

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: THỰC HÀNH 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 NÓI ĐẦU

Kinh doanh khách sạn là một trong những ngành nghề chính trong kinh doanh du lịch. Dịch vụ lưu trú với hai nghiệp vụ lễ tân và nghiệp vụ Buồng trong khách sạn là một nghề chiếm vị trí quan trọng trong ngành kinh doanh khách sạn và quyết định đến sự thành bại trong hoạt động kinh doanh của khách sạn.

Thực hành nghiệp vụ Lễ tân là đào tạo những kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ, hướng dẫn những quy trình phục vụ khách, cũng như trang bị kiến thức cơ bản trong việc xử lý các tình huống thường xảy ra trong quá trình phục vụ khách lưu trú.

Thực hành nghiệp vụ 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. Trong phần này sẽ 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.

Xuất phát từ yêu cầu của thực tiễn và yêu cầu của công tác đào tạo tại Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch, giáo trình “**Thực hành nghiệp vụ Lưu trú**” ra đời nhằm đáp ứng nhu cầu đào tạo nghề lễ tân, buồng trong xu hướng hội nhập khu vực và thế giới, đáp ứng sự phát triển ngành du lịch Việt Nam. Đồng thời đây cũng là tài liệu tham khảo bổ ích cho người học có được những kiến thức mang tính tổng hợp, thống nhất và mang tính thực tiễn sâu hơn.

Nội dung của cuốn giáo trình được kết cấu thành 2 chương sau:

Chương 1. Thực hành nghiệp vụ Lễ tân

Chương 2. Thực hành nghiệp vụ Buồng

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

Lời nói đầu	2
Chương 1. Thực hành nghiệp vụ lễ tân.....	10
Bài 1: Chuẩn bị làm việc và kỹ năng sử dụng điện thoại	11
Bài 2. Thực hành nghiệp vụ đặt buồng cho khách.....	17
Bài 3: Thực hành nghiệp vụ đăng ký khách sạn	23
Bài 4. Thực hành nghiệp vụ phục vụ khách trong thời gian lưu trú.....	28
Bài 5. Thực hành nghiệp vụ thanh toán cho khách.....	37
Chương 2. Thực hành nghiệp vụ buồng.....	43
Bài 1. Thực hành nhận biết và sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ.....	44
Bài 2. Thực hành quy trình vệ sinh buồng khách	55
Bài 3: Thực hành các quy trình phục vụ khách lưu trú.....	70

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ

2. Mã môn học: MH20

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

3.1. Vị trí: Thực hành Lễ tân 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 và sau khi học xong lý thuyết nghiệp vụ lưu trú.

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 nghiệp vụ của bộ phận lễ tân khách sạn. 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 thực hành rèn luyện kỹ năng và tay nghề một cách thành thạo, ứng dụng vào đời sống thực tế.

Thực hành Lễ tân là môn học thực hành, do đó đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức thi thực hành.

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: Thực hành lễ tân là môn học thuộc nhóm kiến thức chuyên ngành và dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm trang bị cho người học những kiến thức, kỹ năng thực hành cơ bản về nghiệp vụ Lễ tân trong khách sạn.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

- Nhận biết được các nội dung thuộc lĩnh vực nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn.

- Hiểu được tầm quan trọng của việc chuẩn bị tác phong, diện mạo của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách. Mô tả được cách chào đón các đối tượng khách.

- Phân tích được các nghiệp vụ phục vụ khách cơ bản của bộ phận lễ tân: đặt buồng, đăng ký khách sạn, thanh toán cho khách.

- Mô tả được các hoạt động cung cấp dịch vụ cho khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn.

4.2. Về kỹ năng:

- Sắp xếp được các thiết bị, dụng cụ, máy móc ở vị trí hợp lý, thuận tiện cho các hoạt động thực hành.

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

- Thực hiện thành thạo được các nghiệp vụ cơ bản của bộ phận lễ tân.
- Thực hiện xử lý được một số tình huống phát sinh trong các giai đoạn phục vụ khách của bộ phận lễ tân.

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Yêu nghề, có 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.
- Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Th.hành/ thực tập/ bài tập/ thảo luận	Thi/ 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	60	1575	440	1066	69
II.1	Môn học cơ sở	11	165	155		10
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
II.2	Môn học chuyên môn	47	1380	257	1066	57
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	
II.3	Môn học tự chọn (chọn 1 trong 2)	2	30	28	-	2
MH23	Tổ chức sự kiện	2	30	28	-	2
MH24	Văn hóa ẩm thực	2	30	28	-	2
	Tổng cộng	72	1830	534	1214	82

5.2. Chương trình chi tiết môn học

STT	Tên chương mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	CHƯƠNG 1: THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ LỄ TÂN	32		28	4
	Bài 1: Chuẩn bị làm việc và kỹ năng sử dụng điện thoại 1. Mẫu biểu, tài liệu và trang thiết bị 2. Chuẩn bị làm việc 3. Kỹ năng sử dụng điện thoại	4		4	
	Bài 2: Thực hành nghiệp vụ đặt buồng cho khách 1. Mẫu biểu, tài liệu và trang thiết bị 2. Nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại 3. Nhận đặt buồng cho khách trực tiếp đến khách sạn	8		8	
	Bài 3: Thực hành nghiệp vụ đăng ký khách sạn 1. Mẫu biểu, tài liệu và trang thiết bị 2. Đăng ký khách sạn cho khách đã đặt buồng trước 3. Đăng ký khách sạn cho khách chưa đặt buồng trước	8		8	
	Bài 4: Thực hành nghiệp vụ phục vụ khách trong thời gian lưu trú 1. Mẫu biểu, tài liệu và trang thiết bị 2. Các công việc thực hiện trong	4		4	

	quá trình khách lưu trú 3. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách				
	Bài 5: Thực hành nghiệp vụ thanh toán cho khách. 1. Mẫu biểu, tài liệu và trang thiết bị 2. Thanh toán cho khách cá nhân 3. Thanh toán cho khách đoàn	4		4	
	Kiểm tra	4			4
2	CHƯƠNG 2: THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ BUỒNG	28		24	4
	Bài 1: Nhận biết và sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ. 1. Nhận biết và sắp xếp các trang thiết bị, đồ dùng trong buồng khách 2. Nhận biết và sử dụng các trang thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh	4		4	
	Bài 2. Thực hành các công việc vệ sinh buồng khách 1. Chuẩn bị ca làm việc 2. Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách đã trả. 3. Thực hành vệ sinh phòng đang có khách lưu trú. 4. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng tối. 5. Thực hành quy trình vệ sinh phòng trông sạch. 6. Kết thúc ca làm việc.	12		12	
	Bài 3. Thực hành các hoạt động phục vụ khách lưu trú. 1. Thực hành quy trình chuẩn bị buồng đón khách 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	8		8	
	Kiểm tra	4			4
	Cộng	60		52	8

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 lễ tân 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-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 Trung cấp 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 16 giờ.
Định kỳ	Trực quan hành động	Thực hành	Sau 26 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 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

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

* **Hướng dẫn tự học:** Giao nhiệm vụ về nhà cho học sinh tự thực hành các nội dung đã học.

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 thực hành. Nếu người học vắng >20% số giờ thực hành 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 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:

- Giáo trình thực hành nghiệp vụ lễ tân, Ths Hoàng Thu Hằng, 2018.

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

- Giáo trình Nghiệp vụ lưu trú, Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch, nhà xuất bản Thanh niên, in lần thứ 2

- Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam, Nghiệp vụ đặt buồng khách sạn, Tổng cục Du lịch Việt Nam.

- Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam, Nghiệp vụ đặt đăng ký khách sạn, Tổng cục Du lịch Việt Nam.

- 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

CHƯƠNG 1. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 1

Chương 1 là chương trang bị cho người học một số kiến thức cơ bản các loại đồ uống không cồn, hướng dẫn thực hành pha chế, tổ chức phục vụ các loại đồ uống không cồn, để người học có thể rèn luyện kỹ năng thực hành.

❖ MỤC TIÊU

* Về kiến thức:

- Nhận biết được các nội dung thuộc lĩnh vực nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn.

- Hiểu được tầm quan trọng của việc chuẩn bị tác phong, diện mạo của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách. Mô tả được cách chào đón các đối tượng khách.

- Phân tích được các nghiệp vụ phục vụ khách cơ bản của bộ phận lễ tân: đặt buồng, đăng ký khách sạn, thanh toán cho khách.

- Mô tả được các hoạt động cung cấp dịch vụ cho khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn.

* Về kỹ năng:

- Sắp xếp được các thiết bị, dụng cụ, máy móc ở vị trí hợp lý, thuận tiện cho các hoạt động thực hành.

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

- Thực hiện thành thạo được các nghiệp vụ cơ bản của bộ phận lễ tân.

- Thực hiện xử lý được một số tình huống phát sinh trong các giai đoạn phục vụ khách của bộ phận lễ tân.

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Yêu nghề, có 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.

- 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); thao tác mẫu; yêu cầu người học lắng nghe, quan sát và ghi nhớ.*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; thực hiện lại được các thao tác mà giáo viên đã hướng dẫn.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành chuẩn

- **Trang thiết bị máy móc:** Quầy lễ tân, máy tính, máy in, máy cà phê, máy tính tiền, tủ hồ sơ, điện thoại,...

- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, hồ sơ sổ sách (phiếu đặt buồng, phiếu đăng ký phòng khách sạn, hóa đơn tổng hợp, phiếu gửi đồ,...)

- **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: Kết thúc chương sau 26 giờ*

NỘI DUNG CHƯƠNG 1:

BÀI 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC VÀ KỸ NĂNG SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

❖ GIỚI THIỆU BÀI 1

Bài 1 là bài trang bị cho người học những kiến thức về các công việc chuẩn bị trước khi làm việc của nhân viên lễ tân khách sạn. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

+ Cách chuẩn bị nhận ca làm việc

+ Vệ sinh cá nhân trước ca làm việc

+ Chuẩn bị tư thế, tác phong làm việc của nhân viên lễ tân

+ Kỹ năng giao tiếp và sử dụng điện thoại

❖ MỤC TIÊU BÀI 1

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

* Về kiến thức:

+ Phân tích được các bước của quy trình báo cáo có mặt tại nơi làm việc.

+ Mô tả được quy trình chuẩn bị diện mạo, vệ sinh cá nhân và khu vực làm việc.

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

* Về kỹ năng:

+ Xác định được các công việc cần chuẩn bị của bộ phận lễ tân khách sạn.

+ Thực hiện thành thạo trong việc chuẩn bị tác phong, diện mạo của nhân viên lễ tân khi đón tiếp và phục vụ khách.

+ Thực hiện thành thạo kỹ năng sử dụng điện thoại

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc chuẩn bị làm việc của bộ phận lễ tân khách sạn.

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

❖ 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 nội dung của bài 1 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 1) trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 1 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 1**

+ *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Phòng thực hành lễ tân

+ *Trang thiết bị máy móc:* quây lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sô, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....

