

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



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: THỰC HÀNH BUỒNG

NGÀNH: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 414/QĐ-CĐTM ngày 05 tháng 07 năm 2022
của Trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch*

Thái Nguyên, năm 2022

(Lưu hành nội bộ)

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU

Bài 1. THỰC HÀNH NHẬN BIẾT VÀ SỬ DỤNG CÁC TRANG THIẾT BỊ, DỤNG CỤ	8
1.1. Nhận biết các trang thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh.	9
1.2. Nhận biết các trang thiết bị, đồ dùng trong buồng khách.....	14
1.3. Thao tác sử dụng trang thiết bị dụng cụ vệ sinh và sắp xếp các trang thiết bị trong buồng khách.....	16
Chương 2. THỰC HÀNH QUY TRÌNH VỆ SINH BUỒNG KHÁCH	20
2.1. Chuẩn bị ca làm việc	22
2.2. Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách đã trả.....	23
2.3. Thực hành quy trình vệ sinh phòng tắm.....	26
2.4. Thực hành vệ sinh phòng đang có khách lưu trú.....	27
2.5. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng tối (Turndown Service)	30
2.6. Thực hành quy trình vệ sinh phòng trống sạch.....	32
Bài 3: THỰC HIỆN CÁC QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ ..	37
3.1. Thực hành quy trình chuẩn bị buồng đón khách.....	38
3.2. Thực hành quy trình dẫn khách và bàn giao buồng.....	40
3.3. Thực hành quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú.	41
3.4. Thực hành quy trình nhận bàn giao buồng và tiễn khách	42

LỜI NÓI ĐẦU

Phục vụ buồng là một khía cạnh quan trọng không thể thiếu trong ngành kinh doanh Du lịch và ngành Khách sạn - Nhà hàng trên toàn thế giới. Hoạt động này đóng một vai trò quan trọng trong việc tạo ra trải nghiệm thoải mái và tiện nghi cho khách hàng. Cùng với các dịch vụ khác như Lễ tân, Nhà hàng, Quầy bar, và giải trí, phục vụ buồng đóng góp vào dây chuyền phục vụ khách hàng tại các khách sạn và nhà hàng.

Học phần "Thực hành buồng" là một trong những môn học chuyên ngành quan trọng trong chương trình đào tạo trung cấp Nghiệp vụ kinh doanh Nhà hàng - Khách sạn. Môn học này nhằm cung cấp kiến thức và kỹ năng cơ bản về cách tổ chức và quản lý công việc buồng phòng, cũng như cách giải quyết các nhiệm vụ liên quan đến dịch vụ phòng nghỉ cho học sinh. Từ đó, học sinh tốt nghiệp sẽ có khả năng làm việc trong phòng buồng của các khách sạn hoặc nhà hàng, đáp ứng các yêu cầu của khách hàng một cách hiệu quả.

Giáo trình "Thực hành buồng" được biên soạn dựa trên nền tảng của "Đề cương chi tiết môn học Thực hành buồng," và bao gồm hướng dẫn về quy trình làm việc trong phòng buồng, cũng như kỹ thuật và nguyên tắc quản lý dịch vụ phòng nghỉ. Chúng tôi đã kết hợp các thông tin mới nhất, kinh nghiệm giảng dạy trong nhiều năm, và tài liệu tham khảo liên quan đến quản lý và dịch vụ khách hàng.

Giáo trình bao gồm 3 bài:

- ❖ Bài 1. Thực hành nhận biết và sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ.
- ❖ Bài 2: Thực hành quy trình vệ sinh buồng khách
- ❖ Bài 3: Thực hiện các quy trình phục vụ khách lưu trú

Tài liệu này là công cụ chính dành cho giảng viên và học sinh chuyên ngành Nghiệp vụ kinh doanh Nhà hàng - Khách sạn tại Cao đẳng Thương mại và Du lịch. Đồng thời, nó cũng là tài liệu tham khảo hữu ích cho những người yêu thích môn học này.

Chúng tôi rất trân trọng mọi ý kiến đóng góp từ bạn đọc để cải thiện và hoàn thiện giáo trình trong các phiên bản sau này. Xin vui lòng gửi nhận xét và đóng góp của bạn đến địa chỉ email: luonghat268@gmail.com.

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn!

Nhóm biên soạn

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Thực hành Buồng

2. Mã môn học: MH18

3. Vị trí, tính chất của môn học:

3.1. Vị trí

Giáo trình Thực hành Buồng trong chương trình đào tạo Trung cấp Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn”, là môn học nằm trong nhóm các môn học chuyên môn sau khi người học đã được học các môn cơ sở ngành và các môn lý thuyết 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 các kỹ năng thuyết minh, giao tiếp, hướng dẫn tham quan, xử lý các tình huống phát sinh và một số kỹ năng hỗ trợ khác nhà phục vụ khách du lịch. Qua đó, người học đang học tập tại trường sẽ có bộ giáo trình phù hợp với chương trình đào tạo của trường; 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 Nhà hàng, khách sạn.

4. Mục tiêu môn học

4.1. Về kiến thức:

- Nhận diện được các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho hoạt động lưu trú và hoạt động vệ sinh khu vực lưu trú của khách.

- Vận dụng được những kiến thức cơ bản để bài trí, sắp xếp trang thiết bị, dụng cụ của bộ phận Buồng; sắp xếp dụng cụ trên xe đẩy, phòng trực tầng.

- Hiểu và vận dụng những kiến thức tổng hợp, cơ bản về nghiệp vụ buồng trong khách sạn.

- Mô tả được trình tự các bước trong quy trình vệ sinh phòng khách và phục vụ khách trong thời gian lưu trú; nhận biết được một số sai hỏng thường gặp trong quá trình vệ sinh phòng khách và phục vụ khách lưu trú.

4.2. Về kỹ năng

- Sắp xếp được các thiết bị, dụng cụ, máy móc ở vị trí hợp lý, thuận tiện cho các thao tác pha chế.

- Sử dụng thành thạo các thiết bị, máy móc, dụng cụ tại vị trí thực hành.

- Thành thạo quy trình vệ sinh phòng khách đã trả, trông sạch, phòng có khách lưu trú; các hoạt động phục vụ khách trong quá trình lưu trú.

- Giải quyết được các phàn nàn khách hàng, các yêu cầu và tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách.

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

- Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học.

- Có khả năng về giao tiếp và sức khoẻ.

- Làm việc nhóm, hướng dẫn, điều hành nhóm và đánh giá hoạt động, kết quả thực hiện.

- Đảm bảo vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành vệ sinh phòng khách.

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
I	Các môn học chung	12	255	94	148	13
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
II	Các môn học chuyên môn	61	1590	454	1062	74
II.1	Môn học cơ sở	11	165	155	-	10
MH07	Tổng quan kinh doanh NH-KS	2	30	28	-	2
MH08	Sinh lý dinh dưỡng và VSATTP	3	45	43	-	2
MH09	Tâm lý du khách và kỹ năng GT	2	30	28	-	2
MH10	Thương phẩm hàng TP	2	30	28	-	2
MH11	Marketing du lịch	2	30	28	-	2
II.2	Môn học chuyên môn	48	1395	271	1062	62
MH12	Ngoại ngữ ch.ngành PVNH	4	60	57	-	3
MH13	Nghiệp vụ kinh doanh NH-KS	4	60	57	-	3
MH14	Lý thuyết nghiệp vụ lưu trú	4	60	57	-	3
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 Lễ tân	2	60	-	52	8
MH18	Thực hành Buồng	2	60	-	52	8
MH19	Thực hành Bàn	3	90	-	82	8

MH20	Thực hành Bar	2	60	-	52	8
MH21	Thực hành chế biến món ăn	2	60	-	52	8
MH22	Thực hành nghiệp vụ kinh doanh	2	60	-	52	8
MH23	Thực tập TN	16	720		720	
II.3	Môn học tự chọn (chọn 1 trong 2)	2	30	28	-	2
MH24	Văn hóa ẩm thực	2	30	28	-	2
MH25	Tổ chức sự kiện	2	30	28	-	2
Tổng cộng		73	1845	548	1210	87

5.2. Chương trình chi tiết môn học

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Thực hành nhận biết và sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ.	12		12	
	1. Nhận biết các trang thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh.	4		4	
	2. Nhận biết các trang thiết bị, đồ dùng trong buồng khách.	4		4	
	3. Thao tác sử dụng trang thiết bị dụng cụ vệ sinh và các trang thiết bị trong buồng khách.	4		4	
2	Bài 2: Thực hành quy trình vệ sinh buồng khách	28		28	4
	1. Chuẩn bị ca làm việc	4		4	
	2. Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách đã trả.	4		4	
	3. Thực hành quy trình vệ sinh đang có khách lưu trú.	4		4	
	4. Thực hành quy trình vệ sinh phòng trống sạch.	4		4	
	5. Thực hành quy trình dịch vụ chỉnh trang buồng tối.	4		4	
	6. Kết thúc ca làm việc.	4		4	
	Kiểm tra	4			4
3	Bài 3. Thực hành các quy trình phục vụ khách lưu trú.	20		16	4
	1. Thực hành quy trình chuẩn bị buồng đón khách	4		4	

2. Thực hành quy trình dẫn khách và bàn giao buồng.	4		4	
3. Thực hành quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú.	4		4	
4. Thực hành quy trình nhận bàn giao buồng và tiễn khách	4		4	
Kiểm tra				4
Cộng	60		52	8

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projector, máy vi tính, phòng học đảm bảo các điều kiện về thiết bị phù hợp: ánh sáng, âm thanh, trang thiết bị dụng cụ trong phòng khách (giường, tủ, chăn, ga, gối, đệm, ti vi, tủ lạnh, điều hòa,...) và trang thiết bị, dụng cụ hóa chất làm vệ sinh (máy hút bụi, chổi, khăn lau, hóa chất vệ sinh,...)

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập, Hệ thống sổ sách, biểu mẫu,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế các cơ sở lưu trú khác.

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 các kỹ năng 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-LĐTBXH, 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:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ 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

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Trực quan hành động	Thực hành	Sau 20 giờ
Định kỳ	Trực quan hành động	Thực hành	Sau 36 và 56 giờ
Kết thúc môn học	Vấn đáp/trực quan hành động	Thực hành	Sau 60 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 trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch

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....

* **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 đầy đủ 100% các buổi học thực hành. Nếu người học vắng mặt trong giờ thực hành phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- 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:

- Bài giảng Thực hành nghiệp vụ Buồng, Trường Cao đẳng TM&DL, 2013

- Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng trong Khách sạn du lịch. NXB Hà Nội, 2006.

- Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng. NXB Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội 2004

- Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng trong khách sạn du lịch. NXB Giáo dục 1999

Bài 1.

