đối tượng khách
- + Rèn luyện các kỹ năng bán hàng như: khả năng thuyết phục khách, hướng nhu cầu của khách tới các sản phẩm của khách sạn, giới thiệu và tư vấn những sản phẩm phù hợp (chọn loại buồng thông nhau cho những gia đình có con đi du lịch); biết cách giới thiệu những lợi ích mà sản phẩm của khách sạn mang lại, chủ động chào bán các sản phẩm dịch vụ cao cấp hơn

### *1.2.5. Một số phương pháp chào bán tại bộ phận lễ tân*

\* Phương pháp chào bán cao hơn giá dự kiến (upselling): Giới thiệu cho khách sản phẩm, dịch vụ loại có chất lượng và giá cả cao hơn sự mong đợi ban đầu của khách. Phương pháp này có thể thực hiện theo ba cách cơ bản sau:

- + Chào bán giảm dần (Top-down): giới thiệu cho khách loại buồng có giá từ cao đến thấp. Cần đưa ra những so sánh giữa hai loại buồng để khách lựa

chọn. áp dụng cho đối tượng khách là thương gia, khách đi hưởng tuần trăng mật, các loại khách có khả năng chi trả cao

+ Chào bán cộng thêm (add-up hoặc bottom-up): giới thiệu cho khách loại buồng khác có chất lượng cao hơn, đắt hơn loại buồng đó đặt hoặc đó dự kiến ban đầu. Cần nêu điểm mạnh và sự phù hợp của loại buồng đó, sự chênh lệch về giá cả. Thường áp dụng cho khách đó đặt buồng trước

+ Chào bán lựa chọn (alternative): giới thiệu đồng thời một số loại buồng với các mức giá khác nhau để khách lựa chọn. Sử dụng để chào bán cho đối tượng khách gia đình, khách có yêu cầu tự lựa chọn mức giá thích hợp

\* Phương pháp bán hàng bằng gợi ý:

+ Nhằm khuyến khích khách sử dụng nhiều hơn các dịch vụ khách sạn nhằm tăng doanh thu cho khách sạn

+ Phương pháp này giúp cho khách dễ dàng hình dung ra các dịch vụ mà họ có thể sử dụng

\* Một số lưu ý khi xác định giá buồng cho từng đối tượng khách

+ Khi áp dụng loại giá đặc biệt nhân viên lễ tân cần phải kiểm tra chặt chẽ các quy định về giá đối với các đối tượng khách nhằm đảm bảo các đối tượng khách được hưởng đúng mức giá quy định của khách sạn

+ Trong khi giao dịch nhận đặt buồng, nếu khách yêu cầu giảm giá buồng thấp dưới mức cho phép thì phải xin ý kiến của lãnh đạo

+ Khi đó chính thức báo giá thì phải tôn trọng thực hiện, không được tùy tiện thay đổi

### **1.3. Các nghiệp vụ lễ tân cơ bản**

#### **1.3.1. Nghiệp vụ đặt buồng khách sạn**

##### *1.3.1.1. Nhận biết về các lý do khách đặt buồng trước tại khách sạn*

+ Khách thường từ xa đến: muốn có chỗ ăn, nghỉ chắc chắn

+ Khách muốn có buồng vào mùa cao điểm

+ Khách muốn có một cam kết chính thức với khách sạn khi họ muốn có được nơi ăn ở theo nhu cầu trước khi ra khỏi nhà

##### *1.3.1.2. Khái niệm*

Đặt buồng là sự thoả thuận giữa khách và khách sạn, trong đó khách sạn phải dành cho khách loại buồng, số lượng buồng, giá buồng và các nhu cầu đặc biệt vào thời gian cụ thể mà khách yêu cầu để sử dụng trong thời gian lưu trú tại khách sạn.

##### *1.3.1.3. Các phương pháp liên lạc đặt buồng*

+ Gặp mặt trực tiếp

+ Bằng điện thoại: y/c người học đưa ra 1 cuộc đối thoại giữa nhân viên nhận đặt buồng và khách

+ Bằng văn bản:

#### *1.3.1.4. Các nguồn đặt buồng*

+ Đặt buồng trực tiếp

+ Đặt buồng qua trung gian

#### *1.3.1.5. Các loại đặt buồng*

\* Đặt buồng có đảm bảo

+ Đảm bảo bằng thẻ tín dụng

+ Đặt cọc trước

+ Các đại lý du lịch

+ Các cơ quan, công ty có hợp đồng

\* Đặt buồng không đảm bảo

\* Các loại đặt buồng khác

+ Đặt buồng có xác nhận (có thể là đặt buồng có đảm bảo hoặc không có đảm bảo, tùy theo thái độ của từng đối tượng với khách sạn)

+ Đặt buồng cho tương lai

#### *1.3.1.6. Quy trình đặt buồng*

\* **Bước 1: Nhận yêu cầu đặt buồng**

Khi nhận yêu cầu đặt buồng dù là trực tiếp hay gián tiếp, phải nhận đầy đủ thông tin về khách:

+ Tên khách (tên đoàn khách- tên trưởng đoàn), tên người đăng ký

+ Địa chỉ, số điện thoại, số fax, e-mail của khách (kể cả của người đặt buồng)

+ Số khách cùng đi trong đoàn

+ Số đêm lưu trú và ngày, giờ đến

+ Số lượng buồng, loại buồng

+ Giá buồng và hình thức thanh toán

+ Loại đặt buồng (có hay không có đảm bảo)

+ Các yêu cầu đặc biệt của khách (nếu có)

Trong giai đoạn này nhân viên lễ tân cần phải biết cách giới thiệu các sản phẩm và vận dụng các kỹ năng bán để khách mua sản phẩm của khách sạn

\* **Bước 2: Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn**

+ Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn: kiểm tra số buồng trống có thể bán cho khách (một số khách sạn có thể nhận đặt buồng nhiều hơn khả năng buồng trống của khách sạn, điều này phụ thuộc vào khả năng phán đoán và tính toán của lễ tân)

+ Kiểm tra các dữ liệu về tình trạng buồng của khách sạn qua lịch đặt buồng, sơ đồ tình trạng đặt buồng (đối với khách sạn vừa và nhỏ), máy tính (đối với các khách sạn lớn) để xác định khả năng tiếp nhận đặt buồng

+ Cách tính số lượng buồng có thể bán được như sau:

Tổng số buồng của khách sạn	
Trừ đi	Số buồng không thể đón khách Số buồng đang có khách ở Số buồng đã được đặt trước
Cộng thêm	Số buồng đặt trước không chắc chắn (xác suất) Số buồng mới bị huỷ bỏ Số buồng khách trả sìm hơn dự định
<b>Bằng</b>	<b>= Số buồng có thể bán được</b>

**\* Bước 3: Thỏa thuận và thuyết phục khách**

+ Nếu khách sạn có khả năng đáp ứng thì cần thỏa thuận với khách về giá (giá lưu trú hoặc giá các dịch vụ bổ sung tùy theo yêu cầu của khách), *(do đó yêu cầu của nhân viên lễ tân là phải nắm vững chính sách giá đối với từng loại buồng, đối tượng khách, thời điểm bán buồng,...)*

+ Giới thiệu các loại buồng và giá buồng của khách sạn, thường có 3 cách:

- Chọn loại giữa

- Từ cao xuống: áp dụng với đối tượng chưa biết về các loại buồng của khách sạn và đối với khách thượng gia, khách đi hưởng tuần trăng mật, khách có khả năng thanh toán cao

- Từ thấp lên: áp dụng đối với khách đặt buồng trước với khách sạn

+ Nếu không đáp ứng được theo yêu cầu của khách thì lễ tân nên khéo léo gợi ý cho khách phương án thay đổi về loại buồng, số lượng buồng, ngày đến,...

+ Trường hợp khách không đồng ý thì phải xin lỗi và thông báo là đưa tên khách vào danh sách chờ và xin địa chỉ liên lạc lại

+ Có thể từ chối nhận đặt buồng với những đối tượng khách có tên trong sổ đen của khách sạn

**\* Bước 4: Nhập thông tin đặt buồng**

+ Thông tin đặt buồng được ghi vào mẫu phiếu đặt buồng (room reservation form): mẫu phiếu đặt buồng khách lẻ khác với khách đoàn ( ghi rõ tên người đặt và ngày nhận)

+ Nội dung thông tin gồm: Tên khách (tên người đặt, người lưu trú), địa chỉ (số điện thoại, fax,..), giá buồng, đặt buồng đảm bảo hay không (nếu có thì đảm bảo theo hình thức nào), phương thức thanh toán, các yêu cầu đặc biệt khác (xe đón tại sân bay, đặt tiệc, thuê phiên dịch,...), thời gian và quy định huỷ đặt buồng của khách sạn

**\* Bước 5: Khẳng định lại với khách** bằng điện thoại, lời nói trực tiếp, mail...

+ Khẳng định lại các thông tin: tên khách, địa chỉ, số điện thoại.; loại buồng, giá, số lượng buồng, lượng khách, số đêm lưu trú, ngày giờ đến, đi; các yêu cầu đặc biệt; phương thức thanh toán; số phiếu đặt buồng

+ Thông báo với khách số phiếu đặt buồng

**\* Bước 6: Lưu thông tin đặt buồng vào hệ thống danh sách khách**

Lưu thông tin đặt buồng: cập nhật và lưu giữ đầy đủ theo thứ tự ngày đến, danh sách khách theo anphabe,... để tiện cho việc theo dõi và tra cứu khi khách đến hoặc sửa đổi bổ sung

**\* Bước 7: Nhận khẳng định lại việc đặt buồng từ khách**

+ Thông thường tùy theo khách sạn mà thời điểm nhận khẳng định lại khác nhau, phần lớn là 3 ngày đối với khách lẻ và 15 ngày cho khách đoàn.

+ Về sửa đổi, huỷ buồng cần tiến hành theo:

- Lễ tân phải tìm phiếu đặt buồng trước của khách

- Nhận thông tin sửa đổi hoặc huỷ buồng:

• Nếu sửa đổi thì cần phải kiểm tra xem khách sạn có khả năng đáp ứng được yêu cầu mới của khách hay không: Nếu đáp ứng được thì cần khẳng định lại với khách về sự thay đổi và nhập thông tin sửa đổi. Nếu khách sạn không đáp ứng được thì cần thoả thuận lại với khách và ghi nhận kết quả

• Nếu huỷ buồng phải tìm hiểu lý do 1 cách tế nhị và thuyết phục khách 1 lần nữa, cảm ơn khách và hẹn dịp khác (trường hợp khách huỷ buồng sau thời hạn quy định của khách sạn thì phải thông báo số tiền phải đền bù cho khách)

+ Ghi lại thông tin chính xác về việc sửa đổi và huỷ buồng: ngày huỷ, tên người yêu cầu huỷ, tên nhân viên ghi nhận thông tin

+ Sửa biểu mẫu và sơ đồ đặt buồng, cập nhật tình trạng buồng

+ Liên hệ với khách đặt buồng trong “danh sách chờ” (nếu có)

**\* Bước 8: Tổng hợp tình hình đặt buồng và chuyển các bộ phận có liên quan**

+ Phải chuẩn bị danh sách khách đến và đi trong ngày để có thể hỗ trợ cho việc chuẩn bị hồ sơ đăng ký và việc thanh toán của khách được thuận lợi

- + Ngoài ra cần cập nhật các thông tin sau:
  - Số phiếu đặt buồng
  - Sửa đổi và huỷ bỏ
  - Số khách vắng lai đến khách sạn trong ngày
  - Số khách ở quá dự định và số khách trả buồng trước
  - Thông tin những khách đặt nhưng không tới.

*Muốn gây được ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho khách, nhân viên đặt buồng phải có khả năng ứng xử nhanh đáp ứng chính xác các yêu cầu đặt buồng của khách và cần có kỹ năng giao tiếp, bán hàng tốt.*

### **1.3.2. Nghiệp vụ đón tiếp và làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách**

#### ***Bước 1: Chào đón khách, xác định việc đặt buồng trước của khách***

\* Để có ấn tượng tốt ban đầu thì nhân viên phải luôn chủ động tươi cười chào đón khách với thái độ thân thiện, niềm nở, luôn sẵn sàng giúp đỡ khách

\* Xác định xem khách có đặt buồng trước hay không

+ Với khách đã đặt trước

- Hỏi tên khách và tìm hồ sơ đăng ký của khách đã chuẩn bị từ trước
- Xác định lại các thông tin và loại buồng của khách
- Hỏi xem khách có muốn thay đổi gì không (có thể gợi ý để bán được loại buồng có giá cao hơn)

- Tiến hành làm thủ tục đăng ký cho khách

+ Đối với khách chưa đăng ký

- Nhận yêu cầu của khách
- Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn
- Thoả thuận và thuyết phục khách
  - Nếu khách sạn có khả năng đáp ứng được yêu cầu của khách thì nhân viên lễ tân tiến hành làm thủ tục đăng ký cho khách
  - Nếu không đáp ứng được thì nhân viên nên khéo léo thuyết phục để giúp khách tìm phương án thay thế. Trường hợp khách không đồng ý thì nhân viên nên xin lỗi khách, hẹn dịp khác và giúp đỡ khách tìm một khách sạn khác

#### ***Bước 2: Làm thủ tục đăng ký khách***

+ Mượn giấy tờ tùy thân của khách (với khách đoàn thì nhờ trưởng đoàn mượn giấy tờ tùy thân của các thành viên và danh sách đoàn để điền vào phiếu đăng ký)

+ Điền vào các loại phiếu trong hồ sơ đăng ký của khách

+ Lấy chữ ký của khách vào các phiếu đăng ký

### ***Bước 3: Xác định phương thức thanh toán, giá thuê buồng của khách***

- + Xác định giá buồng với khách
- + Xác định đối tượng thanh toán và phương thức thanh toán, có các trường hợp:

- Khách tự thanh toán:
- Khách được công ty thanh toán:
- Khách thanh toán bằng Voucher:

### ***Bước 4: Bố trí buồng và giao thẻ chìa khóa và chìa khóa cho khách***

Căn cứ vào tình trạng buồng thực tế tại thời điểm đó, căn cứ vào yêu cầu của khách và kết quả thỏa thuận với khách nhân viên lễ tân chọn buồng thích hợp nhất để bố trí cho khách. Sau đó thông báo số buồng và giao chìa khóa cho khách