+ *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:* thực hành

+ *Kiểm tra định kỳ thực hành:* thực hành

❖ **NỘI DUNG BÀI 1**

1.1. Mẫu biểu, tài liệu và trang thiết bị.

+ Danh sách khách đang lưu trú

+ Tư trang cá nhân

+ Danh bạ điện thoại nội bộ

+ Thẻ chấm công

+ Sổ ghi chép

+ Dụng cụ vệ sinh

+ Sổ bàn giao ca

+ Đồ mỹ phẩm

+ Quây lễ tân

+ Điện thoại

+ Điện thoại

+ Giấy bút

1.2. Chuẩn bị ca làm việc

1.2.1. Trình tự thao tác

+ Có mặt đúng giờ

+ Vệ sinh cá nhân

+ Thay đồng phục

+ Đọc sổ ghi chép bắt đầu ca làm việc

+ Tham dự họp giao ca đúng giờ

+ Nắm được danh sách khách dự kiến đến đi trong ngày

+ Biết rõ các sự kiện hội thảo diễn ra trong ngày

- + Hiểu các hoạt động của khách đoàn
- + Biết về các khách VIP
- + Biết rõ về người trực ban lãnh đạo

1.2.2. Bài thực hành mẫu

Làm mẫu thao tác chuẩn bị nhận ca làm việc

- + Bước 1: Có mặt đúng giờ

Có mặt trước ca làm việc tối thiểu trước 15 phút

- + Bước 2: Vệ sinh cá nhân, diện mạo

- Làm sạch cơ thể, không để cơ thể có mùi hôi, khó chịu

- Trang điểm nhẹ nhàng theo quy định

- + Bước 3: Thay đồng phục

- Thay đồng phục thường và cất vào tủ đồ cá nhân

- Mặc đồng phục theo tiêu chuẩn và quy định dành cho bộ phận lễ tân

- + Bước 4: Đọc sổ ghi chép bắt đầu ca làm việc

- Đọc toàn bộ các ghi chú của những ca trước bàn giao lại.

- Ghi nhớ các vấn đề quan trọng liên quan đến ca làm việc. Bước 5: Tham

dự họp giao ca đúng giờ

- Nghe cẩn thận và chú ý. Trong khi giao ca, các vấn đề quan trọng như khách VIP hoặc các đoàn đến, các chương trình và khuyến mãi đặc biệt sẽ được thảo luận

- Ghi lại nếu cần thiết

- Đảm bảo không bị quên bất kỳ vấn đề quan trọng nào

1.2.3. Bài tập thực hành

Đóng vai thực hành thao tác chuẩn bị nhận ca làm việc

1.3. Chuẩn bị tư thế, tác phong làm việc của nhân viên lễ tân

1.3.1. Quy định về diện mạo và trang phục của nhân viên lễ tân khi làm việc

1.3.1.1. Quy định chung cho mọi nhân viên lễ tân

+ Luôn mặc đồng phục theo quy định của khách sạn

+ Đồng phục phải sạch sẽ, được là phẳng và không có mùi hôi.

+ Giày luôn sạch sẽ, không có mùi hôi và phải được đánh xi bóng hàng ngày

+ Không sử dụng tất thủng hoặc quá cũ.

+ Thường xuyên đeo biển tên

+ Luôn thể hiện sự tươi tắn trên khuôn mặt.

+ Không uể oải hoặc thường xuyên ngáp.

+ Không lạm dụng đồ trang sức, mỹ phẩm và nước hoa.

+ Tóc phải sạch sẽ, không nhuộm các màu bắt mắt.

+ Rửa tay trước khi nhận ca làm việc và sau khi ăn uống hoặc đi vệ sinh.

+ Không để móng tay dài hoặc sơn móng tay các màu phản cảm.

+ Luôn giữ vệ sinh cá nhân, quày lễ tân và khu vực làm việc.

1.3.1.2. Đối với nữ nhân viên lễ tân

+ Luôn trang điểm nhẹ nhàng.

+ Không sử dụng nước hoa hoặc nước thơm có mùi hắc.

+ Không sử dụng nhiều đồ trang sức.

+ Luôn búi tóc gọn gàng ra phía sau gáy.

1.3.1.3. Đối với nam nhân viên lễ tân

- + Nam giới không để tóc quá ngắn hoặc quá dài.
- + Luôn đeo ca vát

1.3.2. Chuẩn bị tư thế tác phong làm việc tại quầy lễ tân

- + Luôn thể hiện vẻ mặt tươi tắn, mắt hướng về phía cửa ra vào.
- + Đứng thẳng, hai bàn chân đứng hình chữ V, rộng ngang vai. Hai đầu bàn chân cách nhau khoảng 20 cm
- + Hai tay để thẳng xuôi theo ch quần hoặc đặt ngửa phía sau hông.
- + Không đứng dựa vào quầy lễ tân hoặc dựa vào tường
- + Không khoanh tay trước ngực hoặc chống nạnh.
- + Không nằm bò trên mặt quầy
- + Thường xuyên bao quát khu vực sảnh.
- + Luôn chào khách trước.
- + Luôn thể hiện tác phong nhanh nhẹn nhưng không quá vội vàng.
- + Luôn thể hiện sự nhiệt tình, lịch sự và hiếu khách.
- + Luôn thể hiện tư thế, tác phong làm việc chuyên nghiệp.
- + Không ăn uống hoặc làm việc riêng khi làm việc.
- + Không nói chuyện riêng, trêu đùa, lơ đãng hay mơ mộng.
- + Luôn chú ý quan tâm tới khách hàng và công việc.

1.3.3. Bài thực hành mẫu

Làm mẫu tư thế, tác phong, thái độ khi làm việc tại quầy lễ tân.

1.3.4. Bài tập thực hành

Đóng vai thực hành rèn luyện tư thế, tác phong, thái độ khi làm việc tại quầy lễ tân

1.3. Kỹ năng sử dụng điện thoại

1.3.1. Chuẩn bị tài liệu, trang thiết bị

- + Danh sách khách đang lưu trú
- + Danh bạ điện thoại nội bộ
- + Quầy lễ tân
- + Điện thoại
- + Sổ sách
- + Giấy bút

1.3.2. Một số quy định khi giao tiếp qua điện thoại

- + Luôn có bút giấy sẵn sàng khi làm việc.
- + Nhắc máy điện thoại bằng tay trái trong vòng 03 hồi chuông.
- + Đặt ống nghe cách miệng 05 centimet.
- + Lắng nghe kỹ để hiểu ý của người gọi trước khi trả lời.
- + Mỉm cười trước khi trả lời điện thoại.
- + Trả lời điện thoại trong vòng ba hồi chuông.
- + Sử dụng câu chào theo quy định của khách sạn
- + Tốc độ nói vừa phải, nói chậm hơn khi nói chuyện gặp mặt trực tiếp
- + Không dùng tiếng lóng hoặc thuật ngữ chuyên ngành khách sạn.
- + Thường xuyên sử dụng tên người gọi.
- + Không ngắt lời người gọi.

- + Ghi lại yêu cầu của người gọi và số điện thoại di động của người gọi.
- + Nhắc lại các yêu cầu của người gọi.
- + Cảm ơn người gọi đã gọi tới khách sạn và chúc (một ngày vui vẻ.)
- + Luôn nhẹ nhàng đặt máy điện thoại sau khi người gọi đã đặt máy.

1.3.3. Tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ ngoài khách sạn gọi tới

** Quy trình tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ ngoài khách sạn gọi tới*

- + Nhắc máy điện thoại trong vòng ba hồi chuông và mỉm cười
- + Chào theo thời gian trong ngày, giới thiệu tên khách sạn, tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

** Bài thực hành mẫu*

Làm thực hành mẫu quy trình tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ ngoài khách sạn gọi tới

- + Bước 1: Chuẩn bị đầy đủ mọi thứ, sẵn sàng nhận cuộc gọi bất cứ lúc nào
Chuẩn bị giấy và bút để bạn có thể ghi lại những thông tin chính khi cần thiết
- + Bước 2: Luôn mỉm cười khi nhắc điện thoại
Nở nụ cười thật tự nhiên trên khuôn mặt

+ Bước 3: Thực hiện nhắc điện thoại hoặc nhấn nút trên tai nghe

- Tiến hành trả lời điện thoại trong vòng 3 hồi chuông. Đây là quy định chung theo tiêu chuẩn quốc tế

- Sử dụng trái với tay thuận khi nhắc ống nghe

+ Bước 4: Chào một cách thân thiện bằng câu nói: "Xin chào buổi sáng/chiều/tối,..." hoặc câu chào theo quy định của bộ phận.

- Mỉm cười khi nói lời chào khách

- Tuân theo phong cách quy định của khách sạn (nếu có).

** Bài tập thực hành*

+ Đóng vai thực hành theo nhóm tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ ngoài khách sạn gọi tới

+ Tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ buồng khách gọi tới

1.3.4. Quy trình tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ buồng khách gọi tới

+ Nhắc máy điện thoại trong vòng ba hồi chuông và mỉm cười

+ Chào theo thời gian trong ngày, giới thiệu tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

** Bài thực hành mẫu*

Làm thực hành mẫu quy trình tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ buồng khách gọi tới

- + Bước 1: Chuẩn bị đầy đủ mọi thứ, sẵn sàng nhận cuộc gọi bất cứ lúc nào
Chuẩn bị giấy và bút để bạn có thể ghi lại những thông tin chính khi cần thiết
- + Bước 2: Luôn mỉm cười khi nhắc điện thoại
- + Bước 3: Thực hiện nhắc điện thoại hoặc nhấn nút trên tai nghe

- Tiến hành trả lời điện thoại trong vòng 3 hồi chuông. Đây là quy định chung theo chuẩn quốc tế.

- Sử dụng tay không thuận khi nhắc ống nghe

+ Bước 4: Chào một cách thân thiện bằng câu nói: "Xin chào buổi

sáng/chiều/tối,..." hoặc câu chào theo quy định của bộ phận.

- Mỉm cười khi nói lời chào khách
- Tuân theo phong cách quy định của khách sạn (nếu có).

* *Bài tập thực hành*

Đóng vai thực hành theo nhóm tiếp nhận và trả lời những cuộc điện thoại từ buồng khách gọi tới

1.3.5. Thực hiện cuộc gọi ra ngoài

* *Quy trình thực hiện cuộc gọi ra ngoài*

- + Quay số điện thoại cần gọi
- + Chào khách theo thời gian trong ngày, xưng danh, giới thiệu tên khách sạn và tên bộ phận.
- + Sử dụng từ làm ơn, thông báo yêu cầu
- + Cảm ơn

* *Bài thực hành mẫu*

Làm thực hành mẫu quy trình thực hiện cuộc gọi ra ngoài

- + Bước 1: Chuẩn bị cho cuộc gọi
 - Chắc chắn bạn có bút, giấy và biết bạn cần thông tin gì
 - Có sẵn địa chỉ cần liên hệ
- + Bước 2: Thực hiện cuộc gọi
 - Quay số cần liên hệ
 - Xưng danh, bộ phận làm việc
 - Thực hiện nội dung cần cung cấp
- + Bước 3: Gác máy
 - Đợi khách gác máy nhân viên mới gác máy sau

* *Bài tập thực hành*

Đóng vai thực hành theo nhóm gọi điện thoại tới các cơ quan bên ngoài khách sạn

❖ TÓM TẮT BÀI 1

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

- + Cách chuẩn bị nhận ca làm việc, vệ sinh cá nhân trước ca làm việc
- + Chuẩn bị tư thế, tác phong làm việc của nhân viên lễ tân
- + Kỹ năng sử dụng điện thoại

❖ CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Thực hành thao tác chuẩn bị ca làm việc
2. Chuẩn bị vệ sinh cá nhân trước ca làm việc
3. Thực hiện thao tác búi tóc
4. Rèn luyện tư thế tác phong, thái độ làm việc của nhân viên lễ tân
5. Thực hành kỹ năng sử dụng điện thoại

BÀI 2. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ ĐẶT BUỒNG CHO KHÁCH

❖ GIỚI THIỆU BÀI 2

Bài 3 là bài trang bị cho người học kiến thức về các công việc khi nhận đặt buồng qua điện thoại của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

- + Tiếp nhận đặt buồng của khách cá nhân qua điện thoại
- + Tiếp nhận đặt buồng của khách đoàn qua điện thoại
- + Tiếp nhận đặt buồng cho khách trực tiếp đến khách sạn.