THỰC HÀNH NHẬN BIẾT VÀ SỬ DỤNG CÁC TRANG THIẾT BỊ, DỤNG CỤ

❖ GIỚI THIỆU BÀI 1

Giúp người học nhận biết và sử dụng được các loại trang thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh buồng khách và biết cách sắp xếp các trang thiết bị trong buồng khách.

❖ MỤC TIÊU

** Về kiến thức:*

- Mô tả và liệt kê được các trang thiết bị, dụng cụ trong phòng khách và trang thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh.

- Mô tả và vận dụng được các thao tác sử dụng các trang thiết bị dụng cụ trong phòng khách và làm vệ sinh. Trình bày được yêu cầu chất lượng của từng trang thiết bị, dụng cụ và nhận biết được một số sai hỏng thường gặp trong quá trình sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ.

** Về kỹ năng:*

- Sắp xếp và bài trí trang thiết bị, dụng cụ trên xe đẩy, phòng trực tầng, trong phòng khách, khu vực công cộng hợp lý, thao đúng tiêu chuẩn, gọn gàng và đẹp mắt.

- Sử dụng thành thạo trang thiết bị, dụng cụ trong phòng khách và làm vệ sinh.

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

- Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, tích cực và chủ động;

- Làm việc nhóm, hướng dẫn, điều hành nhóm và đánh giá hoạt động, kết quả thực hiện;

- Đảm bảo vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 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 BÀI 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 BÀI 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:** mô tả quy trình pha chế; thực hành trực quan một số thao tác theo yêu cầu.

✓ **Kiểm tra định kỳ thực hành:** Sau 36 giờ

❖ **NỘI DUNG BÀI 1**

1.1. Nhận biết các trang thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh.

Các thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh đóng vai trò rất quan trọng trong công việc dọn vệ sinh hàng ngày của nhân viên. Mức độ trang bị các thiết bị làm vệ sinh nó quyết định đến năng suất, chất lượng công việc của nhân viên. Đồng thời giảm cường độ làm việc của nhân viên, giữ gìn được sức khỏe, tạo ra sự chịu đựng, dẻo dai trong công việc. Đảm bảo quá trình phục vụ khách tốt.

Do đặc thù trong lao động sản xuất, nghề phục vụ buồng trong mỗi khách sạn các thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh được trang bị có hai nhóm: thủ công và cơ khí. Dù ở nhóm nào thì các thiết bị đều phải đảm bảo chất lượng, đúng quy cách, công năng sử dụng phù hợp. Điều này có liên quan đến chất lượng công việc, ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm. Cơ bản, một số trang thiết bị Bộ phận buồng cần có ở khách sạn như sau:

1.1.1. Trang thiết bị điện

Máy hút bụi: Chức năng chính dùng để hút bụi khô, đối với một số máy hút bụi công nghiệp hiện nay còn tích hợp thêm khả năng hút bụi ướt, hỗ trợ tối đa trong việc vệ sinh sàn nhà.

Máy chà sàn: Với tên gọi khác là máy lau sàn hoặc đánh sàn. Có chức năng chính là chà sạch các vết bẩn trên sàn, hút sạch các vết bẩn đó. Trong các

khách sạn lớn, số lượng phòng nhiều, diện tích sàn nhà lớn, việc dùng cây lau cơ bản khó có thể đáp ứng được yêu cầu nhanh, sạch.

Máy phun rửa cao áp: Có chức năng chính là phun nước với áp lực rất mạnh, có thể xóa sạch các vết bẩn dính trên bề mặt sàn, các dụng cụ.


Máy thổi khô sàn: Máy này giúp cho việc làm khô sàn được nhanh chóng hơn, ngăn chặn tình trạng trơn trượt. Đặc biệt khu WC, tiền sảnh khách sạn. Thông thường, máy thổi khô sàn có nhiều mức độ hoạt động khác nhau, tùy thuộc vào yêu cầu mà điều chỉnh sao cho phù hợp.



Xe đẩy làm vệ sinh buồng phòng: Gồm xe nước lau sàn, xe đẩy gom rác thải, cây lau sàn công nghiệp, khăn lau cao cấp, giá treo dụng cụ, cây bàn chải cọ toilet và hóa chất tẩy rửa.





Máy giặt thảm: là thiết bị được sử dụng để làm sạch thảm, hút bụi, hút nước, hút các loại chất thải trên bề mặt thảm trải sàn, phun hóa chất làm sạch, sau đó giặt thảm, làm khô thảm. Máy giặt thảm có thể sử dụng được trên nhiều loại nội thất khác nhau như: ghế sofa, thảm trải sàn, thảm trang trí... và trên các loại chất liệu khác nhau như: vải nỉ, lông, da, sợi tổng hợp.

1.1.2. Nhóm trang thiết bị thủ công

Trang thiết bị thủ công

Chổi		<ul style="list-style-type: none"> - Công dụng + Chổi dùng để quét rác, làm sạch bụi bẩn trên bề mặt các loại như: sàn gỗ, sàn gạch hoặc sàn đá. + Chổi dùng để quét sạch nước, quét mạng nhện... Cách sử dụng + Tùy vào chất liệu của chổi mà nó có thể dùng quét ở khu vực khô hoặc ướt, ở dưới thấp hoặc trên cao
Cây lau sàn		<ul style="list-style-type: none"> - Công dụng Dùng để lau khô hoặc làm sạch sàn gỗ, sàn gạch và sàn đá. - Cách sử dụng: + Tay cầm cán tạo với thân người đứng một góc 45 độ khi lau. + Tay đưa cây lau đều trên mặt sàn, lau giật lùi từ phía trong ra ngoài cửa + Luôn dùng kèm theo xô vắt nước, phải vắt khô khi lau sàn

Khăn lau		<ul style="list-style-type: none"> - Công dụng: dùng lau bụi, lau khô và làm sạch các bề mặt. - Cách sử dụng: + Cách làm ẩm khăn: xịt nước sạch hoặc hóa chất vào khăn lau + Gấp gọn khăn trong lòng bàn tay, phần nếp gấp quay ra phía ngoài + Trờ mặt khăn khi bẩn
Găng tay		<ul style="list-style-type: none"> - Khi làm vệ sinh nhân viên phải đeo găng tay để tránh bị nhiễm khuẩn và tác hại của hóa chất - Găng tay thường được dùng khi làm vệ sinh là loại làm bằng cao su.
Kính bảo hộ		<ul style="list-style-type: none"> - Kính bảo hộ được dùng trong trường hợp nhân viên pha chế hóa chất hoặc đánh sàn - Kính phải cho vào bao và cất vào nơi quy định
Dụng cụ gạt kính		<ul style="list-style-type: none"> - Công dụng: dùng để kéo nước trên kính, gương và sàn nhà - Cách sử dụng: + Tùy vào độ cao hay xa của bề mặt cần kéo nước có thể lắp thêm cán. + Đưa phần cao su của dụng cụ cào nước áp sát bề mặt nước, kéo nước về phía đã định
Bảng báo hiệu		<ul style="list-style-type: none"> - Công dụng: dùng để đặt ở khu vực làm việc nhằm báo hiệu cho khách biết đó là nơi có thể gây nguy hiểm - Cách sử dụng: đặt biển báo ở nơi cần thông báo có khả năng gây nguy hiểm. Đặt quay phần chữ thông báo ra ngoài phía khách để quan sát

Cây lau kính có cán		<p>Cây lau kính dùng để lau kính gương nhất là lau kính gương ở trên cao. Dụng cụ này bao gồm cán, mop mềm (có loại có bình chứa hóa chất rất tiện lợi cho việc sử dụng).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Công dụng: dùng lau kính, gương - Cách sử dụng: Xịt hóa chất vào mặt kính gương. Tay cầm cây lau kính lau từ trên xuống dưới cho đến khi gương sạch, sáng bóng
Bàn chải		<ul style="list-style-type: none"> - Bàn chải được dùng vào các công việc như: cọ sàn phòng tắm, cọ bồn cầu, cọ tường.. - Không được dùng chung bàn chải cọ bồn cầu với các khu vực khác - Giặt sạch, khô ráo sau khi sử dụng và cất vào nơi quy định
Mút/ nhám cọ rửa		<ul style="list-style-type: none"> - Mút/ nhám cọ có loại mềm và loại cứng. - Công dụng: cọ rửa cốc, cọ rửa phòng vệ sinh, cọ rửa đồ kim loại - Cách sử dụng: chà trực tiếp lên bề mặt rồi chà lên bề mặt cần làm sạch
Hót rác		<ul style="list-style-type: none"> - Dùng để hót rác - Sau khi sử dụng xong cất vào nơi quy định

1.2.3. Một số loại hóa chất thường sử dụng tại bộ phận buồng

Một số loại hóa chất sử dụng làm vệ sinh

Tên sản phẩm	Công dụng/Cách sử dụng
Hóa chất lau kính, gương	<p>Công dụng: Làm sạch các vết bẩn trên bề mặt kính Xịt trực tiếp một lượng vừa đủ lên bề mặt kính, gương cần làm sạch và dùng khăn sạch lau khô</p> <p>Xịt hóa chất lên khăn khô chuyên dụng cho việc lau kính gương một lượng vừa đủ và lau</p>

<p>Hóa chất làm sạch đa năng</p>	<p>Công dụng: sử dụng hiệu quả làm sạch đối với các bề mặt sàn, cửa sổ, tường ốp, phòng tắm, đồ nhựa, bề mặt sơn, kim loại, đồ dệt may, dao kéo và bát đĩa. Nó còn có thể sử dụng như nước xả phòng rửa tay.</p> <p>Cách sử dụng: Pha loãng hóa chất theo chỉ dẫn của nhà sản xuất. Xịt trực tiếp lên bề mặt vật dụng cần làm vệ sinh, dùng mút cọ rửa. Dùng khăn khô sạch lau cho hết chất tẩy rửa</p>
<p>Hóa chất làm sạch và khử khuẩn</p>	<p>Công dụng: Hóa chất cho hiệu quả làm sạch cao, diệt trừ tất cả các vi khuẩn thông thường.</p> <p>Cách sử dụng: Chất tẩy rửa sử dụng theo chỉ dẫn của nhà sản xuất. Xịt trực tiếp hóa chất đã pha vào bề mặt vết bẩn. Dùng bàn chải hoặc mút cọ sạch. Xả nước cho hết chất tẩy rửa. Dùng khăn lau cho khô.</p>
<p>Hóa chất diệt khuẩn làm sạch bồn cầu</p>	<p>Công dụng: Hóa chất có tính tẩy mạnh được tổng hợp từ các axit vô cơ có khả năng tối đa hóa mức độ tẩy ố, có thể khử trùng trên một phạm vi rộng và khử trùng được hầu hết các loại vi khuẩn. Sản phẩm lý tưởng cho việc làm sạch, tẩy ố và chống khuẩn vệ sinh bồn cầu nhà vệ sinh và các khu vực nhiễm khuẩn khác.</p>
<p>Hóa chất giặt thảm ít bọt</p>	<p>Công dụng: làm tan chất bẩn rất mạnh và chống tạo bọt mà không làm ố hoặc làm mất màu các sợi vải thông thường như sợi cotton, len, acrylics, nylon và polypropylene, giúp khôi phục sợi vải cho màu sắc ban đầu.</p> <p>Cách sử dụng: đổ hóa chất vào bình chứa hóa chất trên máy giặt thảm.</p> <p>Tỷ lệ pha: theo chỉ dẫn của nhà sản xuất</p>
<p>Hóa chất đánh bóng và bảo dưỡng</p>	<p>Công dụng: được dùng để khắc phục những nơi bề mặt sàn bị hỏng, làm sạch bụi bẩn, tẩy các vết đen.</p> <p>Cách sử dụng: theo chỉ dẫn của nhà sản xuất</p>
<p>Hóa chất làm sạch và đánh bóng đồ đạc</p>	<p>Công dụng: làm sạch và sáng bóng các vật dụng. Đánh bóng với mọi bề mặt chất liệu như: gỗ, kim loại thậm chí cả kính gương.</p> <p>Cách sử dụng: xịt trực tiếp vào vật dụng cần làm sạch, làm bóng sau đó dùng khăn lau hoặc xịt hóa chất lên khăn và lau.</p>