### ***Bước 5: Giới thiệu và thông tin về các dịch vụ khác trong khách sạn:***

- + Thông báo về các chính sách ưu đãi của khách sạn
- + Giới thiệu cho khách một số qui định của khách sạn về: giờ phục vụ bữa sáng, giờ trả buồng, giờ mở cửa các nhà hàng, buồng tập, bể bơi và các dịch vụ khác
- + Phải biết quảng cáo các sản phẩm của khách sạn, các chương trình đặc biệt, khuyến mại giúp khách thỏa mãn các nhu cầu để tăng sức hấp dẫn và tăng doanh thu
- + Sau cùng là chúc khách có được thời gian nghỉ ngơi thoải mái tại khách sạn

### ***Bước 6: Thông báo cho các bộ phận và hướng dẫn khách lên buồng***

- + Cần nhanh chóng thông báo cho bộ phận có trách nhiệm (nhân viên vận chuyển hành lý, nhân viên trực buồng...) để đón và dẫn khách lên buồng
- + Nhân viên có nhiệm vụ nhận chìa khóa từ khách, mở cửa buồng và mời khách vào. Chỉ dẫn cách sử dụng các trang thiết bị trong buồng và hỏi về những nhu cầu ban đầu của khách
- + Trước khi rời khỏi buồng, nhân viên phải chúc khách có thời gian lưu trú thoải mái tại khách sạn

### ***Bước 7: Hoàn tất hồ sơ, mở tài khoản và đăng ký tạm trú tại cơ quan công an***

- + Hoàn tất hồ sơ và chuyển giao cho thu ngân
- + Hoàn tất thủ tục đăng ký tạm trú cho khách
- + Nhập các dữ liệu về khách để lưu giữ theo dõi tình trạng buồng



### ***1.3.3. Các hoạt động phục vụ khách của bộ phận lễ tân trong thời gian lưu trú tại khách sạn***

#### ***1.3.3.1. Giao, nhận chìa khoá buồng khách.***

+ Sau khi làm thủ tục nhập khách sạn, nhân viên lễ tân giao chìa khoá cho khách, tế nhị nhắc khách giữ gìn chìa khoá và gửi chìa khoá tại quầy lễ tân khi ra ngoài.

+ Khi khách lấy chìa khoá, phải chú ý đề nghị khách cho xem thẻ buồng và kiểm tra đúng tên khách khi giao chìa khoá. Kiên quyết không giao chìa khoá cho người bên ngoài, nếu có phải có giấy uỷ nhiệm hợp lệ của khách.

+ Nhận đủ chìa khoá khi khách trả buồng.

#### ***1.3.3.2. Bảo quản tiền, tư trang quý và hành lí của khách.***

+ Tư trang quý và tiền bạc

- Yêu cầu khách kê khai tất cả các khoản mục lên phiếu gửi tư trang.

- Tụ tay khách cho tất cả vào phong bì dán và niêm phong.

- Khách viết tên và số buồng của khách lên phong bì.

- Lễ tân và khách ký nhận vào phiếu gửi

- Giao phiếu gửi tư trang cho khách

- Phong bì đựng tư trang quý của khách được chuyển vào két an toàn của khách sạn.

+ Đối với các khách sạn lớn thường có:

- Két an toàn cá nhân đặt trong buồng, và khách có toàn quyền sử dụng nó trong thời gian lưu trú.

- Két an toàn cá nhân đặt tại quầy lễ tân: két được đảm bảo bởi 2 ổ khoá (chìa khoá vạn năng và chìa khoá cá nhân do khách sạn giao cho khách): khi gửi và nhận lại tài sản cả lễ tân và khách phải cùng có mặt để mở.

+ Giao trả:

- Yêu cầu khách trình giấy biên nhận và kiểm tra kĩ.

- Sử dụng chìa khoá vạn năng kết hợp chìa khoá của khách để mở két trực sự chứng kiến của khách.

- Yêu cầu kiểm tra lại đồ và kí nhận đó lấy đủ nếu lấy hộ: giấy uỷ quyền hợp lệ).

+ Trường hợp khách bị mất giấy biên nhận: Nhân viên lễ tân cần làm sáng tỏ trước khi giao lại đồ cho khách.

+ Khách hàng làm mất chìa khoá két: Cần thông báo với khách hàng những phí tổn mà khách phải trả cho việc phá két hay làm lại khoá.

+ Nếu nhân viên tìm được tư trang, hành lí bị mất của khách phải nộp ngay cho bộ phận chịu trách nhiệm, bộ phận đó sẽ thông báo cho khách, thời gian bảo quản đồ đó sẽ do từng khách sạn quy định.

#### *1.3.3.3. Cung cấp thông tin cho khách khi khách yêu cầu*

+ Địa chỉ, điện thoại của ngân hàng, đại sứ quán, công ty lớn, hãng hàng không, nhà hàng...

+ Địa chỉ tham quan, khu vui chơi giải trí khu vực lân cận.

+ Các trung tâm thương mại, khu vui chơi giải trí, cửa hàng bán đồ lưu niệm...

+ Lịch trình chuyên bay, giá vé, giờ bay hoặc phương tiện giao thông khác.

+ Các sự kiện diễn ra trên địa bàn, những địa chỉ tin cậy giúp khách sửa chữa đồ...

+ Thông tin giá cả một số mặt hàng khách cần.

+ Thông tin chung nhất về tình hình kinh tế - chính trị - xã hội của địa phương.

#### *1.3.3.4. Dịch vụ điện thoại*

+ Đối với cuộc gọi đến:

- Thông tin khách muốn nói chuyện với ai, tên khách là gì, số buồng của người đang cần được nói chuyện để tránh nhầm lẫn

- Cần hỏi tên người gọi đến để báo cho khách trước khi nói máy

• Trường hợp khách có ở trong buồng: chuyển điện thoại ngay cho khách.

• Trường hợp khách không có ở trong buồng: Cần tìm hiểu có cần tìm khách hay không (cử người đi tìm ở khu vực công cộng, gần khách sạn), nếu khách cần nhắn tin phải ghi nội dung tin, tên địa chỉ, điện thoại của người nhắn và chuyển ngay cho khách khi có thể.

- Không để khách gọi điện thoại chờ lâu

- Luôn lịch sự, nhã nhặn với khách

+ Một số tình huống:

- Khách khó thực hiện cuộc gọi ra ngoài: Xin số điện thoại của khách và xin phép giúp khách.

- Khách yêu cầu không cho chuông điện thoại reo trong buồng: Khoá điện thoại buồng khách và giúp chuyển tin nhắn cho khách.

- Không nói số buồng khách ở cho người khác khi không được phép của khách.

- Khách đang đứng tại quầy lễ tân -> chuyển ngay cho khách.

- Khách gọi đến nói chậm hoặc không chịu nói: Lễ tân cần gọi mở để khách bày tỏ.

- Không nên điện thoại việc riêng.

#### *1.3.3.5. Báo thức:*

+ Cài điện thoại báo thức hoặc báo thức (báo thức sáng, báo giờ bay, xuất hành khác của khách)

+ Ghi chép chính xác ngày, giờ khách yêu cầu vào sổ báo thức hoặc sổ giao ca

+ Cài đặt và kiểm tra cẩn thận giờ báo thức của khách

#### *1.3.3.6. Dịch vụ giao nhận thư, bưu phẩm, fax*

+ Nhận thư từ, bưu phẩm của khách được chuyển tới khách sạn

Nhân viên lễ tân phải đóng dấu thời gian đến lên thư từ, bưu phẩm, ghi nhận vào sổ giao thư từ bưu phẩm nhân viên bưu điện kí xác nhận và bàn giao lại cho khách càng sớm càng tốt. Sau khi giao cho khách thì phải yêu cầu khách ký nhận.

+ Gửi thư từ, bưu phẩm, fax giúp khách:

- Thông báo cước phí mỗi trang fax, mỗi bưu phẩm cho khách biết trước khi chuyển đi và kiểm tra lại địa chỉ fax, địa chỉ gửi bưu phẩm trước khi chuyển đi

- Trường hợp khách xin ký nợ thì nhân viên lễ tân phải lập hoá đơn và yêu cầu khách ký nhận và chuyển ngay cho bộ phận thu ngân để bổ sung vào hoá đơn tổng hợp của khách

+ Một số trường hợp lưu ý khi nhận fax

- Khách hàng báo huỷ đặt buồng nhưng vẫn có fax gửi tới-> nhân viên cần ghi rõ lí do về việc khách đó huỷ buồng lên trang đầu tiên của bản fax và gửi trả lại cho công ty đã gửi đến.

- Khách hàng chưa làm thủ tục đăng kí khách sạn nhưng đó có fax gửi tới, nhân viên lễ tân khách sạn phải lưu vào hồ sơ thanh chuẩn bị đăng kí fax để chuyển cho khách khi họ đến làm thủ tục.

- Khách hàng đó thanh toán rồi khách sạn mà có fax gửi tới -> Nhân viên lễ tân khách sạn có thể viết thư và nhờ khách sạn gửi giúp -> phải có trách nhiệm gửi ngay. Nếu khách không để lại địa chỉ, số điện thoại, công ty gửi fax không có điện thoại và số fax gửi đến -> nhân viên lễ tân khách sạn phải lưu fax này trong 2 năm để đề phòng trường hợp rắc rối xảy ra.

- Trường hợp thiếu mất một số trang fax gửi tới, nhân viên lễ tân khách sạn phải thông báo với khách hàng về số trang bị thiếu, đồng thời phải báo cho công ty gửi fax biết.

#### *1.3.3.7. Dịch vụ chuyển buồng*

+ Trước hết phải tìm hiểu nguyện nhân khách yêu cầu chuyển buồng để có cách giải quyết phù hợp (phòng ồn, phòng nhiều cùn trùng ...)

• Thuyết phục khách ở lại buồng cũ và tìm biện pháp khắc phục trong thời gian ngắn nhất

• Nếu phải chuyển buồng thì phải kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn, nếu đáp ứng được thì viết phiếu chuyển buồng cho khách và yêu cầu khách kí nhận, rồi chuyển cho nhân viên thu ngân đồng thời thông báo cho bộ phận trực buồng biết

- Nếu chênh lệch giá buồng, nhân viên lễ tân khách sạn phải báo cho khách biết.

- Thông báo cho nhân viên vận chuyển hành lý giúp khách chuyển buồng

- Sửa số buồng của khách trên máy tính hoặc sổ sách

- Thông báo cho các bộ phận liên quan về việc đổi phòng của khách: cung cấp số buồng, tên khách

- Ghi việc giao ca về việc chuyển buồng cho khách

#### *1.3.3.8. Một số dịch vụ bổ trợ khác*

+ Tổ chức tham quan du lịch cho khách

- Giới thiệu cho khách tour thích hợp và tư vấn cho khách.

- Giúp khách chọn hãng lữ hành uy tín, hướng dẫn viên giỏi...

+ Thuê xe giúp khách.

- Các phương tiện cần được đảm bảo chất lượng, an toàn diện.

- Phải có danh sách các hãng xe, cửa hàng uy tín.

+ Đặt chỗ nhà hàng.

Đề nghị khách cung cấp thông tin sau:

- Món gì, giá tiền? Bao nhiêu người? Thời điểm ăn? Vị trí trong nhà hàng? Quang cảnh...

+ Đặt chỗ, mua vé máy bay, tàu hỏa: Ngày giờ, số lượng, nơi đến, nơi đi một cách chính xác.

+ Khăng định lại vé máy bay - đổi lịch trình bay.

Lưu ý giá chênh lệch giữa hãng hàng không cũ và mới, cần nhanh và chính xác để thông báo cho khách.

+ Tìm lại hành lí của khách bị thất lạc ở sân bay:

- Đề nghị khách cung cấp thông tin: giấy báo thất lạc hành lí do sân bay cấp; ngày giờ chuyến bay, số chuyến bay.

- Liên lạc với sân bay để giải quyết.

+ Mua và gửi hàng giúp khách.

- Tìm địa chỉ tin cậy: Giá phải chăng, chất lượng tốt.
- Nắm được chính sách của hải quan Việt Nam đối với hàng khách nhờ mua.

+ Đặt buồng khách sạn giúp khách ở nơi khác.

Loại - giá buồng, thời gian lưu trú, yêu cầu về buồng....

+ Nhận chuyển các yêu cầu của khách tới các bộ phận liên quan

### 1.3.3.9. Giải quyết phàn nàn của khách.

#### a. Các vấn đề phàn nàn

\* Các vấn đề kỹ thuật

+ Liên quan đến máy móc, thiết bị trong khách sạn như: tivi, điều hoà, bình nóng lạnh, thang máy, chìa khoá...

+ Khi khách phàn nàn cần báo ngay bộ phận liên qua giải quyết trong thời gian ngắn nhất

\* Chất lượng dịch vụ.

Ăn uống, chất lượng phòng, các dịch vụ.... nhất là vào thời điểm khách đông...-> Cần ghi lại để tham gia với giám đốc kế hoạch nâng cao chất lượng dịch vụ.

\* Vấn đề thái độ, tinh thần phục vụ của nhân viên:

+ Nhân viên có thái độ không tốt với khách: không lịch sự, không nhiệt tình, cáu gắt...

+ Nhân viên không làm tròn trách nhiệm của mình đối với công việc chuyên môn: phòng bẩn, trang trí không đẹp....

-> Cần ghi rõ nhân viên bộ phận nào, thời điểm nào để rút kinh nghiệm, xử lý.

\* Các vấn đề khác: Những vấn đề thuộc về yếu tố bất thường:

+ Thời tiết thất thường làm ảnh hưởng đến công tác hoặc chuyến đi của họ.

+ Về chuyện ốm đau của người trong đoàn.

+ Những yêu cầu dịch vụ của khách trái với pháp luật và đạo lí của đất nước Việt Nam.

+ Về những tiện nghi chưa có của khách sạn: bể bơi, tennis...

#### b. Các bước giải quyết phàn nàn

+ Tiếp nhận phàn nàn của khách

+ Hỏi tên và số buồng của khách

+ Tìm hiểu kỹ về sự hoạt động của các thiết bị, các dịch vụ...