❖ MỤC TIÊU BÀI 2

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

* Về kiến thức:

- + Phân tích được quy trình nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại.
- + Mô tả được quy trình nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại một cách chính xác.

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

* Về kỹ năng:

- + Xác định được các công việc nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại.
- + Thực hiện thành thạo quy trình nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại

đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại của nhân viên lễ tân khách sạn.

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

❖ 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 nội dung của bài 3 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 3) trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 3 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 2

+ **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân và thực hành buồng.

+ **Trang thiết bị máy móc:** quầy lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sổ, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....

+ **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 3

* **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 thực hành: không có*

❖ NỘI DUNG BÀI 3

2.1. Nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại

2.1.1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị

- + Phiếu đặt buồng/sổ đặt buồng
- + Giấy, bút
- + Bảng tình trạng buồng
- + Một số tài liệu liên quan đến việc đặt buồng
- + Điện thoại, văn phòng phẩm
- + Máy vi tính (có cài đặt phần mềm đặt buồng)
- + Quầy lễ tân

2.1.2. Quy trình tiếp nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại

- + Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên khách sạn, tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.
- + Bước 2: Tiếp nhận đặt buồng của khách. Hỏi và ghi lại:
 - Tên người đặt buồng (sử dụng thường xuyên tên người đặt buồng).
 - Thời gian khách đặt buồng và khoảng thời gian lưu trú (nhắc lại)
 - Loại buồng (sử dụng phương pháp upselling nếu có thể) và thoả thuận giá buồng. (nhắc lại).
 - Số lượng buồng khách muốn đặt và số lượng khách sẽ lưu trú (nhắc lại)
 - Các yêu cầu đặc biệt về buồng.
 - Nhắc lại các thông tin trên
- + Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng.
 - Đề nghị khách chờ để kiểm tra khả năng đáp ứng buồng
 - Thông báo cho khách về tình trạng buồng.
- + Bước 4: Tiếp nhận các thông tin đặt buồng chi tiết. Hỏi và ghi lại:
 - Tên khách lưu trú (hỏi xem có phải khách công ty không) (nhắc lại)
 - Tên công ty, địa chỉ, số điện thoại, số fax của khách sẽ lưu trú.(nhắc lại)
 - Trách nhiệm và hình thức thanh toán. Yêu cầu đặt cọc (nếu có).
- + Tiền mặt và séc Du lịch: yêu cầu khách đặt cọc số tiền bằng tiền buồng của một đêm nhân với số lượng buồng đã đặt (cung cấp số tài khoản và tên ngân hàng mà khách sạn có tài khoản cho khách.)
 - + Thẻ tín dụng
 - Khách đặt buồng cho chính bản thân khách: yêu cầu khách cung cấp mọi thông tin về thẻ tín dụng (loại thẻ, tên người cầm thẻ, số thẻ, ngày hết hạn), ký vào bản cam kết sẽ thanh toán bằng thẻ tín dụng cho khách sạn và gửi ngay cho

khách sạn.

- Khách đặt buồng cho khách khác: Đề nghị khách phô tô hai mặt thẻ, ký xác nhận vào bản cam kết đồng ý thanh toán bằng thẻ tín dụng và gửi ngay cho khách sạn.

+ Chuyển khoản:

- Kiểm tra xem khách có hợp đồng được phép ký nợ với khách sạn không.

- Yêu cầu khách cung cấp số tài khoản của công ty và tên ngân hàng mà công ty có tài khoản.

- Cung cấp cho khách số tài khoản và tên ngân hàng mà khách sạn có tài khoản.

+ Voucher:

- Kiểm tra xem công ty của khách có hợp đồng thanh toán bằng voucher với khách sạn không.

- Yêu cầu khách cung cấp số voucher và tên khách được cấp voucher.

- Đề nghị đơn vị đặt buồng gửi cho khách sạn một bản phô tô voucher

- Hỏi và ghi lại thông tin về phương tiện vận chuyển của khách.

- Đề nghị khách cung cấp thông tin về chuyến bay và giờ đến

- Gợi ý cho xe của khách sạn đón khách và thông báo giá xe một lượt.

+ Bước 5: Xác nhận lại với khách các thông tin đặt buồng đã nhận:

- Tên người đặt buồng và tên khách lưu trú.

- Ngày đến và khoảng thời gian lưu trú của khách.

- Loại buồng, số lượng buồng và số lượng khách sẽ lưu trú.

- Trách nhiệm và hình thức thanh toán.

- Yêu cầu xe đón và giá xe một lượt.

Bước 6: Kết thúc đặt buồng

- Thông báo cho khách về việc khách sạn sẽ gửi ngay cho khách một thư xác nhận đặt buồng. Đề nghị khách kiểm tra thư xác nhận đặt buồng, ký xác nhận và gửi lại ngay cho khách sạn, yêu cầu khách ghi lại số fax của khách sạn.

- Thông báo và yêu cầu khách ghi lại mã số đặt buồng.

- Cảm ơn khách đã lựa chọn khách sạn và hẹn sớm được phục vụ khách.

- Vào máy vi tính các thông tin đặt buồng đã nhận.

- Lưu hồ sơ đặt buồng theo ngày đến của khách.

2.1.3. Bài thực hành mẫu

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng của khách cá nhân qua điện thoại (Khách sạn đáp ứng được yêu cầu đặt buồng của khách)

Tên người đặt buồng: Chị Trần Thu Hiền

Tên khách lưu trú: Ms Nicola Karen

Công ty: Discover Vietnam

Địa chỉ: 25 Ngõ Văn Sỹ, quận I, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

+ Số điện thoại: (08) 38227271

+ Số Fax: (08) 38227 272

Số E.mail: discovervietnam@yahoo.com

Số điện thoại của người đặt buồng: 0983 311 952

+ Ngày đến: 01/4

Ngày thanh toán: 04/4

Thời gian lưu trú: 03 đêm

Loại buồng: đạt tiêu chuẩn (STD)

Số lượng buồng: 01 buồng có 01 giường đôi.

Số lượng khách: 01 khách

Yêu cầu đặc biệt: Buồng không hút thuốc Giá buồng: 700.000 VNĐ (bao gồm thuế VAT và bữa sáng kiểu Mỹ)

Trách nhiệm và hình thức thanh toán: Khách tự thanh toán mọi chi phí bằng tiền mặt.

Phương tiện vận chuyên: Máy bay VN 221, tới sân bay Nội Bài lúc 16.40.

+ Yêu cầu xe đón: 15 USD một lượt. Mã số đặt buồng: C 383

2.1.4. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng của khách cá nhân qua điện thoại

2.2. Nhận đặt buồng cho khách trực tiếp đến khách sạn

2.2.1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị

- Sổ/ phiếu/hợp đồng đặt buồng của đoàn khách
- Sổ giá hợp tác
- Bảng tình trạng buồng
- Máy vi tính (có cài đặt phần mềm đặt buồng)
- Quầy lễ tân
- Điện thoại

2.2.2. Quy trình nhận đặt buồng cho khách trực tiếp đến khách sạn

Bước 1: Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận đặt buồng của khách. Hỏi và ghi vào hợp đồng đặt buồng:

- Tên người đặt buồng (sử dụng tên khách thường xuyên).
- Thời gian đặt buồng và khoảng thời gian ở lại.
- Tên công ty của khách.
- Loại buồng, số lượng buồng khách muốn đặt và số lượng khách sẽ lưu trú.
- Kiểm tra xem trước đây công ty đã từng đặt buồng tại khách sạn chưa
 - + Nếu trước đây khách chưa từng đặt buồng tại khách sạn: Giới thiệu, chào bán các loại buồng và thoả thuận giá buồng.
 - + Nếu trước đây khách đã đặt buồng và có hợp đồng với khách sạn: Kiểm lại các chi tiết trong hợp đồng đặt buồng trước đây
 - + Ghi lại những yêu cầu về buồng và dịch vụ.

Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng.

- + Đề nghị khách chờ để kiểm tra khả năng đáp ứng buồng qua bảng tình trạng buồng
 - + Thông báo cho khách về việc khách sạn đáp ứng được yêu cầu của
- Bước 4: Tiếp nhận thông tin đặt buồng chi tiết.

- Giới thiệu/ gợi ý dịch vụ ăn uống. Hỏi và ghi vào hợp đồng: Xác định rõ các khoản mục công ty chịu trách nhiệm thanh toán
- Cung cấp số tài khoản và tên ngân hàng của khách sạn cho khách

- Thoả thuận với khách số tiền và thời gian cuối cùng khách sẽ phải chuyển tiền vào tài khoản của khách sạn.
 - + Nếu công ty thanh toán bằng voucher:
 - Kiểm tra lại hợp đồng trước đây của khách xem công ty có đăng ký và được phép thanh toán bằng voucher không
 - Yêu cầu khách cung cấp số voucher và tên khách được cấp voucher.
 - Hỏi và ghi lại thông tin về phương tiện vận chuyển của khách (nếu có thể)
 - + Đề nghị khách cung cấp thông tin về chuyến bay và giờ đến.
 - + Gợi ý cho xe của khách sạn đón khách và thông báo giá xe một lượt.
- Bước 5:** Xác nhận lại các thông tin đặt buồng đã nhận:
- Tên người đặt buồng, tên công ty.
 - Ngày và thời gian khách lưu trú.
 - Loại buồng, số lượng buồng và số lượng khách sẽ lưu trú.
 - Yêu cầu ăn uống, phòng hội nghị, hội thảo
 - Trách nhiệm và hình thức thanh toán.
 - Yêu cầu xe đón và giá xe một lượt.
 - Số tiền và thời gian khách đặt cọc cho các dịch vụ và gửi danh sách đoàn cho khách sạn.
 - Thời hạn cuối cùng nếu khách hủy đặt buồng và số tiền khách phải bồi thường nếu vi phạm quy định hủy đặt buồng.
- Bước 6:** Kết thúc việc nhận đặt buồng.
- Ghi mã số đặt buồng vào hợp đồng.
 - Lập hợp đồng đặt buồng thành 4 bản, kiểm tra, ký và ghi rõ họ tên và đóng dấu của khách sạn.
 - Chuyển 04 bản hợp đồng cho khách kiểm tra, ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu của công ty và giao cho khách giữ 2 bản.
 - Cảm ơn khách đã lựa chọn khách sạn.
 - Hẹn sớm được phục vụ khách.
 - Vào máy vi tính các thông tin đặt buồng đã nhận.
 - Lưu hồ sơ đặt buồng của đoàn vào nơi quy định.

2.2.3. Bài thực hành mẫu

Thao tác mẫu tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt buồng trực tiếp tại khách sạn của đoàn khách (*Khách sạn đáp ứng được yêu cầu đặt buồng của khách*)

- Tên người đặt buồng: Anh Đỗ Hải Hà
- Số điện thoại di động: 0916 556 678
- Công ty du lịch: Mê Kông
- Địa chỉ: 114 A Nguyễn Huệ, Quận 1, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Số điện thoại (08) 3829 2252
- Số fax (08) 3829 2250
- Tên đoàn: Mê Kông

TÓM TẮT BÀI 3

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

- + Tiếp nhận đặt buồng cho khách qua điện thoại
- + Tiếp nhận đặt buồng cho khách trực tiếp đến khách sạn

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Thực hành nghi thức chào đón khách lần đầu đến khách sạn
2. Thực hành nghi thức chào đón khách quen
3. Thực hành nghi thức chào đón khách đoàn
4. Thực hành nghi thức chào đón khách quan trọng

BÀI 3: THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ ĐĂNG KÝ KHÁCH SẠN

❖ GIỚI THIỆU BÀI 3

Bài 6 là bài trang bị cho người học kiến thức về các công việc khi nhận làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đã đặt buồng trước của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

- + Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách lẻ đã đặt buồng trước
- + Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đoàn đã đặt buồng trước

❖ MỤC TIÊU BÀI 3

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

* Về kiến thức:

- + Phân tích được quy trình đăng ký khách sạn cho khách.
- + Mô tả được quy trình đăng ký khách sạn cho khách một cách chính xác.
- + Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.