Hoá chất đánh bóng đồ inox	<p>Công dụng: thành phần chứa hợp chất các chất hoạt tính bề mặt và một số dung môi đặc biệt. Làm sạch và đánh bóng kim loại, inox.</p> <p>Cách sử dụng: xịt trực tiếp hóa chất vào đồ kim loại, đồ inox cần làm sạch, làm bóng sau đó dùng khăn lau hoặc xịt vào khăn và lau</p>
----------------------------	---

1.2. Nhận biết các trang thiết bị, đồ dùng trong buồng khách.

Tại Việt Nam, việc xếp hạng sao khách sạn căn cứ theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 4391:2015 của Tổng cục Du lịch dựa trên các tiêu chí như: vị trí, kiến trúc; trang thiết bị, tiện nghi phục vụ; dịch vụ và mức độ phục vụ; người quản lý và nhân viên phục vụ; an ninh, an toàn; bảo vệ môi trường; vệ sinh an toàn thực phẩm. Sau đây là tham khảo tiêu chuẩn trang thiết bị tiện nghi phục vụ tại buồng ngủ ở khách sạn 3 sao và 5 sao:

Khu vực	Các loại trang thiết bị loại hình khách sạn 3 sao	Các loại trang thiết bị loại hình khách sạn 5 sao
Buồng ngủ	<ul style="list-style-type: none"> - Giường đơn 1 m x 2 m - Giường đôi 1,6 m x 2 m - Chăn có vỏ bọc - Đệm dày 20 cm, có ga bọc - Gối có vỏ bọc - Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 02 tủ/kệ đầu giường) - Đèn đầu giường cho mỗi khách - Ổ cắm điện an toàn ở đầu giường - Tủ đựng quần áo có móc treo quần áo - Điện thoại - Bàn chải quần áo - Đường truyền internet không dây (wifi) tốc độ cao - Đường truyền internet qua cáp tốc độ cao (internet cable) - Bàn làm việc cho 50 % số buồng ngủ (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) 	<ul style="list-style-type: none"> - Giường đơn 1,2 m x 2 m - Giường đôi 1,6 m x 2 m - Chăn có vỏ bọc - Đệm dày 20 cm, có ga bọc - Giường cho người khuyết tật 1,8 m x 2 m - Gối có vỏ bọc - Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 02 tủ/kệ đầu giường) - Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường - Đèn đầu giường cho mỗi khách chỉnh được độ sáng - Ổ cắm điện an toàn ở đầu giường - Điện thoại - Tủ đựng quần áo có móc treo quần áo - Mắc áo có nhiều loại để treo được các loại quần, áo - Bàn chải quần áo - Đường truyền internet không

<ul style="list-style-type: none"> - Đèn bàn làm việc (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) - Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) - Cập nhật tài liệu thông tin về khách sạn và hướng dẫn khách gồm: nội quy, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian phục vụ khách của các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết (thông tin về khách sạn có thể cung cấp trên màn hình) - Gương soi - Rèm cửa sổ đủ chắn sáng - Đèn đủ chiếu sáng - Bàn ghế uống nước - Cốc uống nước - Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là - Sọt đựng rác - Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector) - Điều hòa không khí - Tủ lạnh hoặc minibar - Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ - Tivi - Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi - Ổ cắm điện an toàn - Ấm đun nước siêu tốc - Giá để hành lý - Giấy hoặc hộp mút lau giày - Dép đi trong phòng - Tranh ảnh - Két an toàn cho 30 % số buồng ngủ - Túi kim chỉ - Máy sấy tóc - Thảm trải buồng ngủ hoặc sàn gỗ (áp dụng đối với khách sạn) - Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm 	<ul style="list-style-type: none"> dây (wifi) tốc độ cao - Đường truyền internet qua cáp tốc độ cao (internet cable) - Bàn làm việc cho 100 % số buồng ngủ (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) - Đèn bàn làm việc (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng). - Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) - Cập nhật tài liệu thông tin về khách sạn và hướng dẫn khách gồm: nội quy, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian phục vụ khách của các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết (thông tin về khách sạn có thể cung cấp trên màn hình) - Gương soi - Gương soi cả người - Rèm cửa sổ đủ chắn sáng - Đèn đủ chiếu sáng - Bàn ghế uống nước - Cốc uống nước - Tách uống trà, cà phê - Dụng cụ mở bia, rượu - Hộp giấy ăn - Bộ đồ ăn trái cây - Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là - Sọt đựng rác - Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector) - Hệ thống chữa cháy bằng nước tự động (sprinkler) - Điều hòa không khí - Tủ lạnh hoặc minibar - Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ - Tivi - Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Mắt nhìn gắn trên cửa 	<ul style="list-style-type: none"> - Ổ cắm điện an toàn - Giá để hành lý
Phòng tắm trong buồng khách	<ul style="list-style-type: none"> - Tường bằng vật liệu không thấm nước - Sàn lát bằng vật liệu chống trơn - Ổ cắm điện an toàn - Chậu rửa mặt - Bệ đặt chậu rửa mặt - Gương soi - Đèn trên gương soi - Đèn trần - Vòi nước - Nước nóng - Vòi tắm hoa sen - Móc treo quần áo - Giá để khăn các loại - Bồn cầu - Vòi nước di động cạnh bồn cầu - Giấy vệ sinh - Thùng rác có nắp - Thiết bị thông gió - Khăn chùi chân - Điện thoại nối với buồng ngủ Hệ thống ga và xi phong thoát sản đảm bảo ngăn mùi hôi 	<ul style="list-style-type: none"> - Tường bằng vật liệu không thấm nước - Sàn lát bằng vật liệu chống trơn - Ổ cắm điện an toàn - Chậu rửa mặt - Bệ đặt chậu rửa mặt - Gương soi - Đèn trên gương soi - Đèn trần - Vòi nước - Nước nóng - Vòi tắm hoa sen - Hệ thống sen cây tắm đứng phun mưa - Móc treo quần áo - Giá để khăn các loại - Bồn cầu - Vòi nước di động cạnh bồn cầu - Giấy vệ sinh - Thùng rác có nắp - Thiết bị thông gió - Muối tắm - Khăn chùi chân - Điện thoại nối với buồng ngủ - Dây phơi quần áo - Cân sức khỏe - Hệ thống ga và xi phong thoát sản đảm bảo ngăn mùi hôi Buồng đặc biệt cao cấp, thêm: - Bồn tắm tạo sóng - Gương cầu

(Nguồn Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 4391:2015 của Tổng cục Du lịch)

1.3.

1.4. Thao tác sử dụng trang thiết bị dụng cụ vệ sinh và sắp xếp các trang thiết bị trong buồng khách.

NỘI DUNG	CÁCH THỰC HIỆN	TIÊU CHUẨN
<p>1. Vệ sinh cá nhân là việc cần làm trong Nghiệp vụ Buồng.</p>	<p>Luôn mặc đồng phục sạch và đảm bảo để tay bạn đã rửa sạch và/hoặc không nhiễm bẩn. Đi găng tay nếu cần thiết.</p>	<p>- Rửa tay sau khi ăn, hút thuốc lá và đi vệ sinh. Mang găng tay (nếu bạn dọn bồn cầu hoặc chạm vào đồ vải bẩn).</p>
<p>2. Dọn vệ sinh là loại bỏ vết bẩn và để cho bề mặt khô</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lau ướt hoặc lau ẩm sẽ loại bỏ vi khuẩn và chất bẩn. - Dùng khăn ướt hoặc khăn ẩm. - Dùng chất tẩy rửa thích hợp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Luôn dùng khăn hoặc cây lau nhà để làm sạch. - Dùng nước sạch - Dùng thiết bị sạch. - Bề mặt phải khô sau 5 phút. - Không dùng khăn bẩn của khách hoặc đồ vải để lau khô hoặc làm sạch.
<p>3. Thiết bị</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dùng khăn ớt hoặc khăn ẩm để lau chùi thiết bị sau khi sử dụng. - Dùng bàn chải sạch. - Lau khô bằng khăn sạch. 	<p>Bề mặt phải sạch sẽ, không có bụi bẩn, chất bẩn nhìn thấy được.</p>
<p>4. Loại bỏ rác thải</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rác thải phải được bỏ vào trong túi hoặc thùng nhựa. - Bỏ vào thùng thích hợp và đậy chặt miệng túi hoặc thùng nhựa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rác thải phải được loại bỏ ngay theo cách thích hợp. Rác ướt phải được bỏ đi ngay khi gom được. - Sử dụng găng tay nếu cần thiết.
<p>5. Các nguyên tắc vệ sinh</p>		

Rửa.	- Dùng nước và/hoặc vòi nước.	- Rửa trong dòng nước sạch. Rửa ở những nơi có đường thoát nước.
Chà xát.	- Dùng khăn mềm.	- Khăn phải sạch và ẩm.
La chùi.	- Dùng cây lau nhà lau lần lượt từ trong ra ngoài để làm sạch sàn nhà.	- Cây lau nhà sạch. - Không vẩy khăn lau. - Sử dụng các cây lau nhà khác nhau cho các khu vực khác nhau.
Quét	- Dùng chổi hoặc bàn chải mềm để lau sàn nhà có bề mặt cứng (đá, gạch lát, gỗ) hoặc các bề mặt không thể lau chùi được.	- Chổi/bàn chải mềm phải sạch và khô trước khi dùng. - Khi sử dụng trong khu vực rộng, phải sạch và khô.
Lau bụi	- Dùng cây lau bụi. Dùng khăn mềm để lau, phủi bụi đối với các bề mặt mềm hoặc đồ tơ lụa.	- Khăn lau phải khô, mềm và sạch. Giữ sạch khăn sau khi dùng (giữ ở bên ngoài - không phải trong khu vực dọn vệ sinh). - Túi đựng bụi phải được đổ hết bụi và sẵn sàng sử dụng.
Hút bụi	- Dùng máy hút bụi để hút các chất bẩn từ thảm, đồ gỗ khô và sàn lát gạch, gỗ.	- Nước sạch nóng hoặc lạnh thêm hóa chất tẩy rửa vào.
Các hóa chất tẩy rửa:	- Dùng trong xô. Thêm hóa chất tẩy rửa vào để làm sạch hiệu quả hơn.	- Sử dụng đúng loại và pha đúng tỷ lệ với nước.
Chất khử trùng	- Pha lẫn với nước, được dùng với mục đích khử trùng/ làm sạch.	

