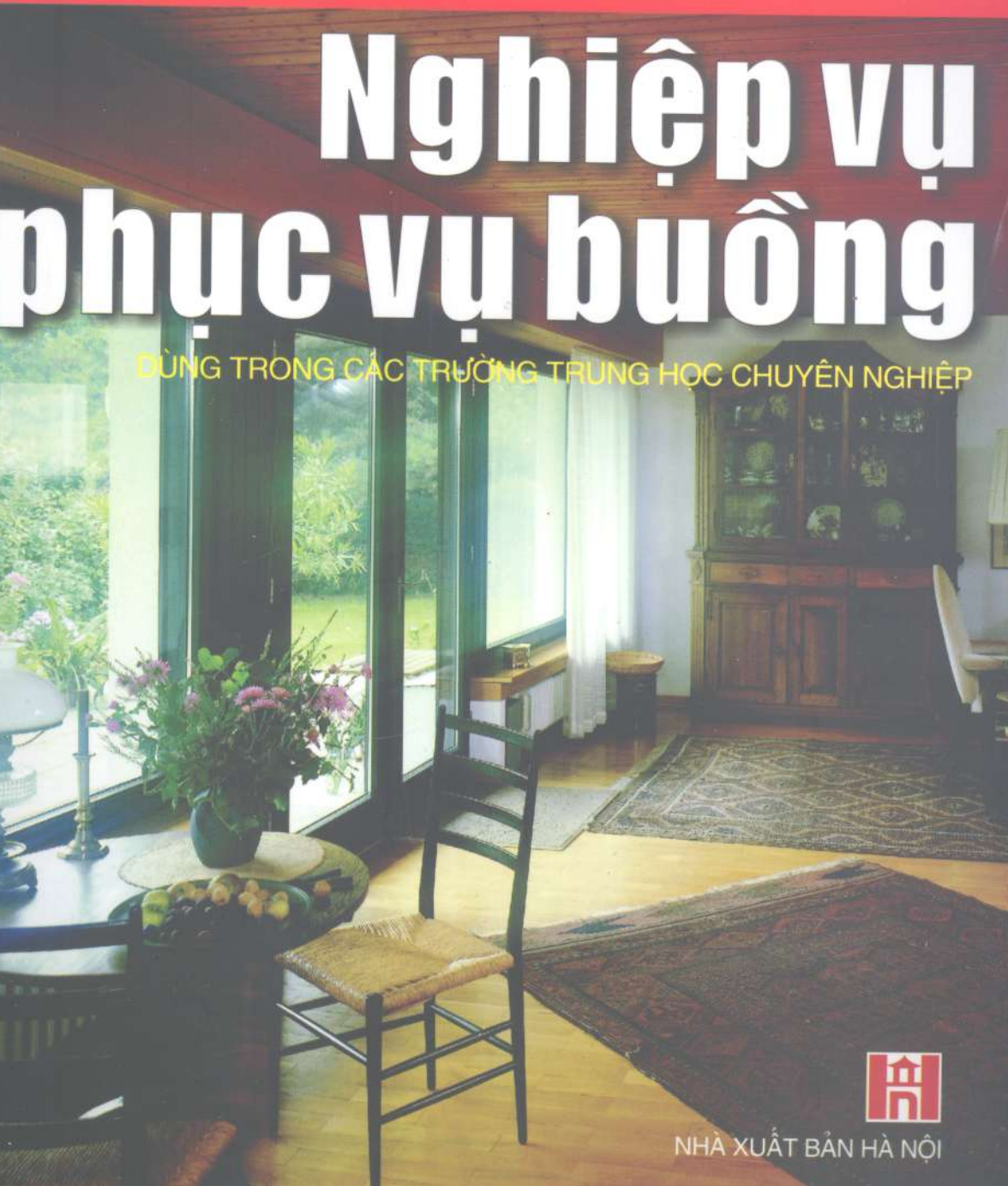
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

GIÁO TRÌNH

Nghiệp vụ phục vụ buồng

DÙNG TRONG CÁC TRƯỜNG TRUNG HỌC CHUYÊN NGHIỆP



NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

VŨ THỊ BÍCH PHƯỢNG (Chủ biên)
PHAN MAI THU THẢO

GIÁO TRÌNH
NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BUỒNG

(Dùng trong các trường THCN)

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2005

Lời giới thiệu

Nước ta đang bước vào thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa nhằm đưa Việt Nam trở thành nước công nghiệp văn minh, hiện đại.