* Về kỹ năng:

- + Xác định được các công việc đăng ký khách sạn cho khách.
- + Thực hiện thành thạo quy trình đăng ký khách sạn cho khách đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc đăng ký khách sạn cho khách của nhân viên lễ tân khách sạn.
- + Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.

❖ 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 nội dung của bài 6 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 6 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 3

+ **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân

+ **Trang thiết bị máy móc:** quầy lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sổ, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....

+ **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 3

* **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 thực hành:** không có

❖ NỘI DUNG BÀI 3

3.1. Mẫu biểu, tài liệu, trang thiết bị

Danh sách dự kiến khách đến và đi	Danh sách đoàn khách
Bảng tình trạng buồng	Phiếu đăng ký khách sạn cho đoàn
Phiếu xác nhận đặt buồng	Phiếu đặt cọc
Phiếu đăng ký khách sạn	Phiếu báo thức
Phiếu ăn sáng	Phiếu là thẻ tín dụng
Thẻ chìa khoá	Phiếu bảo lãnh
Chìa khoá buồng	Máy vi tính

3.2. Đăng ký khách sạn cho khách đã đặt buồng trước

3.2.1. Quy trình đăng ký khách sạn cho khách đã đặt buồng trước

Bước 1: Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu đăng ký khách sạn của khách.

Hỏi xem khách đã đặt buồng trước chưa.

Hỏi tên khách và mã số đặt buồng.

Tìm hồ sơ đăng ký đã chuẩn bị trước, xác nhận lại các thông tin đặt buồng của khách qua thư xác nhận đặt buồng và danh sách khách dự kiến đến.

Hỏi xem khách có yêu cầu thay đổi thông tin gì so với đặt buồng đã đặt

Giới thiệu và gợi ý cho khách thuê loại buồng có giá cao hơn (nếu khách đã đặt buồng loại giá thấp).

Liên lạc và thông báo cho bộ phận buồng chuẩn bị đón khách lên buồng số...

Bước 3: Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

Mượn giấy tờ tùy thân của khách, phô tô và điền nốt các thông tin còn thiếu vào các phiếu trong hồ sơ đăng ký.

Xác nhận trách nhiệm và hình thức thanh toán.

Nếu khách thanh toán bằng tiền mặt hoặc séc du lịch:

+ Đề nghị khách đặt cọc số tiền bằng giá buồng của một đêm nhân với tổng số đêm khách sẽ ở (hoặc 150% tổng tiền buồng)

+ Viết phiếu đặt cọc, thu và kiểm tra tiền, bảo quản tiền vào nơi quy định

+ Yêu cầu khách kiểm tra, ký và ghi rõ họ tên vào phiếu đặt cọc

+ Giao phiếu đặt cọc cho khách và dặn dò khách giữ phiếu cẩn thận.

Nếu khách thanh toán bằng thẻ tín dụng:

+ Đề nghị khách cho mượn thẻ tín dụng và kiểm tra tính hợp lệ của thẻ (loại thẻ, tên chủ thẻ, số thẻ, ngày hết hạn của thẻ)

+ Cà thẻ, kiểm tra lại thông tin trên các liên phiếu cà thẻ và trả lại thẻ cho khách.

+ Liên lạc với ngân hàng thông báo thông tin trên thẻ và đề nghị giữ hồ sơ tiền trong thẻ bằng tổng số tiền buồng của khách.

+ Đề nghị ngân hàng cho số cấp phép thanh toán của thẻ và ghi vào phiếu

Nếu khách thanh toán bằng giấy biên nhận đã thanh toán tiền buồng (voucher): Thu và kiểm tra tính hợp lệ của voucher

+ Bảo quản voucher vào nơi quy định. Đề nghị khách kiểm tra lại phiếu đăng ký khách sạn và ký tên.

Bước 4: Thông báo số buồng, giao chìa khoá buồng, và các phiếu dịch vụ miễn phí.

Thông báo số buồng (nói nhỏ chỉ đủ cho khách nghe hoặc chỉ cho khách thấy số buồng trong thẻ chìa khóa).

Nhắc khách gửi lại chìa khoá buồng (nếu là chìa khoá bằng kim loại) khi ra khỏi khách sạn vì lý do an ninh.

Giới thiệu các phiếu dịch vụ miễn phí trong hồ sơ đăng ký khách sạn.

+ Phiếu ăn sáng

+ Phiếu đồ uống miễn phí

+ Phiếu mát xa/xông hơi miễn phí LƯU Ý

Khi giới thiệu các phiếu dịch vụ phải giới thiệu rõ tên phiếu, thời gian, địa điểm phục vụ và nhắc nhở khách chuyển phiếu cho nhân viên phục vụ khi sử dụng.

Bước 5: Giới thiệu các dịch vụ của khách sạn (dịch vụ văn phòng, ăn uống, vui chơi giải trí....)

LƯU Ý

Giới thiệu rõ tên các dịch vụ, thời gian và địa điểm phục vụ khách.

Bước 6: Giới thiệu nhân viên vận chuyển hành lý xách giúp hành lý và hướng dẫn khách về buồng. Chúc khách nghỉ ngơi vui vẻ.

Bước 7: Kết thúc công việc đăng ký khách sạn.

Điền nốt các thông tin còn thiếu vào các phiếu trong hồ sơ đăng ký.

Vào máy vi tính các thông tin của khách đăng ký và mở hóa đơn khách hàng.

Chuyển các phiếu và biểu mẫu còn lại trong hồ sơ đăng ký cho nhân viên thu ngân lưu vào hồ sơ khách đang lưu trú.

Đổi tình trạng buồng.

Xử lý một số tình huống khi đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng

Khách đã đặt buồng loại giá thấp (đạt tiêu chuẩn) làm thủ tục đăng ký khách sạn.

Khách của công ty (đã có hợp đồng với khách sạn) tự thanh toán mọi chi phí bằng tiền mặt/séc nhưng không muốn đặt cọc.

Khách đặt cọc bằng loại tiền khách sạn không chấp nhận. Bài thực hành mẫu

3.2.2. Thực hành mẫu quy trình đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng:

Tên khách: Nicola Karen (Ms) Số buồng: 204 Trách nhiệm và hình thức thanh toán: Khách tự thanh toán mọi chi phí bằng tiền mặt. Đặt cọc: 100 USD

3.2.3. Bài tập thực hành: Đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng

Tên khách: Paul Charles (Mr)

Số buồng: 504

Trách nhiệm và hình thức thanh toán: Khách tự thanh toán mọi chi phí bằng séc du lịch.

Đặt cọc: 200 USD

Bài thực hành mẫu và bài tập thực hành

3.3. Đăng ký khách sạn cho khách chưa đặt buồng trước

3.3.1. Quy trình đăng ký khách sạn cho khách chưa đặt buồng trước.

Bước 1: Chào đón khách và gợi ý giúp đỡ

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thuê buồng và đăng ký khách sạn của khách

Hỏi xem khách đã đặt buồng trước chưa.

Hỏi tên khách và thường xuyên sử dụng.

Giới thiệu các loại buồng của khách sạn (từ loại buồng cao nhất trở xuống hoặc chào bán loại buồng cao hơn loại khách đặt).

Hỏi và ghi lại: Loại buồng; Số lượng buồng;

Số lượng khách;

Yêu cầu đặc biệt LƯU Ý

Quan sát xem khách có hành lý không và xử lý tình huống nếu khách không có hoặc có rất ít hành lý.

Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng (qua bảng tình trạng buồng).

Thông báo có buồng cho khách

Liên lạc và thông báo với bộ phận buồng chuẩn bị đón khách lên buồng số...

Bước 4: Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách.

Nếu khách thanh toán bằng tiền mặt hoặc séc du lịch phải yêu cầu khách đặt cọc ngay.

+ Nếu khách thanh toán bằng thẻ tín dụng:

+ Đề nghị khách cho mượn thẻ tín dụng và kiểm tra tính hợp lệ của thẻ (loại thẻ, tên chủ thẻ, số thẻ, ngày hết hạn của thẻ)

+ Cà thẻ, kiểm tra lại thông tin trên các liên phiếu cà thẻ và trả lại thẻ cho khách.

+ Liên lạc với ngân hàng thông báo thông tin trên thẻ và đề nghị giữ hộ số tiền bằng tổng số tiền buồng của khách.

+ Đề nghị ngân hàng cho số cấp phép thanh toán của thẻ và ghi vào phiếu cà thẻ.

Bước 5: Thông báo số buồng, giao chìa khoá buồng và các phiếu dịch vụ miễn phí.

Bước 6: Cung cấp thông tin về các dịch vụ trong khách sạn.

Dịch vụ ăn uống; Dịch vụ thể thao; Dịch vụ vui chơi giải trí

Bước 7: Giới thiệu nhân viên vận chuyên xách giúp hành lý và hướng dẫn khách về buồng.

Bước 8: Kết thúc công việc đăng ký.

Đóng dấu vắng lai “Walk in” lên phiếu đăng ký khách sạn

Nhập các thông tin của khách đã đăng ký khách sạn vào máy vi tính

Xử lý một số tình huống xảy ra khi đăng ký khách sạn cho khách cá nhân chưa đặt buồng

Hai khách ở chung buồng đăng ký khách sạn nhưng một khách không có

giấy tờ tùy thân.

Thẻ tín dụng của khách không hợp lệ.

3.3.2. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu quy trình đăng ký khách sạn cho khách cá nhân chưa đặt buồng:

Tên khách: Shinako (Mr) và Đỗ Phương Sáng (Mr)

+ Số đêm lưu trú: 03 đêm (02/4/2010 đến ngày 05/4/2010)

+ Loại buồng: Buồng đạt tiêu chuẩn có 2 giường đơn.

Số lượng buồng: 01 buồng. Số lượng khách: 02 khách

Hình thức bảo đảm thanh toán: Ông Shinako bảo đảm thanh toán mọi chi phí cho cả hai khách bằng thẻ tín dụng

+ Xử lý tình huống: Ông Shinako bị mất giấy tờ tùy thân.

3.3.3. Bài tập thực hành

Đăng ký khách sạn cho khách cá nhân chưa đặt buồng

TÓM TẮT BÀI 3

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

+ Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đã đặt buồng trước

+ Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách chưa đặt buồng trước

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN BÀI 3

1. Chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng trước.
2. Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách cá nhân đã đặt buồng trước
3. Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đoàn đã đặt buồng trước
4. Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách cá nhân chưa đặt buồng trước
5. Khách đến khách sạn sớm hơn dự định, yêu cầu sửa đổi thời gian lưu trú và đề nghị được nhận buồng ngay

BÀI 4. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ

❖ GIỚI THIỆU BÀI 4

Bài 4 là bài trang bị cho người học kiến thức về các công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

+ Nhận biết các công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú của nhân viên lễ tân

+ Thực hiện được các công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú của nhân viên lễ tân

❖ MỤC TIÊU BÀI 4

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

* Về kiến thức:

+ Phân tích được quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú.

+ Mô tả được quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú một cách chính xác.

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

* Về kỹ năng:

+ Xác định được các công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú.

+ Thực hiện thành thạo quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú của nhân viên lễ tân khách sạn.