❖ **CÂU HỎI ÔN TẬP - RÈN LUYỆN CHƯƠNG 1**

Giúp người học nhận biết và sử dụng được các loại trang thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh buồng khách và biết cách sắp xếp các trang thiết bị trong buồng khách.

❖ **CÂU HỎI ÔN TẬP - RÈN LUYỆN CHƯƠNG 1**

1. Liệt kê các trang thiết bị, dụng cụ đã học trong phạm vi chương 1.
2. Tự rèn luyện thực hành nhận biết, cách sắp xếp trang thiết bị dụng cụ trong phòng khách và làm vệ sinh tại nhà và thực tế ở các cơ sở lưu trú.
3. Mô tả các thao tác sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ trong phòng khách và làm vệ sinh.

Bài 2.

THỰC HÀNH QUY TRÌNH VỆ SINH BUỒNG KHÁCH

❖ GIỚI THIỆU BÀI 2

Giúp người học nhận biết và sử dụng được các loại trang thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh buồng khách và biết cách sắp xếp các trang thiết bị trong buồng khách.

❖ MỤC TIÊU

** Về kiến thức:*

- Mô tả được các công việc chuẩn bị ca làm việc và kết thúc ca làm việc.
- Vận dụng được những kiến thức cơ bản thực hiện quy trình vệ sinh phòng khách đã trả, trống sạch, phòng đang có khách lưu trú, thực hiện dịch vụ chỉnh trang buồng tối.
- Hiểu và vận dụng những kiến thức tổng hợp, cơ bản về nghiệp vụ buồng trong khách sạn.
- Nhận biết được một số sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và cách phòng tránh trong quá trình vệ sinh phòng khách.

** Về kỹ năng:*

- Sắp xếp được các thiết bị, dụng cụ, hóa chất trong phòng khách, trên xe đẩy.
- Sử dụng thành thạo các thiết bị, máy móc, dụng cụ tại phòng khách và làm vệ sinh.
- Vệ sinh theo đúng trình tự, đảm bảo yêu cầu kỹ thuật.
- Giải quyết được các yêu cầu và tình huống phát sinh thông thường.

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

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.
- Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học.
- Làm việc nhóm, hướng dẫn, điều hành nhóm và đánh giá hoạt động, kết quả thực hiện.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 2

- *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 BÀI 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 trang thiết bị, dụng cụ trong phòng thực hành mô phỏng trong phòng khách và các trang thiết bị, dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh.

- *Các điều kiện khác:* Không có

❖ **KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 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: Liệt kê, mô tả, sắp xếp các trang thiết bị, dụng cụ trong phòng khách, các trang thiết bị, dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh.

Kiểm tra định kỳ thực hành: Sau 36 giờ

❖ **NỘI DUNG BÀI 2**

1. Chuẩn bị ca làm việc

NỘI DUNG	CÁCH THỰC HIỆN	TIÊU CHUẨN
1. Đến đúng giờ	Đến trước giờ làm việc. Cà thẻ tính thời gian vào máy chấm công trước khi thay đồ.	<ul style="list-style-type: none"> - Đúng giờ. - Đến trước giờ làm việc 15 phút để có thời gian thay đồ, vệ sinh cá nhân trước ca làm việc.
2. Thay đồng phục trước khi bắt đầu ca làm việc.	Thay đồng phục trong phòng thay quần áo có khóa được chỉ định hoặc khu vực dành riêng cho nhân viên nam hoặc nữ.	<ul style="list-style-type: none"> - Treo quần áo thường phục trong tủ riêng hoặc khu vực được chỉ định. - Để các đồ vật cá nhân trong tủ riêng. - Tắt điện thoại di động và để trong tủ riêng.
3. Trong trường hợp đau ốm hoặc khẩn cấp.	Gọi ngay đồng nghiệp hoặc người giám sát hoặc báo văn phòng về tình trạng sức khỏe cá nhân.	<ul style="list-style-type: none"> - Gọi ít nhất 1 tiếng trước khi ca làm việc bắt đầu. - Tốt nhất là gọi trước 24 tiếng trước khi ca làm việc bắt đầu.

Vệ sinh cá nhân và trang phục

NỘI DUNG	CÁCH THỰC HIỆN	TIÊU CHUẨN
1. Đồng phục cho nam giới	Quần âu, áo, đồ lót sạch, giày vừa chân có tất.	Đồng phục cần phải: <ul style="list-style-type: none"> - Sạch, là phẳng, tiện nghi. - Giày phải sạch và đánh xi bóng. - Luôn đeo biển tên trong ca làm việc. - Luôn mặc đồng phục trong ca làm việc.
2. Đồng phục cho nữ giới	Quần âu và áo. Đồ lót sạch. Đi giày đế thấp có tất hoặc đi sục.	Đồng phục cần phải: <ul style="list-style-type: none"> - Sạch, là phẳng, tiện nghi. - Giày phải sạch và đánh xi bóng. - Luôn đeo biển tên trong ca làm việc. - Luôn mặc đồng phục trong ca làm việc.

2. Trang phục chung Tắm rửa Móng tay	Tắm rửa trước khi bắt đầu ca làm việc. Chải móng tay bằng bàn chải.	- Dùng xà phòng và khử mùi. - Móng tay ngắn và sạch sẽ. Sơn móng tay vừa phải không sẫm màu (theo quy định của khách sạn)
Tóc	Nam giới: Tóc/râu. Nữ giới: Tóc	- Ngắn, được cắt tỉa gọn gàng, râu được cạo hàng ngày. - Cắt tỉa gọn gàng, cặp gọn hoặc cho tóc vào lới. Được gội thường xuyên.
Răng	Đánh răng buổi sáng, sau bữa ăn và tối.	Mùi thơm mát, không có mùi hôi.
Sức khỏe	Cảm thấy đau ốm.	Báo cáo các vấn đề về da, mũi, đường ruột và họng trước khi vào ca làm việc.
Rửa tay trước và sau khi làm việc.	- Dùng nước nóng, xà phòng diệt khuẩn, chà xát và dội nước sạch. - Rửa tay ở nơi quy định. Chải toàn bộ móng tay. - Lau khô tay bằng khăn sạch.	Rửa sạch tay sau khi tiếp xúc với chất bẩn, ăn uống, hút thuốc và đi vệ sinh.
Vấn đề chung	- Vết cắt, vết thương và vết xước. - Nước hoa, trang điểm và trang sức	- Báo cáo ngay nếu tình trạng nghiêm trọng. - Băng bó bằng băng gạc, không thấm nước. - Có hạn, vừa phải và không quá cầu kỳ.

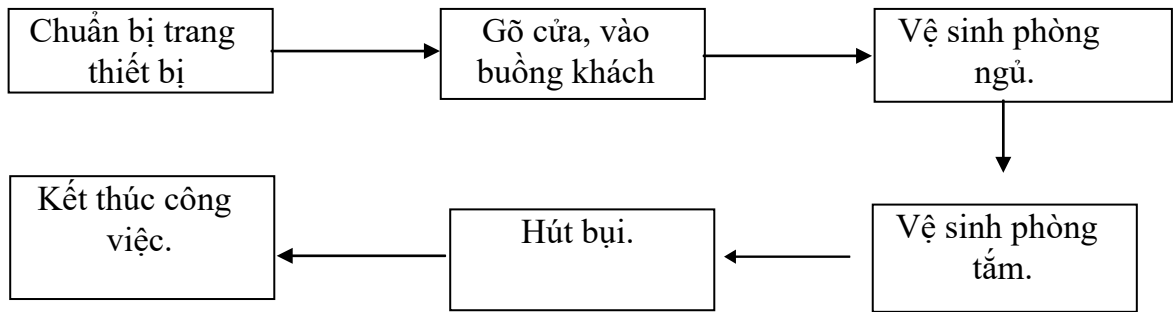
2.2. Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách đã trả.

* Công cụ cần thiết cho công việc

- Phiếu kiểm tra thiết bị buồng khách
- Bút, bộ đàm, chìa khoá

** Trình tự thực hiện*

Quy trình vệ sinh buồng khách trả

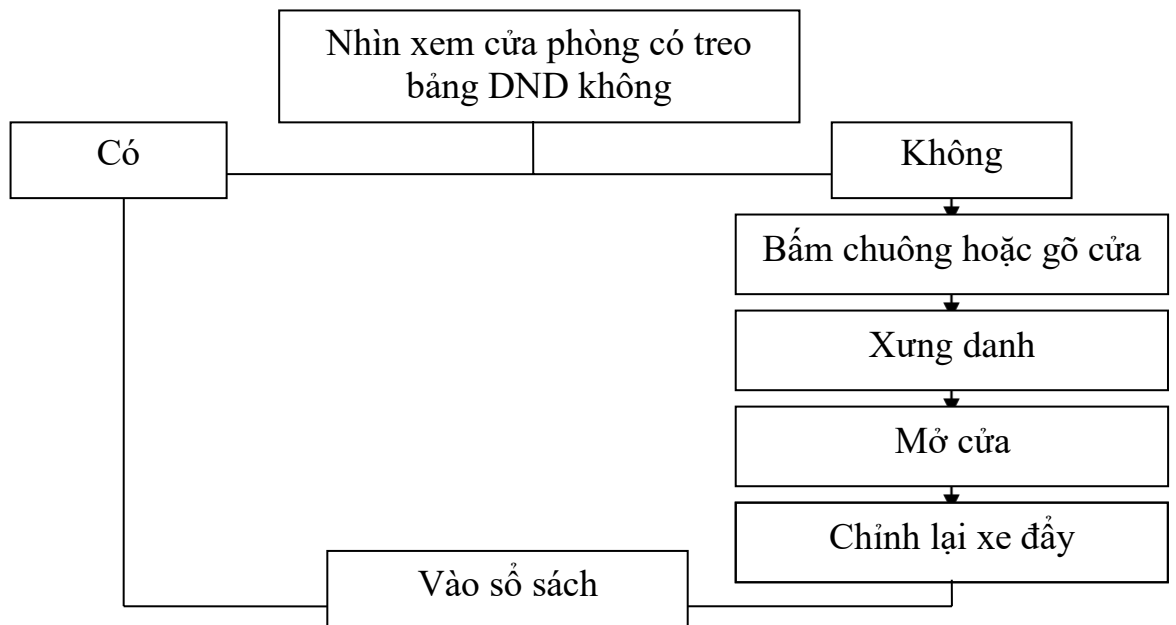


Sơ đồ 2.1. Quy trình vệ sinh buồng khách trả

a. Chuẩn bị trang thiết bị

- Dụng cụ, thiết bị và hóa chất làm vệ sinh.
- Đồ dùng và hàng hóa cung cấp cho buồng khách.
- Đồ vải thay thế cho buồng khách.
- Các loại mẫu biểu
- Chìa khóa tầng
- Bộ đàm
- Diện mạo và vệ sinh cá nhân

b. Gõ cửa và vào buồng khách



Sơ đồ 2.2. Quy trình gõ cửa và vào buồng khách

- Trước khi gõ cửa, hãy quan sát xem có biển báo/ tín hiệu: “Xin đừng làm phiền” hay ”Yêu cầu dọn buồng” ngoài cửa không.