Trong sự nghiệp cách mạng to lớn đó, công tác đào tạo nhân lực luôn giữ vai trò quan trọng. Báo cáo Chính trị của Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam tại Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ IX đã chỉ rõ: "Phát triển giáo dục và đào tạo là một trong những động lực quan trọng thúc đẩy sự nghiệp *công nghiệp hóa, hiện đại hóa*, là điều kiện để phát triển nguồn lực con người - yếu tố cơ bản để phát triển xã hội, tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững".

Quán triệt chủ trương, Nghị quyết của Đảng và Nhà nước và nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của chương trình, giáo trình đối với việc nâng cao chất lượng đào tạo, theo đề nghị của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội, ngày 23/9/2003, Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội đã ra Quyết định số 5620/QĐ-UB cho phép Sở Giáo dục và Đào tạo thực hiện đề án biên soạn chương trình, giáo trình trong các trường Trung học chuyên nghiệp (THCN) Hà Nội. Quyết định này thể hiện sự quan tâm sâu sắc của Thành ủy, UBND thành phố trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực Thủ đô.

Trên cơ sở chương trình khung của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành và những kinh nghiệm rút ra từ thực tế đào tạo, Sở Giáo dục và Đào tạo đã chỉ đạo các trường THCN tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình một cách khoa học, hệ

thống và cập nhật những kiến thức thực tiễn phù hợp với đối tượng học sinh THCN Hà Nội.

Bộ giáo trình này là tài liệu giảng dạy và học tập trong các trường THCN ở Hà Nội, đồng thời là tài liệu tham khảo hữu ích cho các trường có đào tạo các ngành kỹ thuật - nghiệp vụ và đông đảo bạn đọc quan tâm đến vấn đề hướng nghiệp, dạy nghề.

Việc tổ chức biên soạn bộ chương trình, giáo trình này là một trong nhiều hoạt động thiết thực của ngành giáo dục và đào tạo Thủ đô để kỷ niệm "50 năm giải phóng Thủ đô", "50 năm thành lập ngành" và hướng tới kỷ niệm "1000 năm Thăng Long - Hà Nội".

Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội chân thành cảm ơn Thành ủy, UBND, các sở, ban, ngành của Thành phố, Vụ Giáo dục chuyên nghiệp Bộ Giáo dục và Đào tạo, các nhà khoa học, các chuyên gia đầu ngành, các giảng viên, các nhà quản lý, các nhà doanh nghiệp đã tạo điều kiện giúp đỡ, đóng góp ý kiến, tham gia Hội đồng phản biện, Hội đồng thẩm định và Hội đồng nghiệm thu các chương trình, giáo trình.

Đây là lần đầu tiên Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình. Dù đã hết sức cố gắng nhưng chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót, bất cập. Chúng tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp của bạn đọc để từng bước hoàn thiện bộ giáo trình trong các lần tái bản sau.

GIÁM ĐỐC SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Lời nói đầu

Kinh doanh khách sạn du lịch là một ngành phát triển ở nước ta trong những năm gần đây, nó đã khẳng định được chỗ đứng và vai trò trong nền kinh tế quốc dân.

Trong kinh doanh khách sạn, hoạt động kinh doanh lưu trú là một trong những hoạt động chủ đạo, đóng vai trò quan trọng và mang lại doanh thu chính cho khách sạn.

Để tạo điều kiện thuận lợi cho người quản lý, cho các nhân viên phục vụ trong khách sạn nói chung và nhân viên phục vụ buồng nói riêng thì việc nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ là một trong những nghiệp vụ không thể thiếu được để nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

Nắm bắt được tầm quan trọng của nghiệp vụ buồng trong hoạt động kinh doanh khách sạn cũng như vị trí của môn học trong các trường trung học chuyên nghiệp Hà Nội chuyên ngành phục vụ khách sạn - nhà hàng, nhóm giáo viên tổ bộ môn nghiệp vụ du lịch Trường Trung học Thương mại - Du lịch Hà Nội đã biên soạn cuốn giáo trình "Nghiệp vụ phục vụ buồng", trên cơ sở kế thừa những kiến thức cơ bản và cập nhật những kiến thức mới, đồng thời đón bắt xu hướng phát triển của ngành du lịch quốc tế nói chung và ngành du lịch nước ta nói riêng để làm tài liệu tham khảo, giảng dạy và học tập của giáo viên, học sinh trong các trường trung học chuyên nghiệp. Ngoài ra giáo trình này có thể sử dụng cho cán bộ công nhân viên trong các khách sạn thuộc mọi thành phần kinh tế, cũng như các cán bộ quản lý, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ cho cơ sở mình.