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

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 4

+ *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 nội dung của bài 9 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 7 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 4

+ **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân, buồng

+ **Trang thiết bị máy móc:** quày lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sổ, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....

+ **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 4

* **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 thực hành: không có*

❖ NỘI DUNG BÀI 4

4.1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị:

Danh sách khách đang lưu trú	Máy tính
Phiếu gửi tài sản / trả tài sản	Máy đếm tiền
Phiếu đổi ngoại tệ	Chìa khóa buồng
Phiếu chuyển buồng	Bảng tỷ giá hối đoái hiện hành
Quầy lễ tân	Túi đựng tài sản
Điện thoại	Két an toàn cá nhân đặt tại quầy lễ tân

4.2. Các công việc thực hiện trong thời gian khách lưu trú

4.2.1. Nhận và trả tài sản quý khách gửi vào két an toàn

a. Tiếp nhận gửi tài sản vào két an toàn

*** Quy trình**

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu gửi tài sản quý của khách.

Hỏi và ghi lại tên khách, số buồng và thường xuyên sử dụng tên khách.

Đề nghị khách trình thẻ chìa khoá. Bước 3: Làm thủ tục nhận gửi tài sản.

Chuyển cho khách túi đựng và đề nghị khách cho tài sản vào túi đựng.

Dẫn khách đến két an toàn.

Thông báo số ngăn két và yêu cầu khách kiểm tra lại két để cùng xác nhận két trống.

Đề nghị khách tự tay đặt tài sản quý vào két và cùng khoá két.

Hoàn thiện phiếu gửi tài sản (tên khách, số buồng, ngày giờ gửi, số ngăn két).

Yêu cầu khách kiểm tra và ký vào phiếu gửi tài sản.

Giải thích cho khách biết quy định lấy tài sản ra khỏi két an toàn.

Giao chìa khoá két cho khách, nhắc nhở khách giữ chìa khoá cẩn thận và thông báo số tiền phải bồi thường nếu khách làm mất chìa khoá két.

Bước 4: Kết thúc việc nhận gửi tài sản.

Chào và chúc khách...

Bảo quản phiếu gửi tài sản vào nơi quy định.

*** Bài thực hành mẫu**

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu gửi tài sản quý của khách vào két an toàn.

Tên khách: Nicola Karen (Ms)

Buồng số: 204

Ngăn két: Số 05

+ Ngày gửi: 02/4/2021

** Bài tập thực hành*

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu gửi tài sản quý của khách vào két an toàn.

b. Tiếp nhận trả tài sản vào két an toàn

** Quy trình*

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu lấy tài sản gửi trong két an toàn.

Hỏi tên khách và số buồng.

Đề nghị khách trình thẻ chìa khoá.

Bước 3: Thủ tục trả tài sản quý khách gửi vào két an toàn.

Hỏi xem khách muốn lấy một phần hay tất cả tài sản ra khỏi két.

Cùng khách mở két, đề nghị khách tự lấy tài sản ra khỏi két và kiểm tra lại tài sản.

Yêu cầu khách kiểm tra lại két an toàn để xác nhận két đã trống.

Ghi ngày giờ lấy tài sản vào phiếu trả lại tài sản và yêu cầu khách ký tên.

Đề nghị khách trả lại chìa khoá két. Bước 4: Kết thúc việc trả tài sản khách gửi.

Lưu phiếu gửi két vào nơi quy định.

Chào và chúc khách...

Xử lý một số tình huống khi nhận và trả tài sản quý

Khách muốn gửi một chiếc cặp to vào két an toàn đựng tài sản quý của khách sạn.

Hai khách ở chung buồng cùng gửi tài sản vào một ngăn két an toàn.

Khách làm mất hoặc làm gãy chìa khoá két.

Khách làm mất phiếu biên nhận gửi tài sản vào két an toàn.

** Bài thực hành mẫu*

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu trả tài sản quý của khách gửi vào két an toàn.

Tên khách: Nicola Karen (Ms)

Buồng số: 204

Ngăn két: số 05

+ Ngày gửi: 02/10/2020

Ngày lấy tài sản: 05/4/2021

** Bài tập thực hành*

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu trả tài sản quý của khách gửi vào két an toàn.

4.2.2. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi ngoại tệ

a. Quy trình tiếp nhận yêu cầu đổi ngoại tệ của khách

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu đổi ngoại tệ của khách. Hỏi và ghi lại :

Tên khách và số buồng.

Kiểm tra tên khách qua danh sách khách đang lưu trú (hoặc đề nghị khách trình thẻ chìa khoá).

Loại tiền khách muốn đổi.

Số lượng tiền khách muốn đổi.

Giải thích cho khách quy định của khách sạn về số lượng tiền khách muốn đổi

Bước 3: Thực hiện việc đổi tiền cho khách.

Thông báo cho khách tỷ giá hối đoái hiện hành (hoặc chuyển bảng tỷ giá hối đoái cho khách kiểm tra).

Thu tiền, kiểm tra, nhắc lại số lượng tiền và bảo quản vào nơi quy định.

Thông báo số tiền khách được nhận và hỏi loại tiền khách muốn lấy.

Chuyển tiền cho khách và yêu cầu khách kiểm tra kỹ.

Đặt tiền vào phong bì và giao cho khách. (bằng hai tay)

Đề nghị khách kiểm tra và ký vào phiếu đổi tiền. Bước 4: Kết thúc công việc đổi tiền

Nhắc nhở khách không nên mang nhiều tiền ra khỏi khách sạn vì lý do an ninh.

Chào và chúc khách.

Xử lý một số tình huống khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi tiền của khách

Khách hàng muốn đổi nhiều tiền hơn số tiền khách sạn quy định.

Khách hàng muốn đổi séc du lịch sang đồng Việt Nam nhưng khách sạn không chấp nhận

b. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi Đô la Mỹ sang Việt Nam đồng của khách.

Tên khách: Nicola Karen (Ms); Buồng số: 204; Số tiền: 100 USD

Tỷ giá hối đoái: 01 USD + 18.080 VND

c. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi đô la Mỹ sang Việt Nam đồng của khách

4.2.3. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu chuyển buồng của khách

a. Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu chuyển buồng của khách

+ Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

+ Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu đổi buồng của khách.

Hỏi và ghi lại tên khách và số buồng.

Tế nhị hỏi và ghi lại lý do khách yêu cầu đổi buồng.

Thông báo các biện pháp khắc phục và thuyết phục khách ở lại buồng cũ (nếu có thể).

Hỏi và ghi lại loại buồng khách muốn đổi.

+ Bước 3: Kiểm tra khả năng đáp ứng buồng.

Kiểm tra qua bảng tình trạng buồng.

Thông báo cho khách biết khách sạn còn loại buồng theo yêu cầu của khách.

+ Bước 4: Thực hiện việc chuyển buồng cho khách.

Hỏi khách thời gian chuyển buồng và đề nghị khách chuẩn bị hành lý sẵn sàng.

Thông báo sẽ cho người giúp khách chuyển buồng.

Viết phiếu chuyển buồng và thẻ chìa khóa buồng mới.

Giao phiếu chuyển buồng, thẻ chìa khóa và chìa khoá buồng cho nhân viên bellboy chuyển buồng giúp khách.

Đề nghị bellboy lấy chữ ký của khách vào phiếu chuyển buồng và thu lại thẻ

chìa khóa và chìa khoá buồng cũ.

Liên lạc với bộ phận buồng thông báo về việc khách chuyển buồng và nhờ hỗ trợ chuyển buồng cho khách.

Liên lạc với khách để kiểm tra sự hài lòng của khách và chúc khách...

+ Bước 5: Kết thúc công việc chuyển buồng.

Chuyển toàn bộ chi phí của khách ở buồng cũ sang buồng mới.

Đổi tình trạng buồng.

Ghi sổ giao ca về việc đổi buồng và thông báo cho các bộ phận liên quan.

Lưu phiếu đổi buồng vào hồ sơ thanh toán của khách.

Xử lý một số tình huống khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu chuyển buồng của khách

+ Khách yêu cầu chuyển sang loại buồng giống như buồng khách đang ở nhưng hiện tại khách sạn hết loại buồng khách muốn đổi, chỉ còn loại buồng giá cao hơn.

+ Khách đồng ý thanh toán số tiền trội thêm của buồng mới.+ Khách thông báo công ty thanh toán giúp khách số tiền trội thêm của buồng mới.

+ Khách yêu cầu chuyển sang loại buồng khách đang ở nhưng hiện tại khách sạn hết loại buồng khách muốn đổi, chỉ còn loại buồng giá cao hơn.

+ Khách muốn giữ giá buồng như loại buồng khách đang ở. Khách không đồng ý thanh toán số tiền trội thêm của buồng mới.

+ Khách yêu cầu chuyển buồng nhưng hiện tại khách sạn đã kín buồng. Ngày hôm sau khách sạn có buồng trống cho khách.

b. Bài thực hành mẫu

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu chuyển buồng của khách

(Khách sạn đáp ứng được yêu cầu chuyển buồng của khách).

Tên khách: Paul Charles (Mr)

Số buồng cũ: 504

Lý do: Buồng gần thang máy, rất ồn.

Số buồng mới: 605

c. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu chuyển buồng của ông Vicent Gibbon

4.2.4. Cung cấp dịch vụ vận chuyển

a. Quy trình tiếp nhận yêu cầu thuê xe của khách

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thuê xe của khách. Hỏi và ghi lại:

- Tên khách, số buồng và đề nghị khách trình thẻ chìa khoá/hộ chiếu/chứng minh thư.

- Thời gian khách muốn thuê xe và khoảng thời gian thuê xe.

- Thông báo cho khách quy định của khách sạn đối với khách thuê xe.

Bước 3: Xác nhận lại yêu cầu thuê xe với khách.

Bước 4: Kết thúc việc thuê xe.

- Lập hoá đơn dịch vụ và yêu cầu khách ký.

- Thông báo thời gian và địa điểm giao xe.

- Chào và chúc khách...

b. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu tiếp nhận và xử lý yêu cầu thuê xe của khách hàng:

Tên khách: Nicola Karen (Ms)

Số buồng: 204

Loại xe: 04 chỗ

Số lượng khách: 04 khách

Ngày và thời gian thuê: 06:00 sáng ngày 04/4/2021

Ngày và thời gian về khách sạn: 18.00 cùng ngày (04/4/2021)

Yêu cầu đặc biệt: Hướng dẫn viên tiếng Anh

Nơi đến: Mai Châu, Hoà Bình, Hà Nội II

c. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu thuê xe của khách hàng

4.2.5. Tiếp nhận yêu cầu cung cấp trang thiết bị phụ trợ

a. Quy trình tiếp nhận yêu cầu cung cấp trang thiết bị phụ trợ

Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu cung cấp trang thiết bị phụ trợ của khách.

Hỏi và ghi lại:

Tên khách, số buồng và thường xuyên sử dụng tên khách.

Số lượng và chủng loại trang thiết bị phụ trợ.

Hỏi xem khách còn yêu cầu thêm gì không.

Hứa sẽ cho người chuyển ngay thiết bị phụ trợ khách yêu cầu (nếu có).

Bước 3: Liên lạc với bộ phận liên quan.

Đề nghị chuyển thiết bị phụ trợ khách yêu cầu cho khách buồng số...

Liên lạc lại với bộ phận liên quan xem đã chuyển thiết bị phụ trợ cho khách chưa

Bước 4: Liên lạc lại với khách.

Hỏi xem khách đã nhận được các thiết bị phụ trợ yêu cầu chưa.

Chào và chúc khách...

b. Xử lý một số tình huống khi tiếp nhận yêu cầu cung cấp trang thiết bị phụ trợ

Khách có nhu cầu mượn bàn là và cầu là nhưng theo quy định của khách sạn thì khách không được sử dụng bàn là trong buồng ngủ.