- + Nếu có biển báo/tín hiệu thì phải gọi điện thông báo với lễ tân để kiểm tra lại.
- + Nếu không có biển báo, nhân viên mới được thực hiện bước tiếp theo.
 - Bấm chuông/ gõ cửa:
- + Không gõ quá mạnh để tránh làm phiền những khách gần đó.
- + Không được gõ bằng chìa khoá hay các vật dụng khác vì có thể làm hỏng cửa.
- + Tự thông báo hai lần với câu: “Xin chào, tôi là nhân viên dọn buồng! hoặc Housekeeping!”.
- + Chờ đợi và lắng nghe trước cửa, tai hướng về phía cửa. Không được mở cửa ngay sau khi gõ cửa.
 - Mở cửa vào buồng: Chắc chắn rằng khách không có trong buồng thì đưa chìa khoá (hoặc thẻ) vào và mở cửa. Mở cửa chậm và cẩn thận.
- + Mở rộng cửa hoặc dùng cái chèn cửa rồi tiến hành công việc. Sau khi rời buồng phải ghi vào sổ.
 - Chỉnh lại xe đẩy: xe đẩy để gọn ở cạnh tường hoặc chắn trước cửa buồng. Không được để xe cọ sát vào tường.

c. Tình huống thường gặp và cách giải quyết

- * Tình huống Khách làm hỏng hoặc mất tài sản của khách sạn
- + Nếu phát hiện thấy tài sản của khách sạn bị mất, bị hư hỏng hoặc đổ vỡ khi nhân viên nhận buồng khách trả thì cần tìm hiểu nguyên nhân, lập biên bản và báo cáo cho lễ tân biết để yêu cầu khách bồi thường (nếu có)
- + Tùy từng trường hợp cụ thể mà khách phải bồi thường hoặc không bồi thường
 - Bị bồi thường như: làm cháy ga, cháy gối
 - Không bị bồi thường như: cháy bóng đèn
- + Báo cáo với giám sát
- + Phối hợp với lễ tân để hoàn thành các thủ tục khách bồi thường
- + Vào sổ bàn giao của bộ phận
- * Tình huống Khách chưa thanh toán hết chi phí cho khách sạn
- + Thông báo ngay cho lễ tân
- + Chuyển ngay các chứng từ để lễ tân kịp thời thanh toán
- + Nộp chứng từ về văn phòng bộ phận để lưu
- + Ghi vào sổ giao ca
- Tình huống Khách để quên tài sản trong buồng ngủ

+ Tất cả các vật dụng do khách đánh rơi hoặc để quên trong khách sạn trong khách sạn (bất kể tài sản có giá trị hay không) khi tìm thấy phải báo cáo cho giám sát, cho bộ phận lễ tân để trả lời cho khách khi cần thiết

+ Cho tài sản của khách vào túi nilon chuyên dụng quy định cho việc cất giữ tài sản của khách

+ Điền các thông tin trong phiếu tài sản mất hoặc thất lạc. Các thông tin phải chính xác, ghi chép rõ ràng không tẩy xóa

+ Phiếu phải được điền ngay khi tìm thấy tài sản của khách

+ Cho phiếu vào cùng với túi bảo quản tài sản của khách

+ Khi bàn giao nhân viên phải điền đầy đủ thông tin vào sổ bàn giao tài sản bị mất hoặc thất lạc được tìm thấy của khách sạn.

Nhân viên nhặt được tài sản và người nhận bàn giao tài sản phải ký vào sổ để tiện cho việc tra cứu sau này

+ Bàn giao tài sản tìm được cho bộ phận có trách nhiệm bảo quản

2.3. Thực hành quy trình vệ sinh phòng tắm.

- Bật điện, quạt thông gió.

- Xịt chất tẩy rửa vào trong bồn cầu.

- Thu các đồ vải bẩn khách đã sử dụng như: khăn tắm, khăn mặt, khăn tay, khăn chân, áo choàng tắm

- Thu nhặt rác.

- Rửa ly, cốc, gạt tàn.

Cọ rửa chậu rửa và khu vực xung quanh: Cọ rửa bắt đầu từ vòi nước xuống đến rón chậu; các bề mặt bên trong và bên ngoài chậu; phía dưới chậu và ống dẫn nước; Lau khô chậu rửa và các vật dụng xung quanh như: gương, tường, đèn tường, điện thoại, máy sấy tay....

- Cọ rửa bồn tắm nằm và xung quanh: Xịt hóa chất tẩy rửa và dùng miếng mút cọ rửa. Lau khô bồn tắm và khu vực xung quanh. Không dùng khăn tắm của khách để lau khô

- Cọ rửa phòng tắm đứng và xung quanh: Xịt chất tẩy rửa và sử dụng dụng cụ vệ sinh để làm sạch. Lau khô toàn bộ khu vực phòng tắm đứng.

- Cọ rửa bồn cầu và khu vực xung quanh: Dùng khăn có hóa chất lau chùi bên ngoài bồn cầu. Dùng chổi cọ chuyên dụng cọ bên trong bồn cầu.

- Bỏ sung đồ dùng cung cấp phòng tắm.

- Lau sàn phòng tắm: Quét hoặc hút bụi sàn phòng tắm trước khi lau. Dùng khăn lau hoặc cây lau đã xịt hóa chất để lau. Sàn phòng tắm sau khi lau khô ráo, không có vết bẩn, không có mùi lạ.

- Lau sàn phòng tắm: Quét hoặc hút bụi sàn phòng tắm trước khi lau. Dùng khăn lau hoặc cây lau đã xịt hóa chất để lau. Sàn phòng tắm sau khi lau khô ráo, không có vết bẩn, không có mùi lạ.

- Hút bụi phòng từ trong ra ngoài. Lưu ý kê lại thiết bị ngăn nắp, gọn gàng.

- Kiểm tra lại toàn bộ công việc: cầm Phiếu kiểm tra thiết bị buồng khách kiểm tra lại toàn bộ công việc vừa làm.

- Chỉnh sửa lại những vị trí chưa đạt yêu cầu.

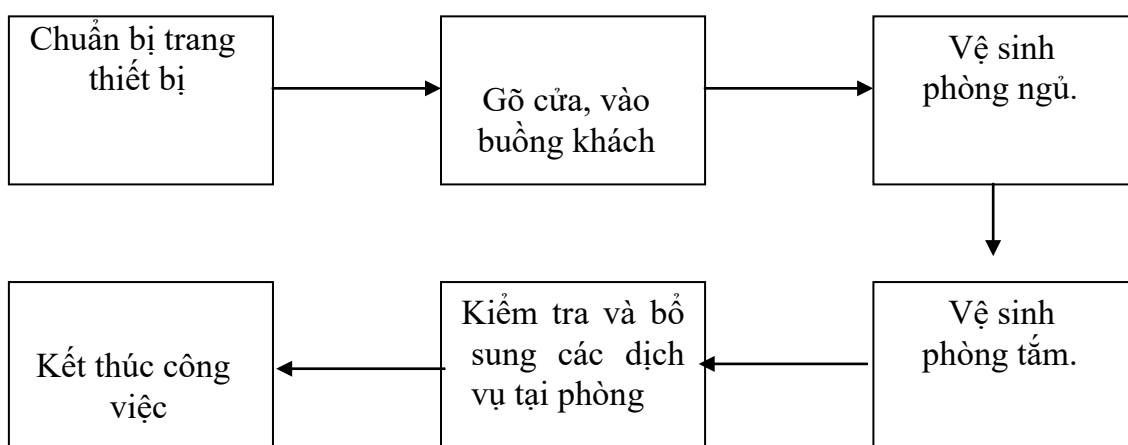
- Thu dọn các dụng cụ vệ sinh đưa ra ngoài xếp lên xe đẩy.

- Điền vào sổ theo dõi buồng khách và các thủ tục vào buồng cuối mỗi ca làm việc phải gửi báo cáo về cho các giám sát viên buồng.

- Tắt điện, đóng cửa và ra khỏi buồng khách.

2.4. Thực hành vệ sinh phòng đang có khách lưu trú.

Quy trình vệ sinh buồng đang có khách ở



Sơ đồ 2.3. Quy trình vệ sinh buồng đang có khách ở

Chuẩn bị trang thiết bị cần thiết cho công việc

Chuẩn bị xe đẩy: kiểm tra lại hàng hóa trên xe đẩy, bổ sung và sắp xếp lại xe đẩy theo tiêu chuẩn quy định.

Dụng cụ làm vệ sinh.

Hóa chất tẩy rửa.

Thiết bị làm vệ sinh.

Chìa khóa tầng.

Các loại biểu mẫu.

Lưu ý: Nếu khách sạn không có máy hút bụi thì cần chuẩn bị thêm: chổi, tải lau sàn nhà, xô vắt nước.

Gỡ cửa, vào buồng khách

- Đặt xe đẩy trước cửa buồng khách: xe đẩy đặt gọn bên cạnh lối hành lang để không gây cản trở lối đi lại của khách.

- Xem lại tình trạng buồng khách: kiểm tra kỹ lại tình trạng buồng khách để đảm bảo không có sự nhầm lẫn.

Quan sát ngoài cửa xem có một trong các biển báo hoặc tín hiệu đèn đặc biệt không, xử lý theo quy định trước khi thực hiện bước tiếp theo.

- Gõ cửa và xưng danh.