+ Ghi chép cẩn thận các thông tin ghi nhận được

- + Xin lỗi và tỏ ra thông cảm với khách
- + Đưa ra hướng giải quyết và thời gian thực hiện để khách lựa chọn và hứa với khách sẽ giải quyết vấn đề của khách ngay
- + Thông báo cho các bộ phận chịu trách nhiệm giải quyết: bộ phận sửa chữa, buồng, nhà hàng,...
- + Cảm ơn khách đã cho biết tình hình của khách sạn
- + Theo dõi, kiểm tra với bộ phận bảo dưỡng về việc khắc phục các phần nàn của khách
- + Kiểm tra lại sự hài lòng của khách
- + Ghi chép sự việc vào sổ giao ca hàng ngày và vào sổ ghi chép cho người phụ trách biết để hoàn thiện sản phẩm.

#### c. Một số điều cần chú ý khi giải quyết phàn nàn của khách

- + Lắng nghe lời phàn nàn của khách với thái độ quan tâm đến vấn đề khách nói.
- + Nên hết sức kiềm chế, tránh bảo thủ, bực tức hay cáu gắt
- + Tuyệt đối không tranh luận với khách
- + Tách người phàn nàn ra khỏi chỗ đông người nếu cần, không tranh luận với khách hay tỏ thái độ thờ ơ, coi thường khách. Xin lỗi khách và đề nghị khách bình tĩnh.
- + Trường hợp phàn nàn của khách vượt quá quyền hạn của mình, nhân viên lễ tân cần nhanh chóng ghi chép lại và báo cho người phụ trách giải quyết
- + Không nên hứa điều gì vượt quá quyền hạn và khả năng của mình và đặc biệt không nên đưa ra một khoảng thời gian quá ngắn hoặc quá dài để giải quyết sự việc
- + Một số khách hay kêu ca phàn nàn do bản chất, cần khéo léo thuyết phục khách bằng lời lẽ.
- + Mọi phàn nàn của khách nên được giải quyết thoả đáng trước khi khách rời khách sạn

### **1.3.4. Làm thủ tục thanh toán và tiễn khách**

#### **1.3.4.1 Thanh toán cho khách lẻ**

- + Chào hỏi khách hàng, xác định số buồng của khách,
- + Thông báo cho các bộ phận, trong đó có bộ phận buồng về việc khách sẽ trả buồng để kiểm tra buồng và đồ uống trong minibar
- + Kiểm tra xem khách có mượn đồ dùng của khách sạn hay không, nếu có thì đề nghị khách trả lại.
- + Lập hoá đơn thanh toán và thực hiện thanh toán với khách kiểm tra.

+ Hỏi khách có sử dụng thêm dịch vụ mới mà chưa thể hiện trên hoá đơn không, nếu có thì cộng thêm vào hóa đơn

+ Thông báo số tiền khách phải trả cuối cùng

+ Thực hiện thanh toán: nếu công ty thanh toán thì yêu cầu chữ ký của khách và lưu lại hoá đơn để thanh toán với công ty sau. Nếu khách thanh toán bằng voucher thì phải kẹp hóa đơn đã có chữ ký của khách cùng với Voucher để làm cơ sở thanh toán sau này.

+ Đóng dấu “ đã thanh toán”

+ Nhận lại chìa khóa phòng và tiến hành trả giấy tờ tùy thân cho khách

+ Giao thẻ hoặc phiếu đã thanh toán (check out card) cho khách chuyển cho nhân viên hành lý (porter) chuyển ra xe cho khách.

+ Tiễn khách:

- Hỏi ý kiến khách về chất lượng phục vụ của khách sạn

- Chuyển thư của Giám đốc cảm ơn khách đã lựa chọn và sử dụng các dịch vụ tại khách sạn đồng thời tham khảo ý kiến khách về dịch vụ khách sạn (có thể tặng khách món quà nhỏ mang biểu tượng của khách sạn)

- Tìm phương tiện vận chuyển nếu họ có nhu cầu.

- Chào khách, chúc khách lên đường顺风 và hẹn gặp lại khách

#### *1.3.4.2. Thanh toán cho khách đoàn*

+ Chuẩn bị danh sách khách theo đoàn

+ Hỏi cách thanh toán: chung hay riêng từng cá nhân

+ Lập hóa đơn

+ Yêu cầu trưởng đoàn, hướng dẫn hoặc khách kiểm tra, ký xác nhận và lưu hoá đơn

+ Thực hiện thanh toán cho đoàn

+ Nhận lại chìa khóa buồng

+ Giao thẻ đã thanh toán

+ Chuyển thư cảm ơn

+ Tham khảo ý kiến khách về các dịch vụ của khách sạn

+ Tiễn khách

*Lưu ý:* Đối với các đoàn khách đi theo công ty du lịch phải thanh toán riêng những khoản khách dùng thêm ngoài những dịch vụ được thanh toán đã được thoả thuận trước giữa khách với công ty và khách sạn

### **TÓM TẮT CHƯƠNG 1**

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

+ Bộ phận lễ tân khách sạn: khái niệm, vai trò, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, trang thiết bị, dụng cụ.

+ Hoạt động marketing bán hàng của bộ phận lễ tân khách sạn.

+ Các nghiệp vụ lễ tân cơ bản: nghiệp vụ đặt buồng, nghiệp vụ đón tiếp và làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách, hoạt động phục vụ khách của bộ phận lễ tân trong thời gian lưu trú tại khách sạn, nghiệp vụ thanh toán và tiễn khách.

### **CÂU HỎI VÀ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN CHƯƠNG 1**

1. Nêu vị trí, vai trò và nhiệm vụ chung của bộ phận lễ tân khách sạn
2. Nêu các yêu cầu đối với nhân viên lễ tân khách sạn
3. Đặt buồng là gì? Vì sao nên khuyến khích khách đặt buồng? Điều gì sẽ xảy ra nếu như khách không đặt buồng?
4. Trình bày quy trình tiếp nhận đặt buồng chung cho các đối tượng khách
5. Hãy nêu quy trình đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng và cho biết vì sao nhân viên lễ tân phải thực hiện việc đăng ký khách sạn theo các tiêu chuẩn đã đề ra?
6. Liệt kê các dịch vụ phục vụ khách lưu trú của bộ phận lễ tân.



## **Chương 2. NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BUỒNG KHÁCH SẠN**

### **❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 2**

Chương 2 là chương giới thiệu khái quát về bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn, quy trình vệ sinh buồng khách và các hoạt động phục vụ khách trong thời gian lưu trú để người học có được kiến thức và kỹ năng thực hành các nghiệp vụ phục vụ buồng cơ bản trong khách sạn.

### **❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 2**

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

#### **\* Về kiến thức:**

+ Trình bày và giải thích được khái niệm, vai trò, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, trang thiết bị, dụng cụ tại bộ phận buồng trong khách sạn.

+ Trình bày và giải thích được quy trình vệ sinh buồng khách trong khách sạn.

+ Trình bày và giải thích được các hoạt động phục vụ khách của bộ phận buồng trong khách sạn.

+ Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.

#### **\* Về kỹ năng:**

+ Xác định được các hoạt động của nghiệp vụ phục vụ buồng trong khách sạn.

+ Phân tích được những hoạt động cơ bản của bộ phận phục vụ buồng trong kinh doanh lưu trú.

#### **\* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

+ Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của hoạt động kinh doanh lưu trú trong khách sạn.

+ Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

### **❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 2**

+ *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (điển giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập chương 2 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 2) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống chương 2 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.*

### **❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 2**

+ **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Không

+ **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

+ **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

+ **Các điều kiện khác:** Không có

### **❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 2**

#### **\* Nội dung:**

+ *Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*

+ *Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*

+ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*

- *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*

- *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

- *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

- *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

**\* Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên: không có*

+ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết: 1 điểm kiểm tra*

- *Hình thức: Kiểm tra viết*

- *Công cụ: Câu hỏi truyền thống cải tiến*

- *Thời gian: 90 phút*

**❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 2**

**2.1. Khái quát về bộ phận phục vụ buồng**

**2.1.1. Khái niệm, vai trò của bộ phận buồng**

**2.1.1.1. Khái niệm**

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

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

**2.1.1.2. Vai trò của bộ phận buồng**

+ *Đối với hoạt động kinh doanh khách sạn:*

- *Bộ phận buồng là một trong những bộ phận chủ yếu mang lại doanh thu cho khách sạn (khoảng 60% tổng doanh thu). Nói cách khác, lợi nhuận lớn nhất mà khách sạn thu được là từ doanh thu buồng ngủ.*

- *Nhờ vào lượng khách lưu trú tại khách sạn mà các dịch vụ khác phục vụ khách cũng được mở rộng và phát triển, đem lại nguồn doanh thu cho khách sạn.*

- *Thu hút đông đảo lực lượng lao động sống làm việc tại khách sạn tùy thuộc vào số lượng buồng khách và các dịch vụ bổ sung.*

+ *Đối với khách du lịch:*

- *Buồng ngủ của khách sạn là nơi đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi của khách trong hành trình du lịch. Thời gian sinh hoạt của khách ở bộ phận này nhiều hơn*

các bộ phận khác trong khách sạn. Vì vậy nhiệm vụ của nhân viên phục vụ buồng là đáp ứng tất cả các dịch vụ bổ sung cho khách tùy thuộc vào khả năng thanh toán của từng người. Đảm bảo nhu cầu cơ bản của con người về an ninh, an toàn và đầy đủ tiện nghi cho khách.

- Khách được phục vụ một số dịch vụ bổ sung đáp ứng nhu cầu đa dạng của mình trong hành trình chuyến đi như ăn uống, giặt là, internet...

### **2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng.**

#### **2.1.2.1. Chức năng của bộ phận buồng**

+ 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 yêu cầu vệ sinh hoàn chỉnh.

+ Bộ phận buồng thực hiện chức năng nghiên cứu, phân tích hành vi của khách để giúp cho lãnh đạo có chính sách giá cả phù hợp với các đối tượng khách thường xuyên, khách vắng lại,...

+ Bộ phận buồng quản lý việc cho thuê buồng và quán xuyên quá trình khách ở.

+ Chức năng tuyên truyền, quảng cáo, đối ngoại: Bộ phận buồng giới thiệu với khách quốc tế về các danh lam thắng cảnh, phong tục tập quán, các tour du lịch, các món ăn đặc sản... của đất nước Việt Nam.

+ Chức năng bảo vệ an ninh: nhân viên bộ phận buồng phải đảm bảo giữ gìn trật tự an toàn khu vực công cộng, có trách nhiệm theo dõi mọi hoạt động, thời gian đi lại sinh hoạt của khách để kịp thời phát hiện được các trường hợp có biểu hiện nghi vấn, lợi dụng con đường du lịch để hoạt động, làm những việc gây tổn thất đến đất nước. Đồng thời ngăn chặn những tội phạm, tệ nạn xã hội vào khu vực lưu trú.

#### **2.1.2.2. Nhiệm vụ của bộ phận buồng**

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

+ Thực hiện công tác vệ sinh buồng khách, bảo dưỡng và bài trí các buồng khách, các khu vực công cộng như: bể bơi, câu lạc bộ sức khỏe, cây cảnh...

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

+ Kết hợp với bộ phận lễ tân và các bộ phận khác như bộ phận bàn, bar, chế biến, kỹ thuật bảo dưỡng, kế toán, bảo vệ, tiếp thị và bán hàng để xúc tiến dịch vụ nhằm đáp ứng yêu cầu của khách hàng trong thời gian 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 quy định của khách sạn như: giặt là, chăm sóc người ốm, cho thuê đồ dùng sinh hoạt....

+ Quản lý tốt các buồng khách về tiện nghi, trang thiết bị, khu vực buồng trực, hành lang, cầu thang máy và các khu vực được phân công phó 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 tài sản 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 khách sạn.

+ Tổ chức lao động hợp lý: bộ phận lưu trú có rất nhiều lao động sống với nghiệp vụ đa dạng. Tổ chức lao động một cách tối ưu, khoa học là yếu tố quyết định tới việc nâng cao năng suất lao động, chất lượng phục vụ khách và hiệu quả trong quá trình kinh doanh.

+ Lo liệu đồng phục cho nhân viên, đồ vải cho các bộ phận dịch vụ và giặt là đồ cho khách.

+ Tiến hành bồi dưỡng trình độ nghiệp vụ chuyên môn cho nhân viên thông qua các hình thức khác nhau: tại chức, gửi đi học...

+ Xây dựng kế hoạch hoạt động cho bộ phận mình theo hàng tháng, hàng quý, hàng năm.

+ Thực hiện công tác hạch toán kinh tế trong bộ phận lưu trú nói riêng giúp việc hạch toán kinh tế trong toàn khách sạn được chính xác, dễ dàng.

*\* Mỗi quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn*

+ Với bộ phận lễ tân

- Các trưởng ca phục vụ buồng cứ 1 lần / 1 ca (10h30'; 15h30'; 22h30') căn cứ và tình hình kiểm tra buồng khách lập biểu thông báo cho bộ phận lễ tân số buồng đã có khách thuê, số buồng chưa có khách thuê, số buồng chưa làm vệ sinh, số buồng khách sắp trả, số buồng hư hỏng...

- Bộ phận phục vụ buồng phải kịp thời phản ánh thông tin về tình hình các buồng khách như: buồng không có hành lý, buồng có hành lý giản đơn, đồng thời thông báo cho trợ lý bộ phận tiếp nhận khách để có biện pháp ngăn chặn hiện tượng khách trốn nợ.

- Sau 1h chiều mỗi ngày, các nhân viên phục vụ buồng phải tìm hiểu tình hình những khách đã tới giờ trả buồng mà không thông báo trả buồng, xem trong những buồng ấy có còn hành lý hay không, kịp thời báo cho bộ phận lễ tân để bộ phận này hỏi khách có tăng thời hạn thuê phòng hay không và làm thủ tục bổ sung.

- Khi khách đã nhận buồng mà phương tiện, thiết bị trong buồng có sự cố mà bộ phận quản trị không thể sửa chữa ngay được thì trưởng nhóm phục vụ buồng phải liên hệ với bộ phận lễ tân để đổi buồng cho khách.