Khách có nhu cầu mượn ấm đun nước nhưng theo quy định của khách sạn thì khách không được đun nước trong buồng ngủ.

c. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu tiếp nhận và xử lý yêu cầu cung cấp trang thiết bị phụ trợ của khách.

(Khách sạn đáp ứng được yêu cầu trang thiết bị phụ trợ của khách)

Tên khách: Nicola Karen (Ms); Số buồng: 204

-Yêu cầu thiết bị phụ trợ: mượn thêm 10 mắc áo, 01 gối và 01 đèn đọc.

d. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và xử lý yêu cầu cung cấp trang thiết bị phụ trợ của khách.

4.3. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách

4.3.1. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về trang thiết bị tiện nghi

a. Quy trình tiếp nhận và giải quyết phàn nàn các thiết bị trong buồng ngủ bị hỏng

Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận phàn nàn của khách.

Xin lỗi khách.

Hỏi và ghi lại tên khách và số buồng.

Hỏi và ghi lại thật cụ thể phàn nàn của khách.

Hỏi xem khách còn điều gì chưa hài lòng nữa không.

Thông báo cho khách hướng giải quyết.

Hỏi khách thời gian thích hợp để sửa chữa thiết bị hỏng, thông báo hướng giải quyết và khoảng thời gian cần thiết để sửa chữa thiết bị hỏng.

Bước 3: Giải quyết phàn nàn của khách. Viết phiếu yêu cầu bảo dưỡng và đề nghị nhân viên vận chuyên hành lý chuyên cho bộ phận bảo dưỡng.

Liên lạc với bộ phận bảo dưỡng và đề nghị sửa ngay thiết bị hỏng cho khách ở buồng số...

Liên lạc lại với bộ phận bảo dưỡng để kiểm tra về tình trạng sửa chữa thiết bị hỏng và ghi lại nguyên nhân thiết bị bị hỏng hóc.

Bước 4: Liên lạc với khách.

Hỏi xem khách đã hài lòng với thiết bị được sửa chữa chưa?

Giải thích cho khách biết nguyên nhân thiết bị trong buồng khách bị hỏng.

Xin lỗi đã để khách phải bực mình, hứa với khách sẽ không để sự việc trên xảy ra nữa.

Chào và chúc khách.

Ghi sổ giao ca tình trạng thiết bị.

Xử lý một số tình huống khi tiếp nhận và giải quyết phàn nàn về vấn đề kỹ thuật.

Bộ phận bảo dưỡng không sửa chữa được một số thiết bị bị hỏng (máy điều hòa, bình nước nóng) trong buồng ngủ của khách:

Khách hàng vẫn chưa hài lòng với các thiết bị trong buồng ngủ sau khi được sửa chữa

b. Bài thực hành mẫu

Tên khách: Nicola Karen (Ms); Buồng số: 204

Phàn nàn: Máy điều hoà kêu to, khó điều chỉnh nhiệt độ và bóng đèn trong buồng tắt bị cháy

Thời gian khách phàn nàn: 06:00 giờ sáng ngày 04/4/2010

c. Bài tập thực hành

Bài tập thực hành giải quyết phàn nàn của khách

4.3.2. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về chất lượng dịch vụ

a. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về buồng bẩn và có mùi hôi

Quy trình tiếp nhận và xử lý phàn nàn của khách về buồng bẩn và có mùi hôi

Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận phàn nàn của khách.

Hỏi tên khách, số buồng (ghi vào giấy nháp) và thường xuyên sử dụng

Xin lỗi khách.

Tế nhị hỏi và ghi chép lại thật tỉ mỉ phản nàn của khách.

Bài thực hành mẫu

Tiếp nhận và giải quyết phản nàn của khách về chất lượng vệ sinh buồng ngủ

Tên khách: Nicola Karen (Ms)

Buồng số: 204

Phản nàn: buồng bẩn và có côn trùng (gián và kiến) .

Bài tập thực hành

Tiếp nhận và giải quyết phản nàn của khách về chất lượng vệ sinh buồng ngủ

b. Tiếp nhận và giải quyết phản nàn của khách về chất lượng dịch vụ ăn uống

Tên khách: Nicola Karen (Ms)

Buồng số: 204

Phản nàn: món súp lơo rất tanh và món vịt nấu cam mặn. Khách hàng muốn đổi sang món thịt lớn nướng sả ớt.

c. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và giải quyết phản nàn của khách về chất lượng dịch ăn uống

4.3.3. Tiếp nhận và giải quyết phản nàn của khách về chất lượng giặt là (bẩn và là chưa phẳng)

a. Quy trình tiếp nhận và giải quyết phản nàn của khách về chất lượng giặt là (bẩn và là chưa phẳng)

Bước 1: Chào khách, giới thiệu tên bộ phận, xưng danh và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận phản nàn của khách.

Xin lỗi khách. Hỏi tên khách, số buồng và sử dụng thường xuyên tên khách.

Hỏi và ghi lại thật chi tiết phản nàn của khách.

Thông báo cho khách hướng giải quyết. Bước 3: Giải quyết phản nàn của khách.

Liên lạc và thông báo với bộ phận giặt là về phản nàn của khách.

Đề nghị bộ phận giặt là lấy quần áo của khách để giặt/là lại.

Liên lạc lại với bộ phận giặt là hỏi xem đã giải quyết xong vấn đề khách phản nàn chưa và ghi lại nguyên nhân.

Bước 4: Kết thúc việc giải quyết phản nàn.

Liên lạc lại với khách, hỏi xem khách đã hài lòng với đồ giặt là chưa và giải thích nguyên nhân.

Xin lỗi đã để khách phải khó chịu, hứa sẽ không để xảy ra sự việc tương tự.

Chào và chúc khách.

Xử lý tình huống

Khách phản nàn đồ giặt là của khách vẫn còn ẩm và là chưa phẳng

Khách khó tính phản nàn quần/áo giặt là của khách bị phai màu và rách.

Khách phản nàn một chiếc tất bị mất và một cúc áo sơ mi bị đứt.

b. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu tiếp nhận và xử lý phản nàn của khách về chất lượng dịch vụ giặt là

Tên khách: Nicola Karen (Ms)

Buồng số: 204

Phản nàn: quần áo giặt là vẫn còn mùi xà phòng, cổ áo sơ mi và gấu quần

vấn bản.

c. Bài tập thực hành

Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn của khách về chất lượng dịch vụ giặt là

TÓM TẮT BÀI 4

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

- + Nhận biết các công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú của nhân viên lễ tân
- + Thực hiện được các công việc phục vụ khách trong thời gian lưu trú của nhân viên lễ tân
- + Tiếp nhận và xử lý phàn nàn của khách trong thời gian lưu trú

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Thực hành nhận tài sản quý của khách
2. Thực hành trả tài sản quý của khách
3. Khách xuống quầy lễ tân muốn đổi 100 USD sang VNĐ
4. Khách gọi điện xuống quầy lễ tân muốn chuyển buồng vì phòng chật và không có ban công.
5. Thực hành khách phàn nàn về điều hòa kêu to, khách khó ngủ
6. Khách phản hồi là trong phòng mạng chậm chạp, khách không làm việc được.
7. Khách gọi điện xuống quầy lễ tân tức giận nói phòng không có nước nóng để tắm
8. Khách phàn nàn bóng đèn bàn làm việc bị hỏng

BÀI 5. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ THANH TOÁN CHO KHÁCH

❖ GIỚI THIỆU BÀI 5

Bài 11 là bài trang bị cho người học kiến thức về nghiệp vụ thanh toán cho khách cá nhân của nhân viên lễ tân. Trong phạm vi nghiên cứu bài này sẽ tập trung những nội dung sau:

- + Tiếp nhận yêu cầu thanh toán cho khách cá nhân
- + Thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán các chi phí phụ trội bằng thẻ tín dụng, công ty thanh toán tiền bù đắp và bữa sáng
- + Quy trình thanh toán với trưởng đoàn
- + Quy trình thanh toán các chi phí phụ trội với các thành viên

❖ MỤC TIÊU BÀI 11

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

- * Về kiến thức:
 - + Phân tích được quy trình thanh toán cho khách cá nhân
 - + Mô tả được quy trình thanh toán cho khách cá nhân
 - + Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.
 - * Về kỹ năng:
 - + Nhận diện được thanh toán cho khách cá nhân
 - + Thực hiện thành thạo quy trình thanh toán cho khách cá nhân đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.
 - * Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của nghiệp vụ thanh toán cho khách cá nhân của nhân viên lễ tân khách sạn.
 - + Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc.
 - * Về kiến thức:
 - + Phân tích được quy trình thanh toán cho khách đoàn
 - + Mô tả được quy trình thanh toán cho khách đoàn
 - + Vận dụng được các nội dung kiến thức trên vào trong thực tế.
 - * Về kỹ năng:
 - + Xác định và lựa chọn được hình thức thanh toán cho khách đoàn
 - + Thực hiện thành thạo quy trình thanh toán cho khách đoàn đúng trình tự, đúng tiêu chuẩn.
 - * Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Ý thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn của nghiệp vụ thanh toán cho khách đoàn của nhân viên lễ tân khách sạn.
- + Tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 5

+ *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 nội dung của bài 11 (cá nhân hoặc nhóm).*

+ *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình trước buổi học; thực hành đầy đủ các nội dung trong bài 11 theo cá nhân hoặc nhóm dưới sự chỉ dẫn của người dạy trong thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 5

- + **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành lễ tân
- + **Trang thiết bị máy móc:** quầy lễ tân; máy tính, in, điện thoại bàn; hệ thống sổ, phiếu, hóa đơn; tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....
- + **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 5

* 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 thực hành:** không có

❖ NỘI DUNG BÀI 5

5.1. Mẫu biểu, tài liệu và thiết bị

- Hồ sơ thanh toán của khách
- Hóa đơn giá trị gia tăng/chuyên dụng đã chuẩn bị
- Danh sách khách dự kiến đi/ thanh toán
- Tiền mặt/séc du lịch
- Thẻ đã thanh toán/ check out card
- Máy tính cá nhân
- Máy vi tính

5.2. Thanh toán cho khách cá nhân

5.2.1. Quy trình thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán mọi chi phí

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thanh toán của khách.

Hỏi tên khách, số buồng và thường xuyên sử dụng tên khách.

Bước 3: Làm thủ tục thanh toán cho khách.

Hỏi xem đêm qua hoặc sáng nay khách có sử dụng thêm gì trong mini bar không?

Chuyển và đề nghị khách kiểm tra lại phiếu theo dõi chi phí.

Hỏi phương thức thanh toán.

Thực hiện việc thu ngân và bảo quản tiền vào nơi quy định.

In hoá đơn thanh toán (viết hoá đơn VAT) chuyển cho khách kiểm tra và đề nghị khách ký vào hoá đơn VAT.

Đóng dấu "đã thanh toán" lên hoá đơn và giao cho khách liên 2 hoá đơn VAT.

Đề nghị khách trả lại chìa khoá buồng.

Hỏi xem khách đã lấy hết tài sản gửi trong két an toàn chưa.

Bước 4: Kết thúc việc thanh toán.

Hỏi nơi khách sắp đến, gợi ý đặt buồng kế tiếp và thông báo các quyền lợi khách được hưởng từ việc đặt buồng kế tiếp trong cùng tập đoàn khách sạn.

Gợi ý gọi xe giúp khách (thực hiện việc gọi xe và thông báo cho khách).

Giao phiếu đã thanh toán/ check out card cho nhân viên vận chuyển hành lý.

Chào tạm biệt khách, chúc khách có chuyến đi tốt đẹp và hẹn sớm gặp lại

Bước 5: Hoàn thiện hồ sơ thanh toán.