+ Gõ cửa hoặc bấm chuông: đứng trước buồng khách gõ cửa hoặc bấm chuông. Gõ cửa 3 lần liên tiếp mỗi lần cách nhau khoảng 5 giây bằng khớp các ngón tay. Không được dùng chìa khóa hay các vật dụng khác để gõ cửa. Không được mở cửa buồng khách ngay sau khi gõ cửa.

+ Xưng danh.

Nói rõ ràng, đủ lớn để khách nghe rõ.

Hãy nói: “Good morning Houskeeping”/“Xin chào, nhân viên phục vụ buồng đây”.

Chờ 5 giây để lắng nghe tín hiệu từ phía khách.

+ Nếu không có tiếng trả lời tiếp tục gõ cửa lần nữa. Gõ lần 2 cách lần 1 là 30 giây. Khi chắc chắn khách không có ở trong buồng mới được thực hiện các bước tiếp theo.

+ Nếu có tiếng khách trả lời bạn hãy xin phép khách vào làm buồng. Hãy nói: “Tôi có thể vào làm phòng cho bây giờ không ạ?”

Nếu khách cho phép bạn vào làm buồng nhanh chóng mang dụng cụ vào làm buồng cho khách.

Nếu khách chưa muốn làm buồng ngay bây giờ bạn hãy hỏi bao giờ khách muốn làm buồng và xin phép khách sẽ quay lại sau. Hãy nói: “Xin lỗi Ông. Vậy khi nào chúng tôi có thể dọn buồng cho Ông được ạ”, “ Vâng. Chúng tôi sẽ quay trở lại sau”. Quay lại đúng giờ theo yêu cầu và dọn buồng cho khách.

Nếu khách từ chối không muốn làm buồng: chào khách. Ghi vào mục ghi chú trong báo cáo làm phòng về việc khách từ chối làm buồng và báo cáo ngay với giám sát.

Mở cửa vào buồng khách.

+ Tra chìa khóa: lấy chìa khóa, cắm chìa khóa vào ổ khóa.

+ Mở cửa: mở cửa từ từ. Vừa mở cửa vừa lên tiếng đủ lớn để khách nhận ra có sự hiện diện của bạn nếu khách vẫn đang có ở trong phòng.

+ Quan sát phía bên trong buồng xem có dấu hiệu gì đặc biệt không.

+ Mở rộng cửa khi làm buồng: không được khóa cửa khi làm buồng. Nếu phải đóng cửa vì lý do nào đó thì nhân viên phải chèn miếng đệm ở cửa và cài biển buồng đang làm vệ sinh ở phía ngoài (hình 2.10)



Biển báo Buồng đang làm vệ sinh

Vệ sinh phòng ngủ

- Trình tự thao dọn phòng ngủ được thực hiện như sau:
 - + Bước 1. Đặt xe đẩy trước cửa buồng khách.
 - + Bước 2. Mang thiết bị, khay dụng cụ làm vệ sinh vào buồng.
 - + Bước 3. Mở rèm cửa và cửa sổ.
 - + Bước 4. Tắt hoặc điều chỉnh lại các thiết bị điện.
 - + Bước 5. Loại bỏ các đồ vật không cần thiết.
 - + Bước 6. Kiểm tra minibar
 - + Bước 7. Thu nhật rác
 - + Bước 8. Kiểm tra hoạt động của các thiết bị
 - + Bước 9. Chỉnh trang lại giường.
 - + Bước 10. Lau bụi và sắp xếp lại các vật dụng.
 - + Bước 11. Bỏ sung và sắp xếp các hàng hóa.
 - Điểm khác biệt với vệ sinh buồng khách trả
 - + Không kiểm tra những vị trí nghi ngờ khách làm rơi hoặc bỏ sót đồ đạc trong quá trình lưu trú.
 - + Hạn chế lau dọn các bề mặt khách có để đồ đạc trên bề mặt.
 - + Báo cáo nếu thấy khách để đồ vật có giá trị hay tiền bạc bên ngoài.
 - + Thời gian dọn phòng ít hơn buồng khách vừa trả.
 - + Tùy theo quy định của khách sạn mà buồng khách sẽ phải thay ga hàng ngày hoặc không đổi với các buồng đang có khách lưu trú.
 - + Một số khách sạn nhỏ việc thay ga gối mới không diễn ra hàng ngày, khoảng 2 ngày mới thay (trừ khi phát hiện có vết bẩn). Theo tiêu chuẩn tại khách sạn lớn thì việc thay ga gối phải làm hàng ngày (ở một số buồng hạng sang tối thiểu 2 lần/ngày).

+ Nếu giường của khách không phải thay ga, gối mới thì nhân viên chỉ cần kéo chăn ga lại cho phẳng và trang trí lại giường giống khi bàn giao buồng cho khách. Khi cân chỉnh giường nếu có các tư trang cá nhân của khách phải chuyển sang vị trí khác để tránh bị bẩn hoặc đổ vỡ. Khi thực hiện xong công việc nhân viên phải chuyển về đúng vị trí khách đã để.

+Tiêu chuẩn giường sau khi chỉnh trang giống buồng khách trả

- Những điểm cần lưu ý khi vào phục vụ buồng đang có khách ở nhưng khách không có trong buồng

+ Không được nghe và sử dụng điện thoại ở buồng khách.

+ Không được dùng thử các tài sản cá nhân của khách.

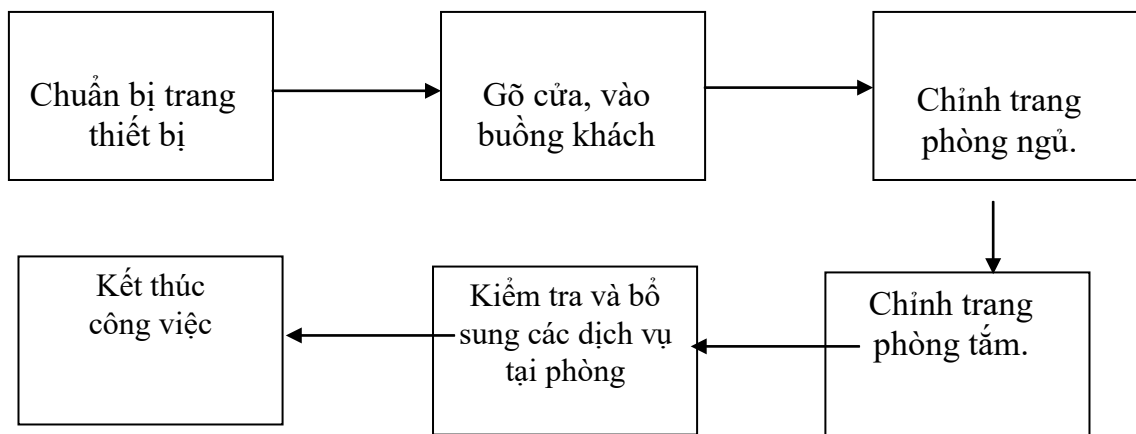
+ Không lục lọi các đồ tư trang của khách.

+ Không nhất thiết phải lau chùi trong ngăn kéo, trong tủ.

+ Khi đang làm vệ sinh, khách quay trở về hãy xin phép khách được tiếp tục hoàn thành công việc. Nếu khách không đồng ý thì phải nhanh chóng thu dọn dụng cụ và ra khỏi buồng khách. Nếu khách đồng ý nhanh chóng hoàn thành nốt công việc.

2.5. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng tối (Turndown Service)

Việc chỉnh trang buồng cho khách vào buổi tối thường có ở các khách sạn sang trọng hoặc khi cần phục vụ cho khách VIP. Dịch vụ này đảm bảo sự thoải mái ở mức cao nhất cho khách trước và trong khi ngủ. Nhân viên phục vụ phải quan sát và hết sức nhẹ nhàng để tránh gây phiền hà cho khách. Dịch vụ như là một món quà tri ân khách, tạo nên mối quan hệ tình cảm gắn bó giữa khách hàng và khách sạn để lại ấn tượng tốt cho khách.



Sơ đồ 2.4. Quy trình chỉnh trang buồng khách

Chuẩn bị trang thiết bị cần thiết cho công việc

Xe đẩy.

Các dụng cụ làm vệ sinh.

Hóa chất tẩy rửa.

Thiết bị làm vệ sinh.

Chìa khóa tầng.

Các loại biểu mẫu.

Quà cung cấp miễn phí cho khách: bánh hoặc kẹo, hoa hồng, thiệp chúc khách ngủ ngon.

Gõ cửa, vào buồng khách

- Đặt xe đẩy trước cửa buồng khách: xe đẩy đặt gọn bên cạnh lối hành lang để không gây cản trở lối đi lại của khách.

- Xem lại tình trạng buồng khách: kiểm tra kỹ lại tình trạng buồng khách để đảm bảo không có sự nhầm lẫn.

- Quan sát ngoài cửa nếu có bảng “DO NOT DISTURB” có nghĩa là khách yêu cầu không được làm phiền. Nhân viên không được vào buồng khách nếu có biển báo này.

- Gõ cửa và xưng danh.

+ Gõ cửa hoặc bấm chuông: đứng trước buồng khách gõ cửa hoặc bấm chuông 3 lần liên tiếp mỗi lần cách nhau 5 giây. Gõ cửa bằng khớp các ngón tay.

không được dùng chìa khóa hay các vật dụng khác để gõ cửa. Không được mở cửa buồng khách ngay sau khi gõ cửa.

+ Xưng danh: Nói rõ ràng, đủ lớn để khách nghe rõ. Hãy nói: “Good morning Houskeeping”/“Xin chào, nhân viên phục vụ buồng đây”.

- Chờ 5 giây để lắng nghe tín hiệu từ phía khách.

+ Nếu không có tiếng trả lời tiếp tục gõ cửa lần nữa. Gõ lần 2 cách lần 1 là 30 giây. Khi chắc chắn khách không có ở trong buồng mới được thực hiện các bước tiếp theo.

+ Nếu có tiếng khách trả lời bạn hãy xin phép khách vào làm buồng. Hãy nói: “Tôi có thể vào làm phòng cho bây giờ không ạ ?”

* Nếu khách cho phép bạn vào làm buồng nhanh chóng mang dụng cụ vào làm buồng cho khách.

* Nếu khách từ chối không muốn làm buồng bạn hãy mời khách ra lấy quà miễn phí của khách sạn. Ghi vào mục ghi chú trong báo cáo làm phòng về việc khách từ chối làm buồng và báo cáo ngay với giám sát.

- Mở cửa vào buồng và chào khách

+ Mở cửa: mở cửa từ từ.

+ Quan sát phía bên trong, chào khách.

+ Mở rộng cửa khi làm. Nếu khách yêu cầu đóng cửa thì nhân viên phải chèn miếng đệm ở cửa và cài biển buồng đang làm vệ sinh ở phía ngoài (không được khóa cửa).