Cuốn sách "Nghiệp vụ phục vụ buồng" bao gồm 7 chương. Học sinh học lý thuyết sau đó học thực hành.

Giáo trình này đã nhận được sự đóng góp ý kiến của các nhà khoa học khoa

Khách sạn - Du lịch Trường Đại học Thương mại và các đồng chí trong hội đồng khoa học nhà trường cùng các bạn đồng nghiệp.

Do biên soạn lần đầu, điều kiện nghiên cứu và khả năng có hạn, nên không thể tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế. Chúng tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của quý độc giả cho cuốn sách này để bổ sung, chỉnh lý cho những lần xuất bản sau được tốt hơn.

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn!

TÁC GIẢ

Bài mở đầu

ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU MÔN HỌC NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BUỒNG

1. Đối tượng nghiên cứu

Nghiệp vụ phục vụ buồng là môn học chuyên ngành chủ yếu trong đào tạo nhân viên hệ trung học kỹ thuật phục vụ Khách sạn - Nhà hàng.

Nghiệp vụ phục vụ buồng là một phần trong hoạt động kinh doanh của khách sạn. Khách sạn muốn tồn tại được phải nhờ vào hoạt động kinh doanh buồng. Môn học chuyên nghiên cứu các quy trình, tổ chức, quản lý, thực hiện các nghiệp vụ phục vụ buồng trong khách sạn.

Trong khách sạn bộ phận buồng có nhiệm vụ phục vụ buồng cho khách lưu trú đảm bảo vệ sinh sạch sẽ, thoáng mát làm cho khách đến lưu trú tại khách sạn sẽ cảm thấy hài lòng và coi khách sạn là ngôi nhà thứ hai của họ. Đó là một vấn đề quan trọng, quyết định chất lượng phục vụ và khả năng thu hút khách của khách sạn.

Chính vì vậy việc phục vụ buồng trong khách sạn là một công nghệ, có quy trình nhất định và đòi hỏi người phục vụ phải nắm được những kiến thức cơ bản về mặt tổ chức, quản lý và thực hiện các quy trình phục vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đảm bảo hiệu quả kinh tế.

Nghiệp vụ kinh doanh khách sạn có rất nhiều các hoạt động cụ thể nhằm mục đích tăng lợi nhuận trong khuôn khổ của pháp luật, tuy nhiên môn học nghiệp vụ phục vụ buồng chỉ được phép đề cập đến vấn đề tổ chức, quản lý và phục vụ ở bộ phận buồng nhằm trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về tổ chức quản lý, quy trình kỹ thuật phục vụ buồng trong khách sạn để thực hiện các nghiệp vụ cụ thể.

Môn học đề cập tới một số vấn đề tổ chức bộ máy quản lý, tổ chức lao động trong khách sạn và bộ phận buồng cũng như các yếu tố sử dụng và quản lý trang

thiết bị tiện nghi trong bộ phận buồng. Đặc biệt, các thao tác nghiệp vụ cơ bản và quy trình phục vụ buồng.

Ngoài ra, giáo trình còn giành một phần lớn thời lượng thực hành tay nghề và rèn luyện cho học sinh những kỹ năng thực hành nghiệp vụ buồng trong khách sạn, giúp học sinh có điều kiện cải tiến phương pháp, thao tác sử dụng trang thiết bị kỹ thuật nhằm nâng cao năng suất lao động và nâng cao chất lượng phục vụ.

Phạm vi nghiên cứu của môn học là việc quản lý các nghiệp vụ cơ bản phục vụ ở các khách sạn, thuộc mọi thành phần kinh tế.

2. Nội dung

Gồm 215 tiết trong đó gồm có 85 tiết lý thuyết, 117 tiết thực hành và thảo luận, 13 tiết kiểm tra, được chia thành 7 chương như sau:

Chương 1: Giới thiệu về tổ chức hoạt động bộ phận buồng trong khách sạn

Chương 2: Trang thiết bị đồ dùng và cách bài trí sắp xếp.