Lưu các thông tin chính của khách vào hồ sơ khách hàng.

Đổi tình trạng buồng.

Chuyển hồ sơ thanh toán cho bộ phận kế toán khách sạn.

Bài tập thực hành

Thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán mọi chi phí bằng tiền mặt.

5.2.2. Thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán các chi phí phụ trội bằng thẻ tín dụng, công ty thanh toán tiền buồng và bữa sáng

a. Quy trình Thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán các chi phí phụ trội bằng thẻ tín dụng, công ty thanh toán tiền buồng và bữa sáng

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thanh toán của khách.

- Hỏi tên khách, số buồng và sử dụng thường xuyên.

- Kiểm tra và xác nhận lại các thông tin của khách qua hồ sơ thanh toán

Bước 3: Làm thủ tục thanh toán cho khách.

- Hỏi xem sáng nay khách có sử dụng thêm gì trong mini bar không.

- Chuyển phiếu theo dõi chi phí cho khách kiểm tra.

- Liên lạc và thông báo cho bộ phận buồng về việc khách thanh toán.

- Hỏi khách hình thức thanh toán. Khách thanh toán bằng thẻ tín dụng

- Mượn thẻ tín dụng và kiểm tra tính hợp lệ của thẻ

- So sánh chữ ký trên thẻ với chữ ký trên phiếu đăng ký khách sạn của

khách

- Cà thẻ và kiểm tra lại các liên phiếu cà thẻ

- Viết tổng tiền đô la Mỹ và VND lên phiếu cà thẻ

- Liên lạc với ngân hàng, thông báo các thông tin trên thẻ, xin

được thanh toán số tiền đã ghi trên hóa đơn cà thẻ, xin số cấp phép và ghi lên hóa đơn cà thẻ.

- Điền nốt các thông tin vào phiếu cà thẻ

* Nếu khách sạn có máy quét thẻ: Thực hiện việc quét thẻ và in hóa đơn (sales slip).

- Viết/in hóa đơn VAT do công ty thanh toán và do khách tự thanh toán, đề nghị khách kiểm tra và ký tên vào hai hóa đơn VAT và phiếu cà thẻ tín dụng.

- Thông báo tổng số tiền khách phải thanh toán sau khi đã trừ tiền đặt cọc và yêu cầu khách trả lại phiếu đặt cọc.

- Thông báo số nợ cũ hoặc tiền khách vay của khách sạn và đề nghị khách thanh toán.

- Đóng dấu "đã thanh toán" lên hoá đơn và giao cho khách liên 2 hoá đơn VAT và liên 2 thẻ tín dụng.

- + Thu ngân hoá đơn của khách tự thanh toán.
- + Đóng dấu đã thanh toán lên hoá đơn VAT do khách tự thanh toán
- + Đính kèm phiếu cà thẻ và hóa đơn VAT khách đã thanh toán, đặt vào phong bì và chuyển cho khách.

+ Chuyển hóa đơn VAT phô tô của công ty cho khách

Bước 4: Kết thúc thanh toán.

- Yêu cầu khách trả lại chìa khoá buồng.
- Hỏi xem khách đã lấy hết tài sản gửi trong két an toàn chưa.
- Giao phiếu check-out cho nhân viên vận chuyển hành lý.
- Gợi ý gọi taxi giúp khách.
- Hỏi xem khách có hài lòng với khách sạn trong suốt thời gian lưu trú không?
- Chào và chúc khách.

Bước 5: Hoàn thiện hồ sơ thanh toán.

- Chuyển hồ sơ thanh toán cho bộ phận kế toán khách sạn.
- Mở hồ sơ khách hàng.
- Thoát các dữ liệu về khách ra khỏi máy tính.
- Đổi tình trạng buồng.

b. Xử lý tình huống

- Thẻ tín dụng của khách không hợp lệ.
- Khách không có khả năng thanh toán (khách bị mất hết tiền/thẻ tín dụng).

c. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán các chi phí phụ trội bằng thẻ tín dụng. Công ty của khách thanh toán cho khách tiền buồng và bữa sáng bằng hình thức chuyển khoản.

d. Bài tập thực hành:

Bài thực hành mẫu hóa đơn giá trị gia tăng

5.3. Thanh toán cho khách đoàn

5.3.1. Quy trình quy trình thanh toán

a. Thanh toán với trưởng đoàn

Bước 1: Chào khách và gợi ý giúp đỡ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thanh toán của khách.

Hỏi tên trưởng đoàn, tên đoàn và thường xuyên sử dụng tên trưởng đoàn.

Tìm hồ sơ của đoàn và xác nhận lại với trưởng đoàn các thông tin chính từ hồ sơ thanh của đoàn.

Bước 3: Làm thủ tục thanh toán cho đoàn.

Chuyển phiếu theo dõi chi phí của đoàn cho trưởng đoàn kiểm tra (Xử lý tình huống phát sinh).

Liên lạc với bộ phận buồng đề nghị kiểm tra buồng đoàn trả.

Thống nhất với trưởng đoàn/hướng dẫn viên du lịch các chi phí của đoàn, trách nhiệm và hình thức thanh toán.

Chuyển phiếu tạm tính cho trưởng đoàn kiểm tra.

Lập và chuyển hoá đơn VAT cho trưởng kiểm tra và ký tên.

Nêu khách thanh toán ngay:

+ Thu ngân và bảo quản tiền mặt vào két an toàn.

+ Đóng dấu “đã thanh toán” lên hoá đơn VAT và giao liên hai cho khách.

Nếu khách thanh toán bằng chuyển khoản:

+ Viết hoá đơn nợ, đề nghị khách ký (không đóng dấu ”đã thanh toán“ lên hoá đơn).

+ Phô tô và chuyển cho trưởng đoàn các hoá đơn chứng từ liên quan đến trách nhiệm thanh toán của đoàn.

b. Thanh toán các chi phí phụ trội với các thành viên

Kiểm tra và tổng hợp các chi phí của từng buồng.

Tự chuyển hoặc nhờ trưởng đoàn chuyển hoá đơn dịch vụ cho từng buồng (xử lý tình huống phát sinh).

Lần lượt làm thủ tục thanh toán cho từng khách hoặc từng buồng.

Chuyển hoá đơn VAT cho từng khách, đề nghị kiểm tra, ký tên và thu ngân.

Chuyển liên 2 hoá đơn cho khách.

Đề nghị các buồng trả lại chìa khoá.

Nhắc nhở các thành viên trong đoàn lấy hết tài sản gửi trong két an toàn

Bước 4: Kết thúc công việc thanh toán.

- Trả lại giấy tờ tùy thân của đoàn cho trưởng đoàn, yêu cầu trưởng đoàn

- Kiểm tra và ký tên vào “sổ mượn và trả giấy tờ tùy thân”.

- Hỏi xem đoàn có hài lòng với kỳ nghỉ không.

Chào và chúc đoàn lên đường may mắn, hẹn sớm gặp lại.

Đổi tình trạng buồng đoàn trả.

Bước 5: Hoàn thiện hồ sơ thanh toán cho đoàn.

Hoàn thiện hồ sơ thanh toán.

Lưu hồ sơ khách hàng: Lưu lại các thông tin chính của đoàn.

Đổi tình trạng buồng.

Chuyển hồ sơ thanh toán cho bộ phận kế toán khách sạn.

c. Xử lý tình huống

Trưởng đoàn không nhất trí thanh toán một số khoản mục trong hóa đơn thanh toán.

Một số buồng của đoàn bị mất khăn tắm và dép đi trong buồng.

d. Bài thực hành mẫu

Thực hành mẫu làm thủ tục thanh toán cho đoàn Mê Kông.

Số lượng buồng: 12 buồng từ buồng 101 đến buồng 112

Trách nhiệm và hình thức thanh toán: Công ty Du lịch Mê Kông chịu trách nhiệm thanh toán tiền buồng, tiền ăn chung của đoàn và tiền uống bé mại bằng hình thức chuyển khoản.

- Mã số thuế: 0110669911-1

Tên ngân hàng: Ngân hàng ANZ, thành phố Hồ Chí Minh.

e. Bài tập thực hành

Làm thủ tục thanh toán cho đoàn khách

TÓM TẮT BÀI 5

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

- + Tiếp nhận yêu cầu thanh toán cho khách cá nhân
- + Thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán các chi phí phụ trội bằng thẻ tín dụng, công ty thanh toán tiền bùồng và bữa sáng
- + Quy trình thanh toán với trưởng đoàn
- + Quy trình thanh toán các chi phí phụ trội với các thành viên

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Thực hiện yêu cầu thanh toán cho khách cá nhân tự thanh toán mọi chi phí
2. Thực hiện yêu cầu thanh toán cho khách cá nhân, trong đó công ty thanh toán tiền bùồng, cá nhân thanh toán các khoản phụ trội
3. Xử lý các tình huống khi làm thủ tục thanh toán cho khách cá nhân
4. Thực hành quy trình thanh toán cho khách đoàn tự thanh toán mọi chi phí
5. Thực hành quy trình thanh toán, công ty thanh toán tiền bùồng, ăn. Cá nhân tự thanh toán các khoản phát sinh
6. Xử lý các tình huống khi tiếp nhận thanh toán cho khách đoàn
7. Khách phàn nàn hóa đơn của khách có sự nhầm lẫn và từ chối thanh toán

CHƯƠNG 2. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ BUỒNG

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 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:*

- 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.

* *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, trống 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.

* *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.

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

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

✓ *Kiểm tra định kỳ thực hành:* Sau khi kết thúc chương 2, sau 56 giờ

❖ **NỘI DUNG CHƯƠNG 2**

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. Nhóm các trang thiết bị cơ khí

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 giặt 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: <ul style="list-style-type: none"> + 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 + Trở 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.
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: <ul style="list-style-type: none"> + 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> <ul style="list-style-type: none"> - Xịt hóa chất lên khăn khô chuyên dụng cho việc lau kính gương một lượng vừa đủ và lau
Hóa chất làm sạch đa năng	<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>

Hóa chất làm sạch và khử khuẩn	<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>
Hoá chất diệt khuẩn làm sạch bồn cầu	<p>Công dụng: Hoá 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>
Hóa chất giặt thảm ít bọt	<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>
Hóa chất đánh bóng và bảo dưỡng	<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>
Hóa chất làm sạch và đánh bóng đồ đạc	<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 mắc 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) - 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 	<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 mắc treo quần áo - Mắc áo có nhiều loại để treo được các loại quần, áo - 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 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,

	<p>các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết (thông tin về khách sạn có thể cung cấp trên màn hình)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Mắt nhìn gắn trên cửa - Chuông gọi cửa - Chốt an toàn 	<p>khách sạn nghỉ dưỡng)</p> <p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Tivi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng ngủ hạng đặc biệt – suite) - Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi - Ổ cắm điện an toàn - Giá để hành lý - Giấy hoặc hộp mút lau giày - Dép đi trong phòng - Tranh ảnh
--	--	---

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. 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
1. Vệ sinh cá nhân là việc cần làm trong Nghiệp vụ Buồng.	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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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).
2. Dọn vệ sinh là loại bỏ vết bẩn và để cho bề mặt khô	<ul style="list-style-type: none"> - Lau ướt hoặc lau ẩm sẽ loại bỏ vi khuẩn và chất bẩn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Luôn dùng khăn hoặc cây lau nhà để làm sạch. - Dùng nước sạch