2.6. Thực hành quy trình vệ sinh phòng trống sạch.

Chuẩn bị trang thiết bị cần thiết cho công việc

Xe đẩy.

Các dụng cụ làm vệ sinh.

Hóa chất tẩy rửa.

Thiết bị làm vệ sinh.

Chìa khóa tầng.

Các loại biểu mẫu.

Gõ cửa, vào buồng khách

- Đặt xe đẩy trước cửa buồng khách: xe đẩy đặt gọn bên cạnh lối hành lang để không gây cản trở lối đi lại của khách.

- Xem lại tình trạng buồng khách: kiểm tra kỹ lại tình trạng buồng khách để đảm bảo không có sự nhầm lẫn.

- Quan sát ngoài cửa xem có một trong các biển báo hoặc tín hiệu đèn đặc biệt không. Nếu có biển báo nhân viên báo lại cho giám sát hoặc lễ tân để kiểm tra lại. Chỉ vào buồng khách khi có thông báo từ lễ tân.

- Gõ cửa và xưng danh.

+ Gõ cửa hoặc bấm chuông: đứng trước buồng khách gõ cửa hoặc bấm chuông 3 lần liên tiếp mỗi lần cách nhau 5 giây. Gõ cửa bằng khớp các ngón tay. Không được dùng chìa khóa hay các vật dụng khác để gõ cửa. Không được mở cửa buồng khách ngay sau khi gõ cửa.

+ Xưng danh.

Nói rõ ràng, đủ lớn để khách nghe rõ.

Hãy nói: “Good morning Houskeeping”/“Xin chào, nhân viên phục vụ buồng đây”.

- Chờ 5 giây để lắng nghe tín hiệu từ phía khách.

+ Nếu không có tiếng trả lời tiếp tục gõ cửa lần nữa. Gõ lần 2 cách lần 1 là 30 giây. Khi chắc chắn khách không có ở trong buồng mới được thực hiện các bước tiếp theo.

+ Nếu có tiếng khách trả lời bạn hãy xin lỗi khách. Báo với lễ tân để kiểm tra lại tình trạng buồng.

- Mở cửa vào buồng.

+ Mở cửa: mở cửa từ từ.

+ Quan sát phía bên trong.

+ Mở rộng cửa khi làm buồng.

Lau chùi, bảo dưỡng buồng

- Chặn xe đẩy trước cửa cách mép cửa 30 cm cách tường 15 cm hoặc để gọn bên cạnh hành lang.

- Mang dụng cụ làm vệ sinh vào đặt trước cửa phòng tắm.

- Kiểm tra lại giường.

- Kiểm tra lại các thiết bị điện.

+ Báo bảo dưỡng sửa chữa ngay nếu phát hiện có thiết bị hỏng.

+ Lau chùi các thiết bị điện (nếu cần).

- Kiểm tra các khu vực: bàn làm việc, minibar, bàn trà, phòng tắm. Khi kiểm tra nếu phát hiện vết bẩn hoặc bụi thì nhân viên phải làm vệ sinh.

Kiểm tra tình trạng các thiết bị buồng khách, các dịch vụ tại phòng

- Các thiết bị điện hoạt động tốt, không có bụi bám, không có vết bẩn bám

Hoa quả tươi, không bụi bám, không có vết bẩn

Hoa tươi, không bị bụi bám

Đầy đủ các đồ dùng, hàng hóa bổ sung buồng khách

Kết thúc công việc

- Mang giỏ dụng cụ vệ sinh ra ngoài

Báo cho lễ tân hoặc bấm mã số trên điện thoại theo quy định để thay đổi tình trạng buồng

Tắt điện

Khóa cửa

Điền thông tin vào báo cáo làm phòng dành cho nhân viên

Những điểm cần lưu ý khi vào bảo dưỡng buồng trống

Buồng trống khách có thể do nhiều nguyên nhân và thời gian trống dài ngắn khác nhau. Do vậy, nhân viên khi thực hiện công việc cần phải biết rõ nguyên nhân và thời gian để thực hiện công việc hiệu quả

Đối với những buồng trống mới 1 đến 2 ngày thì cách làm như đã trình bày ở trên

Đối với những buồng có thời gian trống dài hơn thì cách làm vệ sinh giống vệ sinh buồng khách trả

Vệ sinh buồng khách tuân thủ đúng trình tự như được trình bày ở trên

Mở cửa để kiểm tra là chủ yếu

Quét dọn thì phủi bụi là chủ yếu, kết hợp kiểm tra lại các trang thiết bị, vật dụng xem có gì chưa đúng với tiêu chuẩn thì sắp xếp lại hoặc báo với giám sát để xử lý kịp thời

Phải hút bụi cho buồng không có khách đóng cửa 3 ngày trở lên

Đối với buồng đóng cửa từ 2 ngày trở lên phải xả nước trong bệ xí, xả nước ở các vòi

Đối với những buồng không có khách đóng cửa 2 ngày liền trở lên nếu khi có khách thì phải quét dọn lại sạch sẽ, cho máy điều hòa chạy để thay đổi không khí cho buồng

2.7. Kết thúc ca làm việc.

a. Tầm quan trọng khi kết thúc ca làm việc

NỘI DUNG	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN
1. Tầm quan trọng của công việc kết thúc ca làm việc	Lập kế hoạch tốt và chuyên nghiệp, trong việc kết thúc ca làm việc	- Lập kế hoạch tốt là đã làm được một nửa phần việc cho ca hoặc ngày làm việc tiếp theo.
Xe đẩy	Sắp xếp và cất xe đẩy và thùng chứa đồ	- Sẵn sàng sử dụng, xếp đầy theo tiêu chuẩn cho ca làm việc tiếp theo. - Cất ở khu phục vụ
Thiết bị	- Sắp xếp và cất thiết bị, công cụ và dụng cụ dọn vệ sinh. - Kiểm tra các thiết bị	- Hoạt động tốt. - Thông báo cho bộ phận Bảo trì nếu có hỏng hóc
Các dụng cụ và khăn	- Phơi khô và cất các dụng cụ và khăn nếu chúng ẩm và ướt	Trong khu phục vụ, sau khi dọn vệ sinh

Các bước thực hiện

NỘI DUNG	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN
1. Thực hiện quy trình sau khi kết thúc ca làm việc. Các bước này được thực hiện trong khu phục vụ của khách	Các bước kết thúc ca làm việc từ 1-16: Cất xe đẩy trong khu phục vụ. Đổ thùng rác. Mang đồ vải bẩn tồn lại từ ca ngày/đêm đi. Kiểm tra các đồ thất lạc và	- Tuân theo các tiêu chuẩn của khách sạn. - Dụng vào tường. - Đổ rác vào nơi quy định. - Mang đến phòng giặt là. Kiểm tra đồ vải bị rách và để riêng ra. - Bỏ vào túi nhựa có gắn chú thích. Không để ở khu phục vụ.

	<p>tìm thấy.</p> <p>Lau các giá đỡ trên xe đẩy.</p> <p>Bổ sung đồ đạc lên xe đẩy, dùng danh mục kiểm tra.</p> <p>7. Đổ túi bụi trong máy hút bụi.</p> <p>8. Loại bỏ tóc quần vào chổi, bàn chải và tấm lót sàn.</p> <p>9. Rửa và cất chổi, bàn chải và các khăn lau sàn.</p> <p>10. Rửa chổi cọ bồn cầu</p> <p>11. Giặt khăn lau, cây lau và vắt khô.</p> <p>12. Rửa sạch xô đựng cây lau.</p> <p>13. Quét và lau ẩm sàn nhà khu phục vụ.</p> <p>14. Đổ đầy các chai chất tẩy rửa.</p> <p>15. Điền vào phiếu yêu cầu.</p> <p>16. Tắt đèn, đóng và khóa cửa khu phục vụ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lau bằng khăn sạch ẩm. - Số lượng tối thiểu theo tiêu chuẩn của khách sạn, xếp đồ cung cấp cho khách, đồ vải và khăn tắm gọn gàng. - Thay, lau sạch bên ngoài và cất gọn gàng. - Không có bụi hoặc chất bẩn. - Bằng chất tẩy rửa trung tính, chống canxi xuống cho khô. - Bằng nước nóng pha chất khử trùng. - Chuyển bộ phận giặt là - Úp xuống cho khô. - Bằng chổi và cây lau sạch. - Đủ cho sử dụng của một ca theo hướng dẫn, đóng các chai và hộp lại. - Cho ca sau. Số lượng tối thiểu và mức dùng trung bình. - Chắc chắn rằng các thiết bị và nguyên liệu được cất ngăn nắp, kiểm tra cửa đã khóa chưa.
<p>2. Thực hiện quy trình sau khi kết thúc ca làm việc.</p> <p>Các bước 17- 24 được thực hiện ở văn phòng bộ phận Buồng.</p>	<p>Các bước 17 - 24:</p> <p>17. Trả lại chìa khóa và máy nhắn tin.</p> <p>18. Ký nhận trả chìa khóa và máy nhắn tin.</p> <p>19. Trả lại bảng tình trạng</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tuân theo tiêu chuẩn của khách sạn. - Bàn giao lại cho Giám sát viên hoặc Tổ trưởng tổ Buồng. - Bàn giao lại các thông tin trong ca làm việc. - Tên, chữ ký và thời gian. - Tất cả các buồng trong

	<p>buồng và ký nhận.</p> <p>20. Trả lại các phiếu yêu cầu bảo dưỡng và các phiếu đề nghị bổ sung thiết bị/dụng cụ.</p> <p>21. Trả lại các đồ đạc thất lạc và tìm thấy.</p> <p>22. Xem lịch làm việc</p> <p>23. Thay sang thường phục.</p> <p>24. Ghi giờ vào máy chấm công.</p>	<p>khu vực</p> <p>- Kiểm tra xem số buồng và mô tả về tình trạng thiết bị có được ghi trên phiếu không.</p> <p>- Để lưu giữ và dùng cho ngày tiếp theo. Tên và tầng phục vụ.</p> <p>- Trong túi nhựa có ghi số buồng và ngày giờ</p> <p>- Để biết lịch làm việc mới và các thay đổi.</p> <p>- Trả lại đồng phục theo quy định của khách sạn hoặc treo trong tủ có khóa. Đặt thẻ tên của mình vào tủ cá nhân có khóa. Máy đặt tại lối ra dành riêng cho nhân viên</p>
--	---	--

❖ TÓM TẮT BÀI 2

Bài này đã tìm hiểu về quy trình làm việc trong lĩnh vực dịch vụ phòng buồng, từ chuẩn bị ca làm việc, vệ sinh phòng đã trả, phòng có khách, phòng trống sạch, đến dịch vụ chỉnh trang buồng vào buổi tối. Tất cả những bước này đóng góp vào việc tạo ra trải nghiệm thoải mái và tiện nghi cho khách hàng trong ngành khách sạn và nhà hàng.