- Trưởng nhóm phục vụ buồng phải kịp thời báo cho bộ phận lễ tân biết tình hình buồng cần sửa chữa nhưng khách vẫn tạm nghỉ được để dự trữ cho thuê trong trường hợp đột xuất.

- Khi khách phàn nàn về bộ phận buồng thì bộ phận lễ tân phải kịp thời báo cho bộ phận phục vụ buồng cùng nhau giải quyết một cách thoả đáng cho khách.

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

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

+ Với bộ phận bàn – bar

- Khi khách dùng bữa tại buồng xong, nhân viên phục vụ buồng phải kịp thời gọi điện thoại báo cho văn phòng bộ phận ăn uống cho người đến thu dọn.

- Bộ phận phục vụ buồng sắp xếp và thực hiện công tác sát trùng, diệt chuột, gián, sâu bọ tại bộ phận phục vụ ăn uống, yêu cầu bộ phận phục vụ ăn uống cùng phối hợp.

- Khi làm vệ sinh đột xuất cho bộ phận phục vụ ăn uống, bộ phận phục vụ buồng phải báo trước để bộ phận ăn uống cung phối hợp.

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

- Phối hợp với bộ phận ăn uống tổ chức nơi nhận gửi mào áo tạm thời khi có tiệc lớn. Hàng tháng cùng tổ chức việc thay đổi, giặt là và kiểm kê đồ dùng bằng vải của phòng ăn đồng thời tổ chức cung cấp hoa, cây cảnh và trang trí theo yêu cầu của phòng ăn.

+ Với bộ phận an ninh

- Bộ phận buồng phải tích cực giúp 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. Ngược lại bộ phận bảo vệ có trách nhiệm truyền đạt tri thức phòng cứu hoả cho nhân viên bộ phận buồng đồng thời thường kỳ tổ chức diễn tập cứu hoả.

- Nếu phát hiện khách tụ tập đánh bạc, mua dâm,... trong phòng khách, trưởng nhóm phục vụ buồng phải kịp thời báo cho bộ phận bảo vệ xử lý.

- Những vật quý do khách đánh rơi hoặc lâu ngày không có người nhận phải được giao cho bộ phận bảo vệ xử lý.

### **2.1.3. Tổ chức lao động của bộ phận buồng**

+ Dịch vụ lưu trú sử dụng phần lớn lực lượng lao động trực tiếp và chịu tác động mạnh mẽ của tính thời vụ trong kinh doanh khách sạn cho nên thường xuyên thay đổi (25%) và có 1 số lượng lớn làm theo hợp đồng.

+ Dịch vụ lưu trú diễn ra 24/24 giờ và liên tục 365 ngày/1 năm. Trong khi đó 1 số dịch vụ khác của khách sạn chỉ hoạt động từ 18 – 19 giờ/ 1 ngày. Để đáp ứng được yêu cầu phục vụ khách 24/24, thời gian làm việc của nhân viên buồng phải chia ra từng ca cho phù hợp. Thường chia làm 3 ca:

- Ca 1: 6h30 – 14h30
- Ca 2: 14h30 – 22h30
- Ca 3: 22h30 – 6h30

+ Sự phân bố lao động ở trong mỗi khách sạn tùy thuộc vào khối lượng công việc trong mỗi ngày, trong từng ca làm việc cụ thể:

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

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

- Ca 3: Công việc ít hơn ca 2, chủ yếu trực ban đêm nhưng tính chất lại phức tạp hơn so với 2 ca trên vì phải cùng với trực tầng đi kiểm tra, đảm bảo an toàn cho khách và trực khi khách có những yêu cầu đột xuất, phục vụ những dịch vụ bổ sung mà khách yêu cầu. Nhân viên phục vụ ca 3 thường là nam có sức khỏe tốt, nhanh nhẹn để có thể giải quyết những công việc đột xuất.

### **2.1.4. Phân loại buồng**

#### **2.1.4.1. Căn cứ theo số buồng**

+ Các khách sạn quốc tế thường chia buồng ngủ thành các loại sau:

- Buồng đơn (Single room): 1 giường cho 1 khách, với diện tích tối thiểu là 9m<sup>2</sup>, chiều cao trên 2,5 m.

- Buồng kép (Twin room): 2 giường cho 2 khách, với diện tích trên 14 m<sup>2</sup>.

- Buồng đôi (Double room): 1 giường dành cho 2 khách với kích thước 1,6m x 2m, với diện tích trên 14 m<sup>2</sup>, chiều cao: >=2,5m.

- Buồng ba giường: Buồng có ba giường dành cho ba người lớn hoặc một gia đình. Diện tích > 18 m<sup>2</sup>.tối thiểu là 18 m<sup>2</sup> (với khách sạn 5 sao, diện tích tối thiểu là 29 m<sup>2</sup>).

- Buồng gồm có 2 phòng: Gồm có một phòng khách và một phòng ngủ.

- Căn hộ: là nơi dành cho khách VIP, khách muốn nghỉ trong phòng hạng sang hoặc lưu trú trong thời gian dài.

- Buồng Suite là phòng cao cấp giành cho khách VIP gồm nhiều phòng nhỏ.

+ Ở Việt Nam, khách sạn thường chia thành các loại sau:

- Cách thứ nhất:

Buồng 1 phòng

Buồng nhiều phòng hay gọi là phòng suite.

- Cách thứ hai:

Buồng đơn (1 giường)

Buồng đôi (2 giường)

Buồng nhiều giường (3, 4 giường)

#### 2.1.4.2. Căn cứ theo mức độ tiện nghi

Trong điều lệ hoạt động kinh doanh khách sạn quốc tế có quy định rõ: hạng buồng càng cao thì mức độ trang thiết bị tiện nghi, đồ dùng phục vụ khách càng đầy đủ về số lượng, trang thiết bị hiện đại và chất lượng cao.

\* Tiêu chuẩn phân hạng buồng khách sạn:

+ Kiến trúc và diện tích

+ Vị trí không gian so với cảnh quan bên ngoài.

+ Các dịch vụ bổ sung và mức độ phục vụ.

+ Trang thiết bị tiện nghi phục vụ.

\* Phân hạng buồng theo tiêu chuẩn quốc tế:

+ Hạng đặc biệt:

- Diện tích thường là  $36\text{ m}^2 - 48\text{ m}^2$ , gồm có nhiều phòng (phòng ngủ, phòng khách, phòng vệ sinh).

- Dịch vụ: mini bar, có ngăn kéo đựng rượu, hoa tươi hàng ngày, ăn sáng tại buồng, gọi điện thoại miễn phí nội vùng, có báo tiếng anh hàng ngày. Miễn phí dịch vụ internet tại phòng. Có khách sạn miễn phí đánh giày, nước khoáng, giặt là, giảm giá một số dịch vụ như ăn uống.

- Trang thiết bị tiện nghi: đồng bộ, hiện đại, chất lượng cao.

+ Hạng nhất:

- Diện tích từ  $32 - 36\text{ m}^2$ , khi thiết kế phải lựa chọn những buồng nhìn ra mặt tiền. Buồng loại nhất cũng bao gồm phòng ngủ, phòng khách, phòng vệ sinh.

- Dịch vụ: minibar, phục vụ hoa quả, nước giải khát, hoa tươi và báo tiếng anh hàng ngày, ăn sáng tại buồng, giảm giá một số dịch vụ như ăn uống, giặt là.

- Trang thiết bị tiện nghi: Đồng bộ và chất lượng cao.

+ Hạng nhì:

- Diện tích từ 16 – 18 m<sup>2</sup>. Bao gồm phòng ngủ và phòng vệ sinh. Vị trí của buồng này thường không nhìn ra mặt tiền.

- Dịch vụ: Minibar và dịch vụ giải khát cho khách.

- Trang thiết bị tiện nghi: chất lượng khá.

+ Hạng ba:

- Diện tích từ 13 – 16 m<sup>2</sup>. Gồm phòng ngủ và phòng vệ sinh.

- Trang thiết bị tiện nghi không đồng bộ, chất lượng khá.

### ***2.1.5. Trang thiết bị tiện nghi và cách bài trí sắp xếp***

#### ***2.1.5.1. Trang thiết bị tiện nghi***

a. Đồ gỗ, vải, điện

\* Đồ gỗ

+ Giường đôi (1,6 x 2,0m)

+ Giường đơn (1,2 x 2,0m)

+ Tủ

- Tủ đầu giường (đựng sách, báo, kính)

- Tủ đứng có gương

- Tủ tường

- Tủ để ti vi, đài, máy móc về điện.

- Tủ rượu

- Tủ ghép bàn trang điểm.

+ Bàn ghế làm việc

+ Bàn ghế tiếp khách

+ Bàn phấn

+ Bàn ăn (với buồng tổng thống)

+ Hộp màn

+ Giá giày dép

+ Giá để hành lý

+ Móc áo

+ Giá sách

\* Đồ vải

+ Ga:



- Ga phủ đệm bằng vải trắng, cotton dày với kích thước rộng hơn kích thước của giường.

Ví dụ: Giường: 1,6 x 2,0, ga: 2,6 x 3,0m, Giường: 1,2 x 2m, ga: 2,2 x 3,0m

- Phủ giường: Dùng để phủ khi không có khách để tránh bụi, loại vải phủ này bằng vải gấm hay xecxây.

+ Chăn:

- Chăn len.

- Chăn bông (gồm ruột và vỏ)

+ Gối (gồm ruột và vỏ)

+ Các loại rèm cửa, riđô

+ áo choàng tắm.

+ Khăn các loại: Khăn mặt, khăn tắm, khăn lau tay, khăn lau đầu...

+ Túi đựng đồ giặt là.

+ Đệm (đôi hay đơn) và bọc đệm

+ Màn tuyn đôi hay đơn

+ Thảm trải toàn buồng

\* Điện.

+ Điện thoại

+ Các loại đèn: đèn ngủ, đèn phòng, đèn trang trí, đèn bàn làm việc.

+ Ti vi, tủ lạnh, điều hòa, lò sưởi điện, bàn là, phích nước đun bằng điện, máy vi tính, máy fax, máy trả lời tự động và tín hiệu nhắn tin, đường dây cho máy fax và ổ điện dự trữ để sử dụng máy tính kết nối, hệ thống khóa cửa bằng thẻ có mã số đồng thời nối liền mạch điện.

+ ổ cắm điện.

+ Chuông gọi phục vụ.

+ Các loại quạt

b. Đồ sành sứ, thủy tinh, tranh ảnh và các vật dụng khác

+ Gương, cốc nước, bộ ấm chén, lọ hoa, gạt tàn mặt kính đặt lên bàn làm việc, bàn chải giày, bộ đồ ăn hoa quả, dụng cụ pha trà và uống trà, cà phê. Phích nước nóng, bình nước lọc, cặp đặt buồng (phong bì, giấy viết thư, kim chỉ, bản đồ, tập gấp giới thiệu, bảng giá các dịch vụ bổ sung, báo, tạp chí...)

+ Tranh trang trí các loại.

+ Dụng cụ ở đồ uống, dao, đĩa, đĩa đựng bánh, hoa quả,,,

+ Các cây cảnh, cây hoa nhá để trang trí.

- + Dép đi trong phòng.
- + Danh mục điện thoại.
- + Mút lau giày, xi đánh giày.
- + Kẹp somi
- + Cân sức khỏe.
- + Thảm chùi chân.
- + Đồng hồ báo thức hoặc treo tường.

#### c. Trang thiết bị tiện nghi trong phòng vệ sinh

+ Đồ điện: Các loại đèn, bình nóng lạnh, quạt thông gió, máy sấy tóc, máy cạo râu, điện thoại.

+ Bồn tắm (hay không có bồn tắm) có đủ vòi nước nóng lạnh, vòi hoa sen, rè che bồn tắm, lavabo có đủ vòi nước nóng lạnh, toa – let, thiết bị vệ sinh cho phụ nữ (xi-e).

+ Giá kính và gương soi giá gương lược, dao cạo râu, bàn chải đánh răng, cốc, kem đánh răng, mọ chộp đầu).

+ Đồ mỹ phẩm, nước gội đầu, dầu xoa da, nước hoa.

+ Hộp hay giá để xà phòng

+ Giấy vệ sinh, hộp để giấy vệ sinh, khăn tắm, khăn mặt.

+ Giá treo khăn, móc quần áo, áo choàng sau khi tắm.

+ Hộp cứu thương, nút gọi cấp cứu.

+ Bô rác, thảm xộp chùi chân.

+ Ngoài ra, tùy vào loại buồng, số giường, số khách thực tế mà các khách sạn sắp đặt đủ cho khách theo quy định và còn có một số thiết bị khác để phục vụ nhu cầu của khách.

#### 2.1.5.2. Cách bài trí sắp xếp

##### a. Yêu cầu và nguyên tắc bài trí sắp xếp

+ Yêu cầu:

- Bài trí và sắp xếp đầy đủ thiết bị, đồ dùng cần thiết cho khách phù hợp với tiêu chuẩn, cấp hạng từng loại buồng.

- Bài trí, sắp xếp đồ dùng và thiết bị sao cho khách sử dụng thuận tiện nhất và phù hợp với yêu cầu của nhiều loại khách khác nhau.

- Khi bài trí, sắp xếp phải thuận chiều và đầy đủ ánh sáng cho mọi sinh hoạt trong buồng.

- Luôn đảm bảo an toàn về tính mạng và tài sản cho khách.

- Thuận tiện cho người làm vệ sinh hàng ngày.

- Trang thiết bị phòng ngủ, phòng vệ sinh phải đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh trước khi bài trí.

+ Nguyên tắc:

- Phải đảm bảo tính khoa học (đẹp mắt, gọn gàng, thoáng, cân đối, thuận chiều gió, thuận ánh sáng).

- Phải đảm bảo chất lượng, số lượng các loại thiết bị, đồ dùng trong khách sạn.

- Đảm bảo bài trí hài hòa về màu sắc, kích thước, phù hợp với diện tích tính chất trọng điểm của từng loại buồng, phù hợp với mục đích sử dụng, tiện dùng cho khách và người phục vụ.