	<ul style="list-style-type: none"> - Dùng khăn ướt hoặc khăn ẩm. - Dùng chất tẩy rửa thích hợp. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
3. Thiết bị	<ul style="list-style-type: none"> - Dùng khăn ót hoặc khăn ẩm để lau chùi thiết bị sau khi sử dụng. - Dùng bàn chải sạch. - Lau khô bằng khăn sạch. 	Bề mặt phải sạch sẽ, không có bụi bẩn, chất bẩn nhìn thấy được.
4. Loại bỏ rác thải	<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.
5. Các nguyên tắc vệ sinh		
Rửa.	<ul style="list-style-type: none"> - Dùng nước và/ hoặc vòi nước. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rửa trong dòng nước sạch. Rửa ở những nơi có đường thoát nước.
Chà xát. La chùi.	<ul style="list-style-type: none"> - Dùng khăn mềm. - Dùng cây lau nhà lau lần lượt từ trong ra ngoài để làm sạch sàn nhà. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khăn phải sạch và ẩm. - Cây lau nhà sạch. - Không vẩy khăn lau. - Sử dụng các cây lau nhà khác nhau cho các khu vực khác nhau.
Quét	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chổi/bàn chải mềm phải sạch và khô trước khi dùng. - Khi sử dụng trong khu vực rộng, phải sạch và khô.
Lau bụi	<ul style="list-style-type: none"> - Dùng cây lau bụi. Dùng khăn mềm để lau, phủi bụi đối với các bề mặt mềm hoặc đồ tư lự. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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).
Hút bụi		

<p>Các hóa chất tẩy rửa: Nước.</p>	<p>- Dùng máy hút bụi để hút các chất bẩn từ thảm, đồ gỗ khô và sàn lát gạch, gỗ.</p>	<p>- Túi đựng bụi phải được đổ hết bụi và sẵn sàng sử dụng.</p>
<p>Chất khử trùng</p>	<p>- Đựng trong xô. Thêm hóa chất tẩy rửa vào để làm sạch hiệu quả hơn.</p> <p>- Pha lẫn với nước, được dùng với mục đích khử trùng/làm sạch.</p>	<p>- Nước sạch nóng hoặc lạnh thêm hóa chất tẩy rửa vào.</p> <p>- Sử dụng đúng loại và pha đúng tỷ lệ với nước.</p>

❖ **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, 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

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.	- 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.	- 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.	- 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: - 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: - 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 lưới. 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.

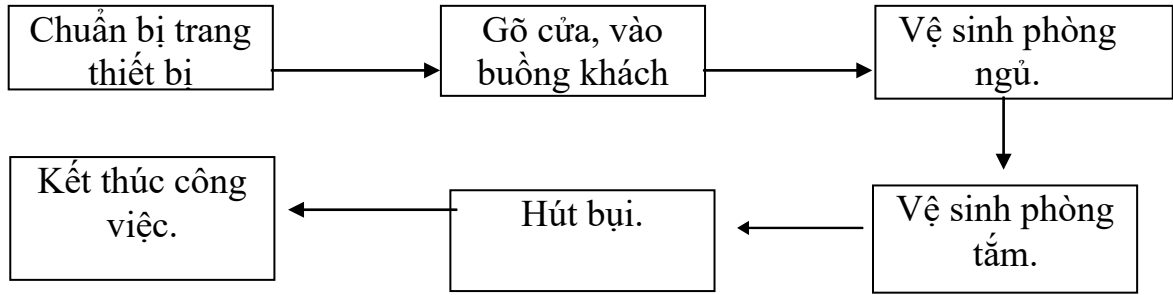
2.2. Thực hành quy trình vệ sinh phòng khách đã trả.

a. Công cụ cần thiết cho công việc

- Phiếu kiểm tra thiết bị buồng khách
- Bút
- Bộ đàm
- Chìa khoá tầng khách trả

b. Trình tự thực hiện

Quy trình vệ sinh buồng khách trả

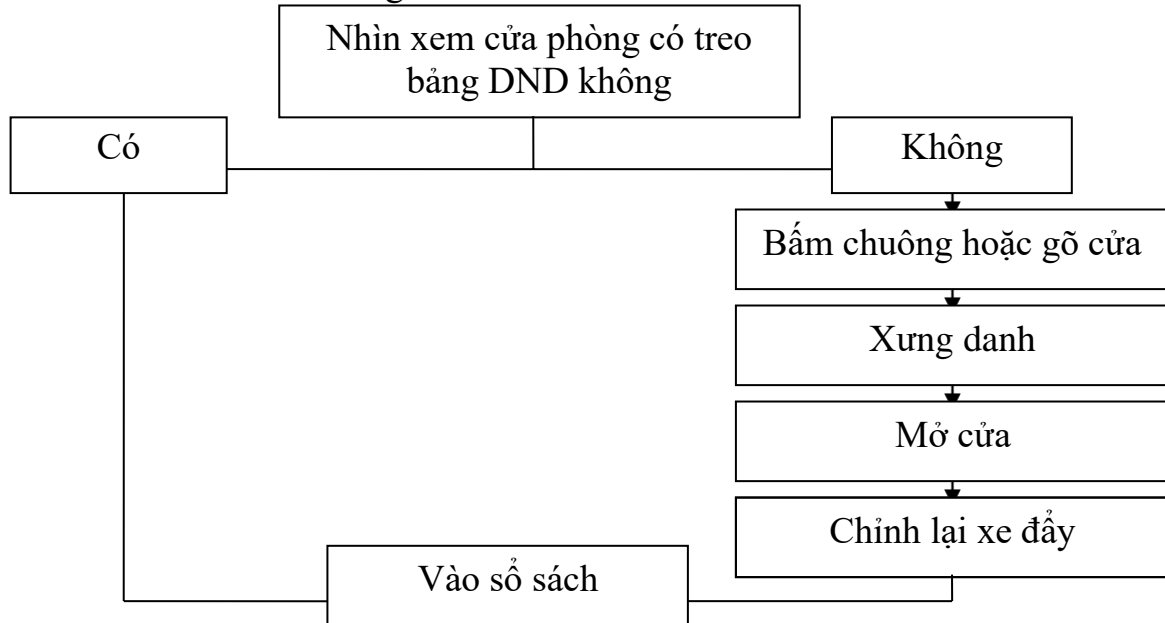


Sơ đồ 2.1. Quy trình vệ sinh buồng khách trả

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. Gỡ cửa và vào buồng khách



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

- Trước khi gỡ 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

hởng 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.

- Chinh 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.

- Bổ 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.

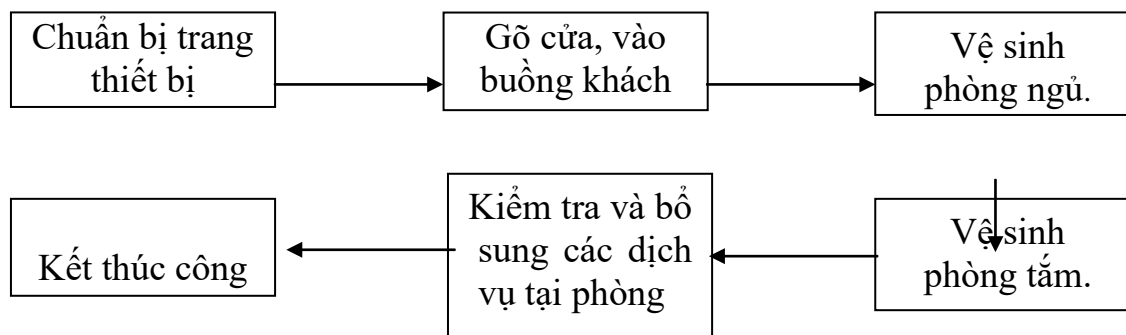
- Thu dọn các dụng cụ vệ sinh đưa ra ngoài xếp lên xe đẩy.

- 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*



a. Chuẩn bị trang thiết bị cần thiết cho công việc

- Chuẩn bị xe đẩy: kiểm tra lại hàng hóa trên xe đẩy, bỏ 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.

b. 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, 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 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

c. 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 đối 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.

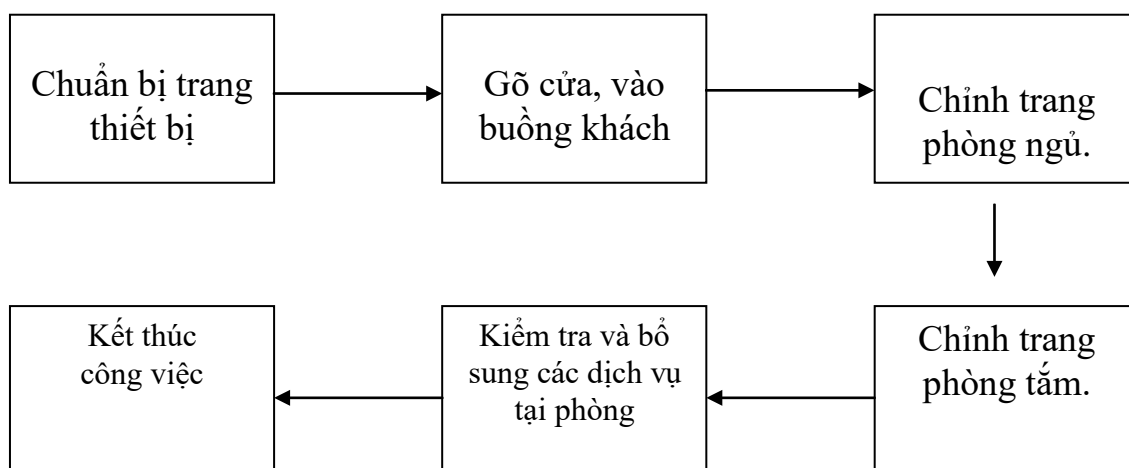
+ Không lục lọi các đồ tư trang của khách.

+ 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.



Quy trình chỉnh trang buồng khách

a. 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.

-
- b. 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.

- a. 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.
- b. 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.

c. 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 viên phải làm vệ sinh.

d. 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

e. 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

a. Các bước thực hiện

NỘI DUNG	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN
<p>1. Thực hiện quy trình sau khi kết thúc ca làm việc.</p> <p>Các bước này được thực hiện trong khu phục vụ của khách</p>	<p>Các bước kết thúc ca làm việc từ 1-16:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cất xe đẩy trong khu phục vụ. 2. Đổ thùng rác. 3. Mang đồ vải bẩn tồn lại từ ca ngày/đêm đi. 4. Kiểm tra các đồ thất lạc và tìm thấy. 5. Lau các giá đỡ trên xe đẩy. Bổ sung đồ đạc lên xe đẩy, dùng danh mục kiểm tra. 7. Đổ túi bụi trong máy hút bụi. 8. Loại bỏ tóc quần vào chổi, bàn chải và tấm lót sàn. 9. Rửa và cất chổi, bàn chải và các khăn lau sàn. 10. Rửa chổi cọ bồn cầu 11. Giặt khăn lau, cây lau và vắt khô. 12. Rửa sạch xô đựng cây lau. 13. Quét và lau ẩm sàn nhà khu phục vụ. 14. Đổ đầy các chai chất tẩy 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuân theo các tiêu chuẩn của khách sạn. - Dựng 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. - 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 cán 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.

	<p>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"> - 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 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>	<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 khu vực - Kiểm tra xem số buồng và mô tả về tình trạng thiết bị có được ghi trên phiếu không. - Để lưu giữ và dùng cho ngày tiếp theo. Tên và tầng phục vụ. - Trong túi nhựa có ghi số buồng và ngày giờ - Để biết lịch làm việc mới và các thay đổi. - 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

❖ 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 HÀNH 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 tiễn 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 tiễn 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

+ Chống 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.

a. 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

- Lẵng quả có 3-4 loại đúng mùa

- Có lọ hoa

- Trà và tạp chí

- Thiếp chúc mừng, danh thiếp của tổng giám đốc

Loại B

- Lẵng 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 khách 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 vác 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.