❖ CÂU HỎI ÔN TẬP - RÈN LUYỆN BÀI 2

1. Trình bày các trang thiết bị dụng cụ, hóa chất vệ sinh
2. Mô tả quy trình vệ sinh phòng ngủ, phòng tắm, và quy trình chỉnh trang buồng tối cho khách.
3. Tự rèn luyện thực hành vệ sinh phòng ngủ, phòng tắm tại nhà.

Bài 3: THỰC HIỆN CÁC QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ

❖ GIỚI THIỆU BÀI 3

Các công việc trong bài này được thực hiện từ khi khách đến lưu trú tại khách sạn. Sau khi khách làm thủ tục đăng ký xong sẽ dẫn khách lên phòng và bàn giao, trong thời gian khách lưu trú, sẽ thực hiện các dịch vụ làm vệ sinh phòng, dịch vụ bổ sung khác cho khách. Và sau đó, thực hiện công việc nhận bàn giao buồng và tiền khách.

❖ MỤC TIÊU

1. Mục tiêu

** Về kiến thức:*

- Nhận diện được các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho hoạt động lưu trú và hoạt động vệ sinh khu vực lưu trú của khách.

- Người học vận dụng được những kiến thức cơ bản để bài trí, sắp xếp trang thiết bị, dụng cụ của bộ phận Buồng; sắp xếp dụng cụ trên xe đẩy, phòng trực tầng.

- Hiểu và vận dụng những kiến thức tổng hợp, cơ bản về nghiệp vụ buồng trong khách sạn.

- Mô tả được trình tự các bước trong quy trình vệ sinh phòng khách và phục vụ khách trong thời gian lưu trú; nhận biết được một số sai hỏng thường gặp trong quá trình vệ sinh phòng khách và phục vụ khách lưu trú.

** Về kỹ năng*

- Trình bày được quy trình chuẩn bị buồng đón khách, quy trình dẫn khách và bàn giao buồng, quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú, nhận bàn giao buồng và tiền khách.

- Sử dụng thành thạo các thiết bị, máy móc, dụng cụ tại vị trí thực hành.

- Thực hiện các quy trình theo đúng trình tự, đảm bảo yêu cầu kỹ thuật

- Giải quyết được các phàn nàn khách hàng, các yêu cầu và tình huống phát sinh thông thường.

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

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

- Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học.

- Có khả năng về giao tiếp và sức khỏe.

- Làm việc nhóm, hướng dẫn, điều hành nhóm và đánh giá hoạt động, kết quả thực hiện.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 3

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 bài 2 (cá nhân hoặc nhóm).

Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 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 BÀI 3

Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng thực hành buồng

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: mô tả quy trình pha chế; thực hành trực quan một số thao tác theo yêu cầu.

Kiểm tra định kỳ thực hành: Sau 36 giờ

❖ NỘI DUNG BÀI 3

3.1. Thực hành quy trình chuẩn bị buồng đón khách

3.1.1. Quy trình chuẩn bị buồng đón khách thường.

Trưởng ca hay nhân viên chuyên trách phải tiến hành kiểm tra buồng theo quy trình:

+ Kiểm tra tình hình vệ sinh phòng ngủ, phòng khách và phòng vệ sinh mặc dù các buồng đã làm vệ sinh tốt rồi.

- + Kiểm tra vật phẩm đồ dùng phòng ngủ, phòng vệ sinh
- + Kiểm tra hệ thống điện và trang thiết bị đồ điện có an toàn và hoạt động tốt không. Trong quá trình kiểm tra nếu thấy có vấn đề hỏng hóc hay không an toàn khi sử dụng thì phải báo ngay cho bộ phận sửa chữa bảo dưỡng kịp thời sửa chữa ngay, nếu không sửa chữa được phải báo cho lễ tân chuyển buồng khác cho khách, tuyệt đối không được giao buồng không đảm bảo an toàn cho khách.
- + Kiểm tra hệ thống cấp thoát nước, bình nóng lạnh có hoạt động tốt không, nếu không phải báo để sửa chữa ngay.
- + Kiểm tra minibar
- + Chông nóng (lạnh) buồng ngủ trước khi đón khách
- + Sau khi đã kiểm tra buồng chu đáo, đảm bảo thì nhân viên buồng sẽ báo cho lễ tân.

1.3. Xử lý một số vấn đề phát sinh

Do nhu cầu sinh hoạt của khách, khi tới khách sạn khách còn có các nhu cầu ngoài tiêu chuẩn khách được hưởng của khách sạn. Quy trình xử lý các vấn đề phát sinh: Nhận thông tin -> Ghi chép -> Đối chiếu -> Thực hiện.

Khi nhận được yêu cầu của khách thì nhân viên trực buồng phải ghi chép đầy đủ nội dung khách yêu cầu: ngày giờ khách yêu cầu, tên khách, số buồng, nội dung yêu cầu. Khi ghi xong phải đọc lại nội dung để khách kiểm tra xem đã đúng chưa.

3.1.2. Quy trình chuẩn bị buồng đón khách VIP.

Quy trình chuẩn bị buồng đón khách VIP

- + Kiểm tra, sửa chữa
- + Làm vệ sinh
- + Sắp xếp: buồng dành cho khách VIP có 3 loại
- Loại A
- Buồng khách đồng bộ, có đồ uống trong minibar
- Nước sôi để nguội, nước đá
- Lãng quả có 3-4 loại đúng mùa
- Có lọ hoa
- Trà và tạp chí
- Thiệp chúc mừng, danh thiếp của tổng giám đốc
- Loại B
- Lãng quả có 3-4 loại đúng mùa
- Nước sôi để nguội, nước đá

- Có lọ hoa
- Trà và tạp chí
- Thiếp chúc mừng, danh thiếp của tổng giám đốc

Loại C

- Nước sôi để nguội, nước đá
- Khay hoa quả
- Có lọ hoa
- Trà và tạp chí
- Thiếp chúc mừng, danh thiếp của tổng giám đốc
- + Kiểm tra: kiểm tra tình trạng phòng khách.

3.2. Thực hành quy trình dẫn khách và bàn giao buồng.

3.2.1. Quy trình dẫn khách

Công việc dẫn khách có thể do nhân viên mang vác hành lý hoặc nhân viên trực buồng phụ trách được tiến hành như sau:

- + Dẫn khách đến đúng buồng mà lễ tân đã thông báo
- + Nhân viên tự tay mở khóa buồng cho khách, bật điện, quan sát nhanh toàn bộ xem có vấn đề gì không rồi mời khách vào buồng.
- + Đặt hành lý của khách vào nơi quy định

3.2.2. Quy trình bàn giao buồng

- + Đối với khách thông thạo, thường xuyên đến khách sạn và khách quốc tế;
 - Bàn giao điều khiển ti vi, điều hoa cho khách
 - Mở tủ lạnh để cho khách kiểm tra đồ uống, hoa quả, bánh kẹo, rượu trong minibar và hướng dẫn khác ghi phiếu khi sử dụng đồ uống.
 - Giới thiệu một số dịch vụ trong khách sạn và nội quy của khách sạn với khách.
 - + Đối với khách chưa thông thạo, hay lần đầu tiên đến khách sạn hay khách đi theo đoàn, giới thiệu thêm
 - Hướng dẫn khách sử dụng điện thoại và bảng danh bạ điện thoại gọi nội bộ khi khách cần.
 - Chỉ cho khách chỗ để túi giặt là, cách ghi phiếu nếu khách có nhu cầu giặt là.
 - Trong phòng vệ sinh: Hướng dẫn khách sử dụng vòi nóng lạnh, toilet.
 - Nhắc khách không được mang tài sản của buồng mình sang buồng khác.

3.3. Thực hành quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú.

3.3.1. 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.

3.3.2. 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.

3.3.3. Xử lý việc chuyển/đổi buồng

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.

3.3.4. Giải quyết các khiếu nại của khách.

a. 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 bồi thường 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...

b. Quy trình giải quyết

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.

3.4. Thực hành quy trình nhận bàn giao buồng và tiễn khách

3.4.1. Quy trình nhận bàn giao buồng.

+ Để chuẩn bị cho khách trả buồng thì nhân viên lễ tân thông báo cho tổ buồng ngày giờ khách trả buồng và rời khách sạn.

+ Nhân viên buồng phải tập hợp tất cả các hóa đơn ký nợ mà khách đã sử dụng các dịch vụ trong quá trình lưu trú và hỏi xem khách có thắc mắc gì về hóa đơn không.

+ Nhân viên phục vụ buồng phải kiểm tra tình hình khách sử dụng đồ uống trong minibar và báo cho bàn thu ngân tại bộ phận lễ tân.

+ Giúp đỡ khách bao gói hành lý, nhắc nhở khách kiểm tra các túi hành lý, tài sản.

+ Kiểm tra tài sản, tình trạng các trang thiết bị trong buồng, nếu thấy thiếu, mất, hư hỏng hay đổ vỡ thì phải tìm nguyên nhân lập biên bản và báo cáo cho lễ tân biết để yêu cầu khách bồi thường.

+ Tùy từng trường hợp cụ thể mà khách phải bồi thường hoặc không phải bồi thường

- Bị bồi thường: làm cháy ga, gối, thảm...
- Không bị bồi thường: Bóng đèn bị cháy...

+ Trường hợp kiểm tra xong thấy tài sản trang thiết bị không bị hư hỏng gì thì ký vào phiếu báo khách.

+ Thông báo cho nhân viên lễ tân và nhân viên mang vắc hành lý lên chuyển đồ cho khách, nếu khách có nhiều đồ thì nhân viên buồng cũng phải chuyển đồ giúp cho khách.

3.4.2. Quy trình tiễn khách.

Chào tiễn khách lên đường may mắn sau đó quay trở lại buồng kiểm tra một lần nữa xem khách có bỏ quên gì không để trả lại cho khách, thu dọn đồ phế thải và làm vệ sinh ngay để chuẩn bị đón khách mới.

Vào sổ theo dõi khách đi đồng thời báo cho lễ tân là buồng đã sẵn sàng đón khách mới.

❖ TÓM TẮT BÀI 2

Trong chương này, công việc của nhân viên buồng được thực hiện từ khi khách làm thủ tục đăng ký lưu trú tại khách sạn. Bao gồm dẫn khách và bàn giao buồng, phục vụ khách trong thời gian lưu trú cho đến nhận bàn giao buồng và tiễn khách.

❖ CÂU HỎI ÔN TẬP - RÈN LUYỆN BÀI 2

1. Trình bày các trang thiết bị dụng cụ, hóa chất vệ sinh
2. Thực hành quy trình dẫn khách và bàn giao buồng
3. Thực hành quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú
4. Thực hành quy trình nhận bàn giao buồng và tiễn khách