- Hạn chế tối đa việc di chuyển các trang thiết bị để đảm bảo tài sản của khách của khách và của khách sạn không bị hư hỏng.

b. Bài trí sắp xếp trang thiết bị, đồ dùng trong phòng ở.

+ Giường ngủ:

- Đặt giường sao cho người nằm không đối diện với cửa ra vào hoặc cửa sổ.

- Đầu giường nếu có thành giường thì đặt sát tường, nếu không có thành giường thì kê cách tường 5cm.

- Ba cạnh giường còn lại đặt xa tường để có thể đi lại, đóng mở các loại cửa và làm buồng được thuận tiện.

- Nên kê giường theo hướng Bắc – Nam để tạo giấc ngủ ngon cho khách.

+ Tủ đầu giường:

- Kê bên cửa giường, thường ở phía bên phải của khách (căn cứ vào cấu tạo của phòng ngủ) và thuận với việc đi lại của khách.

- Trên tủ có đèn ngủ, công tắc đèn phải đảm bảo an toàn. Buổi tối người phục vụ phải thực chuyển điện thoại từ bàn làm việc sang tủ đầu giường để tạo thuận lợi cho khách khi cần thiết.

+ Chuông điện:

- Đặt ở đầu giường bên phải để gọi cho bộ phận buồng khi cần thiết.

- Chuông đặt ở ngoài cửa cho nhân viên phục vụ bấm trước khi vào buồng.

+ Bàn ghế làm việc:

- Đặt ở vị trí mà khách có thể nhìn ra quang cảnh bên ngoài, có nhiều ánh sáng tự nhiên, đảm bảo thuận tiện cho việc đóng mở cửa sổ và đi lại.

- Bàn có chiều cao thích hợp 0,75-0,8m. Đặt chính giữa bàn một đèn làm việc, phía tay phải đặt một cặp đặt buồng, phía tay trái đặt một máy điện thoại, gạt tàn, lọ hoa.

- Bàn làm việc phải có ngăn kéo, dưới gầm bàn bên phải đặt xô đựng rác.
- Ghế đặt cách mép bàn 20 cm vừa tầm khách ngồi, không phải kéo đi kéo lại. Nếu buồng hẹp thì đặt sâu vào gầm bàn, để khách tự kéo ra khi sử dụng.
- Nếu có giá để sách báo thì đặt sát tường, phía bên phải của bàn để khách tiện sử dụng.
- + Tủ đứng có gương.
  - Đặt sao cho phù hợp với không gian của phòng, và thuận tiện cho việc đi lại thường là ở cạnh giường.
  - Trong tủ có 5 móc áo chon am, 5 móc áo cho nữ, bàn chải quần áo, túi giặt là, dép nhung, kết sắt.
  - Tủ phải có khóa chắc chắn.
- + Giá để hành lý: Đặt cạnh tủ, nơi kín đáo hay ở góc buồng nhưng phải tiện cho khách sử dụng, tránh để cạnh cửa ra vào để đảm bảo an toàn tài sản cho khách.
- + Bàn phấn: Thường đặt ở đầu giường hay góc tường gần cửa sổ cho thoáng, tránh ánh sáng mặt trời hay ánh điện chiếu thẳng vào gương.
- + Bàn ghế uống nước:
  - Đặt gần cửa ra vào, tùy thuộc vào diện tích của buồng mà bài trí sao cho phù hợp.
  - Nếu là bàn tròn thì kê ghế xung quanh, bàn vuông thì kê ghế 2 bên, ghế đặt cách mép bàn 20 -30 cm. Nếu buồng hẹp thì bàn uống nước đặt một cạnh sát tường, ghế đặt tựa lưng vào tường.
  - Trên mặt bàn đặt tấm kính dày 3-5mm, phía dưới có ren đặt lọ hoa, ấm chén, đĩa đựng hoa quả, cốc uống nước, ngăn để chè, khăn lau.
  - Bên cạnh bàn đặt phích nước và xô đựng nước thừa.
- + Tủ lạnh: Đặt ở góc buồng, kê cách tường khoảng 5 cm để chống ẩm, ổ cắm điện phải tiện lợi và an toàn cho khách sử dụng.
- + Tranh ảnh:
  - Chỉ treo phong cảnh tranh ảnh, không treo ảnh nhân vật.
  - Màu sắc của tranh ảnh hài hòa với tường, hỗ trợ cho màu của tường.
  - Kích thước phải phù hợp với diện tích của buồng.
  - Treo tranh ảnh phải vừa tầm mắt, không treo quá cao hoặc quá thấp.
- + Ti vi:
  - Đặt đối diện hoặc hơi chéo với giường ngủ, cao vừa tầm mắt. Không đặt ở những nơi phản chiếu ánh sáng vào máy làm lóa mắt người xem.
  - Khoảng cách tối thiểu đối với người xem là khoảng 2m.

+ Lò sưởi:

- Đặt xa cách giường khoảng 2m để đảm bảo an toàn.
- Khi sử dụng phải đóng cửa, kéo rèm.

+ Điều hòa nhiệt độ: đặt ở góc tường, tránh ở cửa ra vào để đảm bảo hơi lạnh tía đều.

+ Gương đứng, móc áo đứng: Đặt cạnh cửa ra vào để thuận tiện cho việc xem trang phục của khách.

+ Rèm:

- Có 2 loại: Loại dày màu sẫm, có ren trang trí và loại mỏng màu sáng có ren trang trí.

- Rèm phải đủ móc và treo cách mặt đất khoảng 10 – 15 cm

c. Bài trí sắp xếp trang thiết bị, đồ dùng trong phòng vệ sinh.

+ Gương được đặt cân đối tầm soi.

+ Giá kính được đặt trên đó các đồ dùng của khách như bàn chải, thuốc đánh răng, dầu gội đầu, xà phòng, lược...

+ Điện thoại, máy sấy tóc, tủ gác cứu thương được treo ở gần cửa ra vào.

+ Thảm xộp đặt cạnh bồn tắm.

+ Khăn tắm, khăn mặt gấp gọn gàng, đặt cạnh chỗ vắt khăn.

+ Giấy vệ sinh được đặt ở đúng nơi quy định và sát cửa ra vào.

+ Quạt thông gió.

+ Sọt rác được đặt cạnh xí bệt hoặc dưới lavabo hơi lui vào trong.

## **2.2. Quy trình vệ sinh buồng khách**

### **2.2.1. Yêu cầu và nguyên tắc vệ sinh buồng khách**

#### **2.2.1.1. Yêu cầu vệ sinh buồng**

a. Yêu cầu và tiêu chuẩn vệ sinh phòng ngủ

+ Toàn bộ khu vực hành lang, đại sảnh, cầu thang, ban công không có bụi, phải sạch sẽ, các thảm trải lối đi phải khô ráo, sạch sẽ, không bị ố.

+ Trần tường nhà không có bụi, mạng nhện, cùn trùng, không bị ố hoặc bẩn, không bị bong lở.

+ Sàn nhà phải đảm bảo sạch bóng, không có những vết loang ố, không có mùi hôi.

+ Các loại đồ gỗ: Tủ, giường, tranh ảnh trang trí... phải sạch sẽ, bóng, không sứt mẻ hay ố mốc.

+ Các loại cửa kính phải sáng bóng, không mờ. Các loại cửa chớp, cửa ra vào, bậc cửa, bê gồ ốp chân tường sạch sẽ, không bụi, không có cùn trùng, mạng nhện, không nứt vỡ.

+ Các trang thiết bị đồ điện như: các bóng đèn không có bụi, mạng nhện bám vào, phải đảm bảo hoạt động bình thường. Tủ lạnh không có mùi hôi, đặc biệt phải chú ý đến đường dây cắm điện và ổ điện phải an toàn khi sử dụng.

+ Đồ vải: Rèm, riđo... phải lành, đủ móc, đủ dây, treo ngay ngắn, tránh có mùi hôi hoặc ố mốc. Các loại ga gối, vá chăn, chăn len, màn, phủ giường, bọc đệm... phải lành, sạch, phẳng, không có vết ố, không có mùi hôi...

+ Các loại đồ thủy tinh, sành sứ, sơn mài như: các loại kính, lọ hoa, cốc thủy tinh, gương soi, phích nước, ấm chén, gạt tàn... đều phải cọ rửa sạch sẽ, khô ráo, tránh sử dụng cốc vỡ, nứt cho khách. Đối với bình nước lọc phải có nắp đậy, nước phải đủ độ sôi.

+ Bô rác, bô nước thừa, dép... phải sạch sẽ, khô ráo. Tuyệt đối phòng ngủ không được có mùi hôi, mùi thuốc lá.

#### b. Yêu cầu và tiêu chuẩn vệ sinh phòng vệ sinh

+ Trần, tường nhà không bị bong lở, không có vết ố, không có bụi.

+ Sàn nhà phải bóng, sạch và không mọc rêu.

+ Gương soi, giá kính, cốc đánh răng, lược... phải được vệ sinh sáng bóng, không được sút hay nứt.

+ Các loại cửa: ra vào, cửa chớp, cửa kính phải được lau bụi thường xuyên.

+ Móc treo quần áo nếu bằng inox không được han rỉ, phải chắc chắn. Giá treo khăn, hộp đựng giấy vệ sinh phải lành, không sút mẻ, sạch sẽ, khô ráo.

+ Các trang thiết bị như bình nóng lạnh, bồn tắm, lavabo phải sạch bóng, không có mùi hôi, không ố, không bị tắc, không bị rò rỉ. Cống thoát nước sạch sẽ, không có tóc, không có rác và chất bẩn, không có mùi hôi tanh.

+ Phải trang bị đủ khăn tắm, khăn mặt cho khách. Khăn phải khô, sạch sẽ và có mùi thơm.

+ Rèm, riđo cửa phải sạch sẽ, không rách, không ố, không có mùi hôi.

+ Bô rác sạch sẽ khô ráo, không có mùi hôi.

#### 2.2.1.2. Nguyên tắc vệ sinh buồng

+ Khi làm vệ sinh buồng nhất thiết phải theo đúng trình tự nhất định. Việc làm sau không ảnh hưởng đến việc làm trước và phải nâng cao được năng suất lao động. Khi quét và lau phải quét lau các bộ phận từ trên cao xuống, từ trong ra ngoài, từ phải sang trái hay từ trái sang phải.

+ Dụng cụ làm vệ sinh phải phù hợp với từng loại trang thiết bị: Khi làm vệ sinh phải tùy theo từng loại trang thiết bị mà ta sử dụng dụng cụ làm vệ sinh và thao tác làm vệ sinh cho phù hợp.

+ Hạn chế việc di chuyển các trang thiết bị hay không di chuyển mạnh các trang thiết bị trong buồng, không gây tiếng động cũng như không làm biến dạng hay sứt mẻ trang thiết bị.

+ Khi đón khách mới vào tất cả các đồ dùng tiện nghi như: ga gối, khăn tắm, khăn mặt, xà phòng, giấy vệ sinh... đều phải thay mới.

+ Khi làm vệ sinh trên cao phải có ghế và có thang. Tuyệt đối không được leo trèo lên tường hay bậc cửa sổ.

+ Khi vào buồng khách làm vệ sinh hay trả đồ giặt là đều phải gõ cửa buồng. Nếu khách ở nhà phải được sự đồng ý của khách mới được vào buồng và khi vào làm buồng thì không được gây phiền hà cho khách.

### **2.2.2. Trang thiết bị dụng cụ, hoá chất làm vệ sinh**

#### **2.2.2.1. Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh**

##### **\* Dụng cụ thủ công**

- + Chổi quét thảm, sàn
- + Chổi lau nhà khô, ướt
- + Chổi, bàn chải cọ vệ sinh
- + Xô nhúng giẻ lau
- + Gậy lau có ống lăn
- + Giẻ lau, khăn lau các loại (kính, gương, cốc tách, lavabo, bồn tắm)
- + Hót rác
- + Găng tay cao su, ủng, khẩu trang
- + Thang
- + Xe đẩy tay

##### **\* Trang thiết bị**

- + Máy hút bụi: gồm các loại

- Máy hút bụi kiểu thẳng đứng: Loại máy này có chổi quay quanh trục, làm sạch bụi ở thảm, các loại đồ đạc, cầu thang.

- Máy hút kiểu có thùng chứa và có vòi hút di động: có thể hút được cả chỗ cao và thấp.

- Máy hút bụi lớn: Máy này có thể hút được rất nhiều bụi, thậm chí có thể hút được một đồng rác lớn, giấy tờ. Loại này được dùng để hút bụi các khu công cộng, đại sảnh hay buồng khách, mảng tường lớn.

- Máy hút bụi mini: Thường dùng để hút bụi bàn ghế và các trang thiết bị nhỏ trong phòng ngủ, phòng khách.

- Máy hút trung tâm: Thường dùng điều khiển ở một địa điểm nhất định trong toàn bộ khách sạn, có thể hút bụi, đất, cát, rác.. và tự chuyển về thùng

chứa trung tâm. Sử dụng loại máy này cho phép làm sạch, an toàn, hiệu quả, ít mệt mỏi.

- Máy hút bụi đeo trên lưng: Loại này được đeo trên lưng như balo rất thuận tiện khi phải làm việc ở nơi chật hẹp như góc cầu thang.

- Máy hút ẩm: Dùng để hút các chất lỏng ở sàn nhà, có tác dụng rất tốt khi sàn nhà bị nước tràn ra hoặc sau khi rửa sàn nhà bằng nước.

- + Máy lau sàn nhà: Là những máy đa năng có khả năng làm sạch nhà bằng cách dùng chổi quét, bột cọ rửa sau đó làm bóng sàn nhà bằng dụng cụ thích hợp.

- + Máy làm sạch thảm (4 loại):

- Máy dùng bàn chải quay làm sạch thảm ướt: dùng kết hợp với các loại máy hút bụi khô và hút ẩm để hút bụi khô, dùng ở nơi chật hẹp và nhiều bụi đất.

- Máy dùng bàn chải có hình tròn bằng bột xốp: dùng cho loại thảm bị ướt nhẹ kết hợp với máy hút bụi trước, dùng cho không gian rộng.

- Máy làm sạch thảm khô: có khả năng hút hơi nước, đất cát và mì bám ở thảm, dùng ở những nơi không thể làm ướt thảm được.

- \* Yêu cầu của việc lựa chọn các trang thiết bị dụng cụ

- + Vai trò của việc lựa chọn trang thiết bị dụng cụ: Nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng, tăng năng suất lao động và chất lượng làm vệ sinh.

- + Yêu cầu:

- Có sự thống kê, phân tích toàn bộ các thiết bị đã dùng để lựa chọn loại trang thiết bị dụng cụ nào kinh tế nhất.

- Xem xét sự phù hợp khả năng công dụng thực của thiết bị tại đơn vị với trang thiết bị đồ dùng ở bộ phận buồng một cách kỹ lưỡng.

Ví dụ: Trang thiết bị đồ dùng ở khách sạn hiện đại đòi hỏi phải sử dụng trang thiết bị vệ sinh hiện đại. Có quan điểm cho rằng mua trang thiết bị dụng cụ giá rẻ sẽ tiết kiệm chi phí, nhưng điều quan trọng không phải như vậy mà nên cân đối giữa giá cả với giá trị sử dụng (với những yêu cầu nghiêm ngặt) của trang thiết bị là điều luôn phải xem xét kỹ lưỡng.

- Cố gắng tiêu chuẩn hóa được càng nhiều thiết bị càng tốt.

- Phải xác định rõ nhu cầu làm sạch trong toàn bộ khách sạn để định ra số lượng, chủng loại, thiết bị cần thiết, phù hợp với đối tượng cần làm sạch.

- Việc mua sắm trang thiết bị, dụng cụ phải dựa vào các yếu tố sau:

Đảm bảo yêu cầu an toàn, hiệu quả, dễ sử dụng, dễ bảo quản, kích thước hợp lý, dễ di chuyển.

Nguồn điện sử dụng phải phù hợp.



Phù hợp với chủng loại công việc yêu cầu, độ bền cao, mức gợn ồn thấp, hiệu quả sử dụng cao.

#### 2.2.2.2. *Hoá chất làm vệ sinh*

##### \* Các hóa chất tẩy rửa

Chất tẩy rửa là những chất có thể tẩy sạch chất bẩn, vết bẩn của bề mặt đồ vật về mặt vật lý hoặc hoá học.

Theo mục đích tẩy sạch có thể chia các chất tẩy sạch thành 2 nhóm là các chất tẩy sạch thông thường như nước, thuốc tẩy (xà phòng, nước rửa chén bát...) và các chất tẩy rửa mạnh như chất sát trùng, chất làm bóng thuỷ tinh, chất làm bóng kim loại. Trong khách sạn thường dùng 1 số chất làm sạch sau:

+ Nước

+ Thuốc tẩy

+ Một số chất tẩy sạch thiết bị, dụng cụ thông dụng ở bộ phận buồng trong khách sạn:

- Porward DC: dùng đánh bồn vệ sinh và sàn đá

- R5: Dùng xịt thơm trong toilet

- Jip: dùng để tẩy các vết bẩn trên đồ sứ, tẩy tường trắng, đánh các vết bẩn trên đồ nhựa và đồ thuỷ tinh.

- Herioss: dùng để đánh đồ inox

- Windex: dùng lau kính

- Power brite: Dùng đánh các vết rỉ sắt, các vết ố lâu ngày trên đồ sứ (bồn cầu...)

- Klen 2201: Dùng tẩy vết cáu bẩn, vết sùi ở gạch.

- Shine up: Dùng để đánh bóng gỗ.

- Carpet remove: Dùng để tẩy các vết bẩn bám trên bề mặt của thảm.

- Extra foam: Dùng để giặt thảm.

- Campaign TPM: Dùng để giặt thảm nhưng nhẹ hơn Extra foam.

- Deep glosee: Dùng đánh bóng các khung thang máy, tay vịn, khung cửa bằng inox.

- Sáp thơm khử mùi trong phòng.

##### \* Yêu cầu khi sử dụng

+ Phải lựa chọn hóa chất tẩy rửa phù hợp, căn cứ vào loại chất gợn bẩn, loại bề mặt, phương pháp làm sạch, chỉ định của nhà sản xuất và an toàn của con người, các chi tiết kỹ thuật, kiểm tra, kiểm nghiệm, giá cả.

+ Sử dụng hóa chất có ghi rõ nhãn và công dụng rõ ràng, không mang hóa chất của cá nhân vào sử dụng trong khách sạn.

+ Phải có lịch sử dụng chất tẩy và văn bản quy định khu sử dụng hóa chất treo ở phòng trực buồng.

+ Không để hóa chất trong phòng khách và trên xe đẩy đựng đồ.

+ Không pha lẫn các loại hóa chất với nhau.

+ Thường xuyên dự trữ ở mức tối thiểu để đảm bảo yêu cầu cung cấp cho làm sạch. Luôn cập nhật thông tin trên thị trường để tìm loại hóa chất mới tốt hơn, giá cả hợp lý và ảnh hưởng ít tới môi trường.

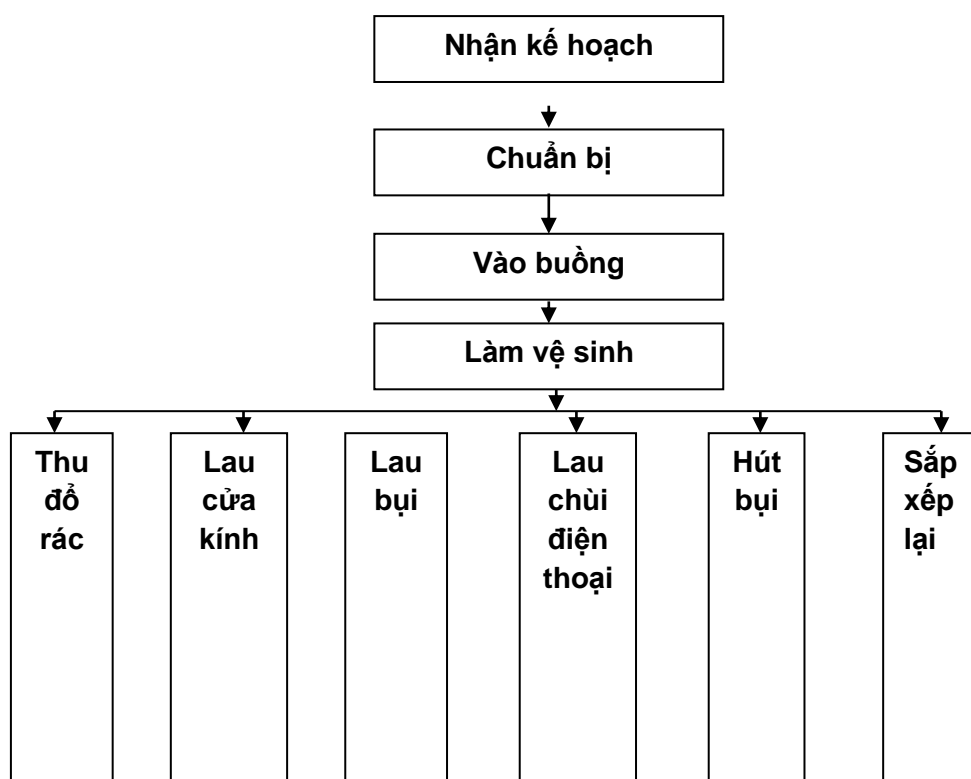
+ Phải thực hiện đúng theo hướng dẫn của nhà sản xuất, không dùng liều quá cao để thu kết quả nhanh nhưng gây nguy hiểm.

+ Thường xuyên báo cáo về tình trạng sử dụng, tiêu dùng hóa chất hàng tháng.

### **2.2.3. Quy trình vệ sinh buồng khách**

#### **2.2.3.1. Quy trình vệ sinh phòng khách**

Sơ đồ quy trình vệ sinh phòng khách:



#### **\* Nhận kế hoạch**

- Sau khi nhận ca xong, trưởng ca căn cứ vào “lịch buồng” sẽ biết được tổng buồng hiện đang có khách, tổng số khách, loại buồng, số buồng khách mới trả, tổng số buồng trống....để phân công cho từng nhân viên.

- Các nhân viên phục vụ buồng nhận danh sách buồng phải chịu trách nhiệm thu dọn vệ sinh qua “phiếu giao nhận công việc” do trưởng ca phân công để biết được số buồng, số lượng, loại buồng, số lượng khách có ở trong buồng,

tình trạng buồng, tiêu chuẩn đặt buồng của khách...để từ đó chuẩn bị dụng cụ làm vệ sinh, đồ dùng thay thế cho phù hợp và nhận chìa khóa các buồng phải làm vệ sinh.

\* Chuẩn bị dụng cụ làm vệ sinh và đồ dùng thay thế

+ Dụng cụ vệ sinh

- Chổi quét trần, chổi quét nhà
- Khăn lau bụi: khô, ướt
- Cán lau nhà, tải lau nhà
- Xô đựng rác, xô đựng nước
- Hót rác
- Bàn chải thảm
- Máy hút bụi
- Hóa chất tẩy rửa, nước xịt phòng
- Hộp đựng bột vệ sinh lavallo, bồn tắm
- Hộp đựng bột vệ sinh cọ toilet
- Giẻ thấm bột cọ
- Bàn chải cọ bồn tắm, cọ nền nhà
- Chổi cọ toilet
- Khăn lau lavallo, bồn tắm, khăn lau tường, khăn lau kính gương
- Găng tay cao su, khẩu trang

+ Đồ dùng thay thế

- Ga gối và đồ vải cần thay thế như: khăn tắm, khăn mặt
- Phích nước sôi
- Bình nước lọc
- Dép đi trong nhà
- Giấy vệ sinh
- Túi giặt là
- Các loại xà phòng, kem đánh răng, bàn chải đánh răng, sữa tắm, dầu gội đầu...
- Cặp đặt phòng gồm: bút, phong bì, giấy viết thư, tập giấy (tờ rời giới thiệu dịch vụ của khách sạn), kim, chá, hóa đơn giặt là, tạp chí... nếu thiếu thì bổ sung.

+ Đồ uống trong minibar

+ ấm chén, cốc (nếu phải thay).

### \* Chuẩn bị xe đẩy

+ Xe đẩy là một trong những phương tiện cần thiết của người phục vụ buồng, ngoài chứa các đồ dùng phục vụ khách và phương tiện làm việc còn có tác dụng đảm bảo an toàn của các đồ dùng trên xe, giúp người phục vụ rút ngắn thời gian cho công việc vệ sinh và đi lại, vận chuyển cũng dễ dàng, thuận tiện.

+ Xe đẩy thường có 3 tầng, có gắn bánh xe, tùy vào kiến trúc của khách sạn mà thiết kế kích thước của xe cho phù hợp, đảm bảo an toàn tiện lợi khi phô vụ khách.

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

- Tầng 1 (dưới cùng): Xếp ga đệm, ga trải giường, vá chần, chần len, vá gối sạch... đảm bảo gọn và chắc chắn, quay đường sống gấp ra ngoài và có ký hiệu riêng để tiện phân biệt và dễ lấy.

- Tầng 2 (tầng ở giữa): Xếp đồ dùng: khăn mặt, khăn tắm, áo tắm, khăn lau tay... Xếp đường sống gấp khăn ra ngoài và có hý hiệu riêng để nhận biết khi phục vụ.

- Tầng 3 (tầng trên cùng): Xếp văn phòng phẩm, khay hóa chất vệ sinh, khăn lau các loại. Chú ý không nên xếp cao quá tầm nhìn khi đẩy xe khó quan sát.

- Đặt máy hút bụi bên dưới túi đựng vải trên xe đẩy, chổi và xô đựng hóa chất vệ sinh bên dưới túi đựng rác trên xe đẩy.

### \* Nhận chìa khóa buồng.

+ Chìa khóa buồng: Là chìa khóa (dạng thẻ quẹt) có thể mở được tất cả các phòng trong khách sạn được giao cho bộ phận buồng thực hiện nhiệm vụ của mình.

+ Gửi chìa khóa: Các chìa khóa được phân loại gửi vào hòm chìa khóa đặt tại phòng trực buồng và được khóa lại.

+ Lĩnh chìa khóa: Chìa khóa của nhóm nào, khu vực nào đều do người chuyên trách đó giữ. Khi nhận buồng nhân viên sẽ nhận chìa khóa và trả lại chìa khóa khi kết thúc công việc cho nhân viên trực buồng. Khi giao nhận chìa khóa đều phải ký sổ, người khác không được lĩnh hoặc ký thay.

+ Sử dụng chìa khóa:

- Người sử dụng chìa khóa phải đeo chìa khóa bên người để tiện mở cửa buồng vào quét dọn, kiểm tra buồng.

- Chỉ được mở cửa buồng cho công nhân sửa chữa buồng, nhân viên phục vụ khách tại buồng, nhân viên trao trả quần áo giặt là cho khách. Sau khi mở cửa cho các nhân viên này, nhân viên phục vụ buồng phải có mặt tại đó, không được ra khỏi buồng.

- Khách quên chìa khóa trong buồng thì đề nghị khách xuất trình thẻ thuê buồng hoặc có thông báo của bộ phận tiếp nhận khách thì mới mở cửa cho khách vào buồng.

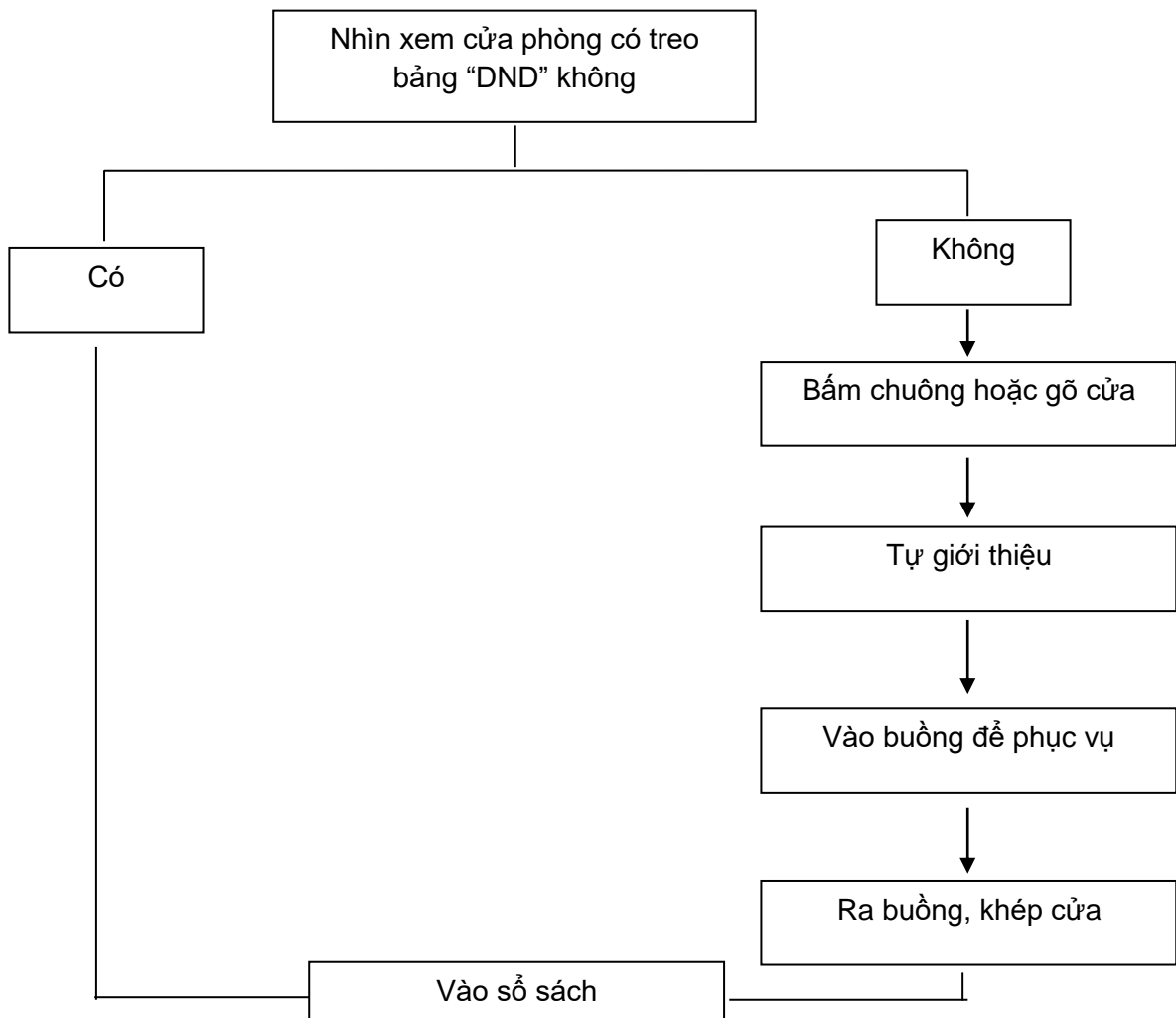
+ Gửi lại chìa khóa:

- Sau khi tan ca, nhân viên phục vụ buồng giao lại chìa khóa cho nhân viên trực buồng là ký tên vào sổ gửi lại chìa khóa, trong đó ghi rõ mời giờ gửi.
- Người đánh mất chìa khóa sẽ bị xử lý nghiêm khắc.
- Nhân viên trực buồng bỏ chìa khóa vào hòm và khóa lại.

\* Vào buồng

Đẩy xe tới cửa buồng khách và buồng khách theo trình tự ưu tiên: buồng khách VIP, buồng khách trả, buồng khách có yêu cầu đột xuất (treo biển “make up”). Để có buồng sạch sẽ, tiết kiệm thời gian và hạn chế sơ suất thì người phục vụ buồng phải nắm được quy trình chung khi vào buồng phục vụ khách.

Quy trình chung khi vào buồng phục vụ khách:



+ Trường hợp khách ra ngoài rồi: kiểm tra ngoài cửa buồng, nếu không thấy treo biển gì thì tiến hành gõ cửa (3 lần). Nếu không thấy trả lời thì dùng chìa khóa mở cửa vào và nói “Tôi là người phục vụ buồng”. Khi mở cửa phải nhẹ nhàng, sau đó quan sát buồng rồi tiến hành làm vệ sinh.

+ Trường hợp khách chưa ra ngoài mà không treo biển:

- Kiểm tra nùm khóa: nếu phát hiện nùm khóa bị khóa từ bên trong thì có nghĩa là khách đang nghỉ hoặc đang làm việc không thích làm buồng thì không nên gõ cửa và đi sang buồng khác.

- Kiểm tra nùm khóa mà thấy không khóa thì gõ cửa (3 tiếng), dùng một lát gỗ tiếp. Nếu không thấy ai trả lời thì mở cửa hé 15cm và quan sát:

. Nếu thấy khách đang ngủ thì nhẹ nhàng ra ngoài và đóng cửa lại.

. Nếu thấy khách đang làm việc thì hỏi ý kiến khách, khách đồng ý thì vào làm vệ sinh, nếu khách không đồng ý thì hỏi khi nào có thể làm được.

\* Làm vệ sinh phòng khách

Quy trình vệ sinh phòng khách theo trình tự sau:

+ Thu đồ rác, thay túi đựng rác, lau chùi gạt tàn thuốc lá

+ Lau cửa kính và gương: Dùng nước xịt kính lại sạch cửa kính và gương.

+ Lau bụi: từ cao xuống thấp, từ trong ra ngoài. Khi lau bàn không nên di chuyển đồ dùng trên mặt bàn, nếu phải di chuyển thì sau khi lau bụi xong phải chuyển về chỗ cũ.

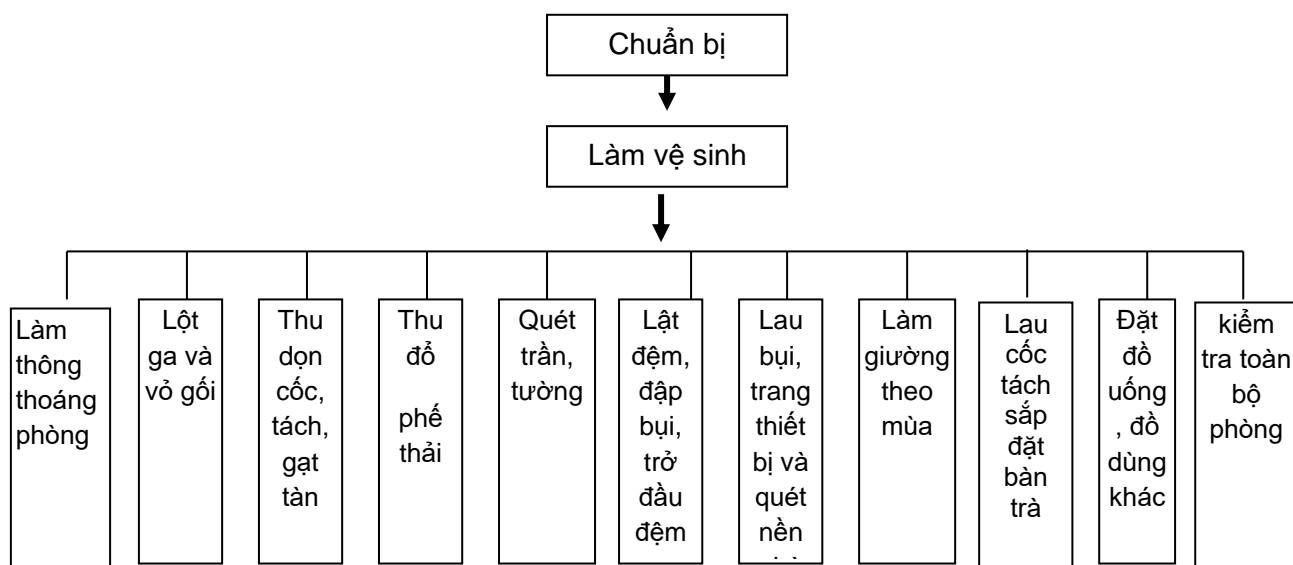
+ Lau chùi sạch điện thoại, không có mùi hôi

+ Hút bụi: Từ trong ra ngoài

+ Sắp xếp lại bàn ghế và các đồ dùng khác về chỗ cũ.

### 2.2.3.2. Quy trình vệ sinh phòng ngủ

Sơ đồ quy trình vệ sinh phòng ngủ



Các bước cụ thể

**\* Bước 1. Chuẩn bị:**

Chuẩn bị dụng cụ làm vệ sinh và đồ dùng thay thế (xem phần quy trình vệ sinh phòng khách)

**\* Bước 2. Làm vệ sinh phòng ngủ**

+ Làm thông thoáng phòng: mở cửa kéo rèm, bật quạt hay nấc quạt gió của điều hòa.

+ Lật ga trải giường, vỏ gối và các đồ dùng bằng vải đã dùng ở giường đem ra ngoài để vào túi.

+ Thu dọn cốc, tách, gạt tàn, ống đựng nước thừa, dép đi trong nhà vào nhà vệ sinh để cọ rửa.

+ Thu đồ phế thải, vỏ chai, đồ hộp, bã rác và đồ giặt là bẩn ra ngoài

+ Quét trần, tường nhà và các thiết bị ở tường

+ Lật đệm, đập bụi, trở đầu đệm mỗi quý một lần để đảm bảo giường cân đối và sạch bụi.

+ Lau bụi tất cả các trang thiết bị và quét nền nhà:

- Lau các bề mặt cửa, cánh cửa, mặt bàn, tủ, tivi, bóng đèn, chóp đèn, tranh ảnh...

- Khi lau cửa kính dùng khăn ẩm lau sạch bụi và các vết bẩn, dùng dung dịch lau kính sau đó dùng khăn khô lau lại

- Lau đồ gỗ: dùng vải mềm khô, lau nhẹ nhàng theo chiều xuôi của nét trạm trổ.

- Quét nền nhà, ban công, hút bụi: Khi quét kéo dài mái chổi, không đẩy mạnh làm bụi bay, quét và hút bụi kỹ gầm giường, gầm tủ, bàn và các khe, kẽ kín cho sạch bụi và mạng nhện.

+ Trải giường theo mùa (hè, thu, đông), theo kiểu có cửa giường hoặc hình ống, chú ý khi làm giường:

- Mặt giường phẳng, các góc vuông vắn, không dòn cục.

- Cửa giường gấp cân đối đều đặn, đảm bảo kích thước quy định, ga không vặn xoắn.

- Ga, chăn trải giường không xiên, xung quanh giắt kín, thành giường phẳng.

- Gối phải đều, không cộm, đặt cân đối.

+ Lau cốc tách sắp đặt bàn trà.

+ Đặt đồ uống, bổ sung đồ cho mini bar, và đồ dùng khác như văn phòng phẩm...

+ Kiểm tra lại toàn bộ phòng.

**\* Bước 3: Trình tự trải giường**

*Quy trình trải giường mùa hè (7 bước).*

Chuẩn bị -> Trải ga phủ đệm -> Lồng gối -> Đặt gối -> Trải ga đắp -> Trải phủ giường -> Kiểm tra.

+ Chuẩn bị

- Lấy đồ bằng vải từ xe đẩy như ga (theo kích thước của giường), vá gối, chăn.

- Đặt đồ vải lên ghế sofa sạch, dùng cái nào trước thì để lên trên, để tránh bị lẫn và nâng cao năng suất lao động.

+ Trải ga phủ đệm (bọc đệm).

- Đứng ở giữa bên cạnh của đầu giường giang tay cầm mép ga tung về bên kia giường rồi kéo ga khéo léo sao cho ga phẳng và cân đối ở bốn cạnh.

- Một tay nâng đệm, tay còn lại giắt ga xuống dưới đệm phía đầu giường, sau đó giắt góc ga xuống dưới đệm phía dưới thành giường, phần giắt khoảng 30 cm, sau đó gấp góc ga giắt xuống phía dưới thành giường, còn lại khoảng 50cm không giắt.

- Xuống cuối giường kéo ga ra cho phẳng đều, một tay nhắc đệm một tay dồn phần ga thừa còn lại giắt xuống dưới đệm và gấp góc ga.

- Sau đó giắt nốt ga 2 bên thành giường sao cho phẳng.

+ Lồng gối

- Lật mặt sau của gối lên phía trên, kéo khóa hoặc mở khuy vá gối, lùa tay vào trong vá gối cho phồng lên. Hai tay nắm ruột gối cho đều, một tay ấn vào giữa ruột gối, một tay cầm hai mép của đầu ruột gối bóp vào để tạo thành một đầu nhá để dễ lồng.

- Một tay cầm vá gối, một tay cầm ruột gối từ từ đưa ruột gối vào trong vá cho cân đối nhất là các góc gối.

- Lồng gối xong thì kéo khóa rồi lật gối lên mặt phải nắm lại cho đều.

- Kiểm tra sự gọn gàng, cân đối của gối.

+ Đặt gối

- Nếu giường đôi thì phải đặt cho cân đối trên đầu giường và diềm gối không bị quăn

- Nếu là giường một thì đặt một gối chính giữa đầu giường, đặt sao cho mép trên của gối sát mép thành giường

+ Trải ga đắp.



- Đứng bên thành đầu giường, tung ga như phủ đệm (lưu ý đặt mặt trái của ga lên) rồi gấp mép ga lên đầu giường khoảng 50 cm, đặt đầu mép gấp lên trên 2/3 gối.

- Đứng ở phía cửa giường gấp mép ga của giường vào khoảng 50 cm, mép ga gấp thẳng mép đệm, giắt nốt phần ga thừa từ phía đầu giường xuống phía cuối giường xuống dưới đệm cách thành phía cuối giường khoảng 50cm thì để lại không giắt.

- Xuống phía cuối giường, giắt nốt phần ga thừa phía cuối giường xuống đệm, người đứng phía cửa giường gấp góc ga của giường thành một tam giác vuông cân, mỗi cạnh 50cm.

+ Trải phủ giường: Đứng ở chính giữa phía cuối giường, trải chăn phủ toàn bộ giường.

+ Kiểm tra

- Mặt giường đã phẳng và vuông chưa, ga có bị vặn xoắn không.

- Gối đã đặt cân đối và phẳng chưa.

- Cửa giường gấp cân đối và đều chưa.

*Quy trình trải giường mùa thu (8 bước).*

Chuẩn bị -> Trải ga phủ đệm -> Lồng gối -> Đặt gối -> Trải ga đắp -> Trải chăn len -> Trải phủ giường -> Kiểm tra

+ Trải ga giường mùa thu cũng trải 2 ga: một ga phủ đệm và một ga đắp. Nhưng trên ga đắp có thêm chăn len.

+ Trải ga phủ đệm cũng như ga đắp trải giường mùa hè nhưng khi tung ga đắp lên phải đúng cự ly và không gấp mép và trải lên ga đắp một chăn len, mép chăn len ở phía đầu giường đặt bằng mép gấp của ga, rồi cũng gấp xuống khoảng 50 cm rồi đặt lên 2/3 gối.

+ Đứng ở phía cửa giường gấp mép ga phủ lên chăn len khoảng 50 cm, mép gấp ga thẳng mép đệm, sau đó giắt nốt phần ga và chăn len thừa xuống dưới đệm, giắt từ phía đầu giường xuống phía cuối giường, cách thành cuối giường khoảng 50cm thì để lại không giắt.

+ Giắt nốt phần ga, chăn len thừa cuối giường xuống dưới đệm.

+ Đứng ở phía cửa giường gấp góc ga của giường thành một tam giác vuông cân. Sau đó trải phủ giường lên trên.

+ Trải phủ giường.

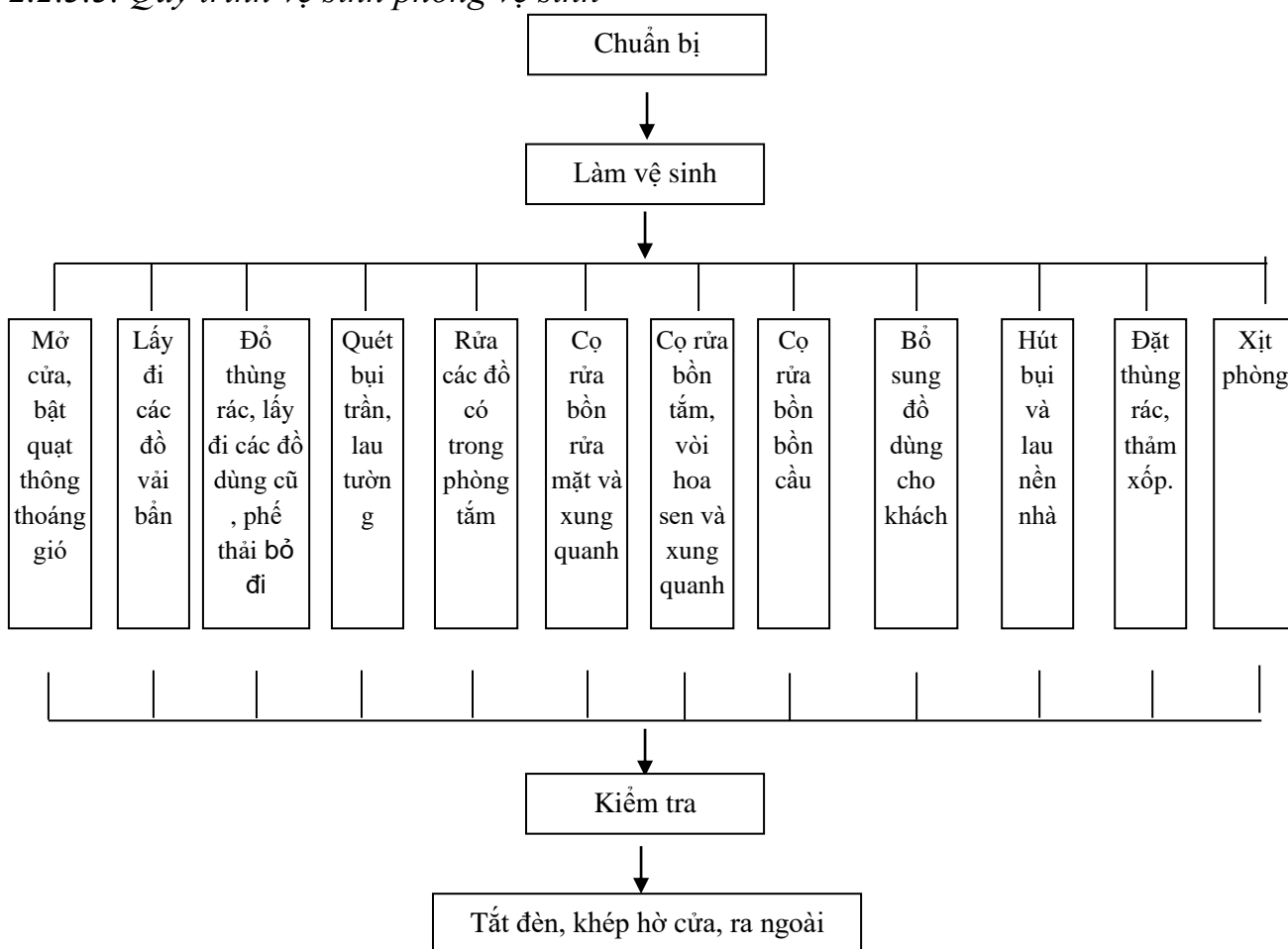
*Quy trình trải giường mùa đông (8 bước).*

Chuẩn bị -> Trải ga phủ đệm -> Lồng gối -> Đặt gối -> Trải ga đắp > Trải chăn bông -> Trải phủ giường -> Kiểm tra

+ Trải giường mùa đông gồm một phần ga phủ đệm, một ga đắp và một chăn bông.

+ Quy trình trải giường mùa đông cũng giống như mùa thu chỉ khác thay chăn len bằng chăn bông.

### 2.2.3.3. Quy trình vệ sinh phòng vệ sinh



#### \* **Bước 1 Chuẩn bị:**

Chuẩn bị dụng cụ làm vệ sinh và đồ dùng thay thế (xem phần quy trình vệ sinh phòng khách)

#### \* **Bước 2: Làm vệ sinh phòng vệ sinh.**

- + Làm thông thoáng phòng: mở cửa, bật quạt thông gió.
- + Lấy đi các đồ vải bẩn: thu dọn khăn và tất cả đồ dùng còn ra ngoài để ở túi, không vứt ra ngoài
- + Đổ thùng rác, lấy đi các đồ dùng còn, phế thải bỏ đi
- + Quét trần, lau tường cho sạch bụi từ cao xuống thấp.
- + Rửa các đồ có trong phòng tắm: Cọ rửa cốc, tách, gạt tàn, đồ đựng nước thừa, dép đi trong nhà từ buồng ngủ chuyên sang... Dùng khăn khô mềm lau bụi máy sấy, điện thoại, bình nóng lạnh kết hợp kiểm tra các thiết bị trong phòng tắm.

+ Hút bụi các góc, lau cửa và các bộ phận treo cao như: gương, giá gương, lavalò

+ Cọ rửa bồn rửa mặt và xung quanh: Khi vệ sinh trên giá gương, đồ dùng trên bồn rửa mặt thì tạm thời bá ra nơi khô ráo, sau khi lau khô giá gương, bồn rửa mặt để lại chỗ cò. Khi làm vệ sinh gương, giá kính cẩn thận, nhẹ nhàng tránh nứt vỡ, sau đó lau khô sạch và sáng bóng.

+ Cọ rửa bồn tắm, vòi hoa sen và xung quanh: Xả một lượt cho sạch, dùng miếng mút thấm bột vệ sinh xoa đều khắp vòi nước và trong lòng bồn tắm, để một lúc cho ngấm. Sau đó dùng bàn chải cọ kỹ từ vòi nước đến bồn tắm rồi xả nước nhiều lần, rồi dùng khăn lau khô.

+ Cọ rửa bồn cầu và các khu vực xung quanh

- Xả nước cho sạch, dùng chổi cọ một lượt, xả nước cho trôi hết chất bẩn. Dùng giẻ thấm bột vệ sinh cọ rửa nắp, xung quanh rồi đánh thành rồi lòng bồn cầu, rồi xả nước cho sạch.

- Lau khô két nước, nắp và thành xung quanh sau đó lau đến trong lòng bồn cầu, nắp đáy bồn cầu.

- Thu dọn dụng cụ vệ sinh, chất tẩy rửa đem ra ngoài để lên xe

+ Bổ sung đồ dùng cho khách: Xà phòng, thuốc đánh răng, bàn chải, khăn tắm, khăn mặt, dầu tắm, dầu gội đầu, giấy vệ sinh, nước xúc miệng, giấy thấm dầu, chộp đầu... đặt đúng vị trí, sắp xếp gọn gàng, thuận tiện khi sử dụng, chú ý để logo quay ra ngoài.

+ Lau nền nhà phòng vệ sinh

+ Đặt túi đựng rác mới vào thùng rác, đặt thảm xốp rồi xịt nước thơm

+ Kiểm tra

+ Tắt đèn, khép hờ cửa và ra khỏi phòng.

### **2.3. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú.**

#### **2.3.1. Các hoạt động phục vụ khách trong thời gian lưu trú.**

##### **2.3.1.1. Quy trình nhận điện thoại**

Nhận điện thoại -> Ghi chép -> Đối chiếu -> Đặt máy xuống -> Thực hiện.

+ Khi nhân viên trực buồng nhận điện thoại của khách yêu cầu phục vụ dịch vụ bổ sung thì sau 3 hồi chuông nhắc máy lên ghe, chào hỏi lễ độ, giọng nói rõ ràng, tự giới thiệu và hỏi xem khách có nhu cầu gì.

+ Lắng nghe khách trình bày, ghi lại ngày giờ khách gọi điện thoại, tên khách, số buồng, nội dung khách yêu cầu.

+ Đọc lại nội dung điện thoại để khách kiểm tra các thông tin ghi chép có đúng không.

+ Đặt máy xuống và báo cho người có liên quan phục vụ các yêu cầu của khách, ghi lại ngày giờ thông báo và tên người được thông báo.

#### *2.3.1.2. Quy trình cho khách mượn đồ*

Tiếp nhận yêu cầu -> Chuẩn bị -> chuyển giao -> Nhận lại đồ dùng

+ Khi nhận được thông báo của khách yêu cầu mượn đồ dùng thì nhân viên trực buồng phải ghi số buồng của khách, số lượng đồ dùng khách cần mượn, thời gian khách mượn. Sau đó kiểm tra xem đồ dùng khách cần mượn có còn tốt không.

+ Viết phiếu cho khách mượn và báo cho nhân viên phục vụ buồng tới lĩnh để chuyển cho khách. Khi khách nhận đồ dùng cho mượn thì đề nghị khách ký nhận vào phiếu.

+ Ghi các đồ dùng khách mượn vào bảng kê

+ Khi khách trả đồ dùng thì nhân viên kiểm tra, nếu bị hư hỏng đề nghị khách bồi thường. Sau khi khách trả đồ dùng thì nhân viên trực buồng xóa sổ.

#### *2.3.1.3. Quy trình phục vụ các dịch vụ bổ sung khác*

Nhận thông tin -> Ghi chép -> Đối chiếu -> Thực hiện

Khi nhận được yêu cầu phục vụ các dịch vụ bổ sung của khách thì nhân viên trực buồng phải ghi chép thật đầy đủ các yêu cầu của khách: tên khách, số buồng, ngày giờ, nội dung khách yêu cầu. Sau khi ghi chép xong thì đọc lại một lần nữa để khách kiểm tra nội dung mà khách yêu cầu đã đúng chưa. Chuyển yêu cầu của khách cho các bộ phận có liên quan thực hiện.

### **2.3.2. Giải quyết các khiếu nại của khách**

#### *2.3.2.1. Một số khiếu nại thông thường*

+ Vệ sinh phòng chưa sạch.

+ Vấn đề phải chờ đợi check – in phòng.

+ Thiếu các trang thiết bị tiện nghi trong phòng.

+ Trang thiết bị, tiện nghi trong phòng bị hỏng.

+ Giặt là bẩn hay làm hỏng đồ của khách.

+ Trong thời gian khách lưu trú, khách đòi đổi buồng vì buồng này quá ồn.

+ Khách đang lưu trú, gọi điện báo bị mất tiền và cho rằng nhân viên lấy.

+ Nhân viên phục vụ buồng làm việc chậm chạp, không đúng yêu cầu hay có thái độ không tốt với khách...

#### *2.3.2.2. Quy trình giải quyết khiếu nại*

Lắng nghe -> Xin lỗi khách -> Ghi chép -> Giải quyết -> Xin lỗi khách lần nữa

+ Khi nhận được lời phàn nàn, khiếu nại của khách thì nhân viên phục vụ phải lắng nghe kỹ lời phàn nàn đó.

+ Xin lỗi khách và tuyệt đối không tranh luận với khách hay có thái độ thờ ơ, coi thường khách. Tỏ ra thông cảm với khách bằng những lời nói chân thành, nhẹ nhàng.

+ Ghi chép lại những vấn đề chính, chuyển ngay cho các bộ phận có liên quan để giải quyết.

+ Giải quyết một cách thỏa đáng cho khách.

## **TÓM TẮT CHƯƠNG 2**

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

+ Khái quát về bộ phận phục vụ buồng: khái niệm, chức năng nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn.

+ Quy trình vệ sinh buồng khách: yêu cầu và nguyên tắc khi làm vệ sinh buồng khách, quy trình vệ sinh phòng khách, quy trình vệ sinh phòng ngủ, quy trình vệ sinh phòng vệ sinh.

+ Quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú: các hoạt động phục vụ khách trong thời gian lưu trú, giải quyết các khiếu nại của khách.

## **CÂU HỎI VÀ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN CHƯƠNG 2**

1. Nhân viên phục vụ buồng cần làm những gì khi trước khi làm việc?
2. Trên xe đẩy sẽ có những nhóm mặt hàng nào? Tiêu chuẩn sắp xếp những mặt hàng này trên xe đẩy được quy định thế nào?
3. Những kỹ năng lau dọn nào được nhân viên buồng sử dụng khi làm việc? Hãy cho ví dụ.
4. Trình bày quy trình vệ sinh buồng khách.