Chương 3: Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh buồng.

Chương 4: Quy trình vệ sinh ở bộ phận buồng.

Chương 5: Quy trình phục vụ khách lưu trú.

Chương 6: Nghiệp vụ giặt là.

Chương 7: Mẫu sổ sử dụng ở bộ phận buồng.

3. Phương pháp nghiên cứu

Du lịch - khách sạn là ngành luôn luôn vận động phát triển không ngừng, bởi thế trước hết phải vận dụng phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử vào việc nghiên cứu môn học " Nghiệp vụ phục vụ buồng" .

Môn học này bao gồm lý thuyết và thực hành. Vì vậy khi nghiên cứu môn học cần phải kết hợp giữa lý luận và thực tiễn, đồng thời cần liên hệ với kiến thức của các môn học khác như: pháp luật, tâm lý, kỹ năng giao tiếp, khoa học hàng hoá... cập nhật những kiến thức mới và đón bắt xu hướng phát triển của ngành du lịch để làm tài liệu tham khảo và tham quan thực tế. Ngoài ra, cần áp dụng nhiều phương pháp giảng dạy có hiệu quả như sử dụng phương tiện truyền thông và công nghệ thông tin (băng hình...), đưa các tình huống để học sinh tự giải quyết và thực hiện.

Chương 1
GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN

I. KHÁI NIỆM VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA BỘ PHẬN BUỒNG

1. Khái niệm chung

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

Phục vụ buồng được hiểu là những hành động chăm lo sự nghỉ ngơi của khách bằng việc làm vệ sinh, bảo dưỡng các buồng khách và làm đẹp diện mạo khách sạn, đồng thời phục vụ đầy đủ các dịch vụ bổ sung mà khách yêu cầu. Trước khi khách đến buồng bộ phận buồng phải đảm bảo chất lượng. Khi khách lên, bàn giao buồng cho khách. Trong suốt thời gian khách lưu trú, hàng ngày bộ phận buồng tiến hành dọn buồng và đáp ứng các dịch vụ cho khách. Khi khách trả buồng,bộ phận buồng nhận bàn giao buồng và chuẩn bị buồng để đón khách mới.

Bộ phận buồng là bộ phận duy nhất trong khách sạn trực tiếp phục vụ khách, nhưng lại không trực tiếp thu tiền của khách. Bộ phận buồng có vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Bộ phận buồng phối hợp cùng với bộ phận lễ tân cung cấp dịch vụ lưu trú tạo doanh thu lớn trong tổng doanh thu của khách sạn vì buồng khách – "Chỗ ở thương mại" là sản phẩm chính của khách sạn. Hơn nữa việc đẩy mạnh bán buồng sẽ quyết định việc mở rộng quy mô các dịch vụ khác trong khách sạn như: dịch vụ giặt là, dịch vụ ăn uống, dịch vụ thẩm mỹ, dịch vụ massage, dịch vụ bar...

Thực tế cho thấy, việc bán buồng phụ thuộc vào chất lượng phục vụ buồng và điều đó quyết định bởi trang thiết bị và vật phẩm đồ dùng đồng bộ, hiện đại, sang trọng, sự bài trí ngăn nắp, gọn gàng, vệ sinh sạch sẽ đảm bảo an toàn, kỹ năng phục vụ chuẩn mực và thái độ giao tiếp lịch sự với khách. Như vậy, tiêu chuẩn để khách đánh giá buồng chất lượng hay kém chất lượng phụ thuộc vào chính các nhân viên phục vụ buồng.

Việc lựa chọn của khách là khác nhau, nhưng nhân viên phục vụ buồng cần phục vụ đúng chuẩn mực quốc tế cho mọi đối tượng khách, đảm bảo buồng ngủ trong khách sạn vệ sinh, an toàn, tiện nghi, thoải mái, thuận tiện như "Ngôi nhà thứ hai" của khách.

Tính chất công việc của bộ phận buồng rất phức tạp, đòi hỏi sự cẩn thận, chu đáo và ý thức tiết kiệm. Mặc dù nhận thức về công việc phục vụ buồng là đơn giản nhưng việc duy trì, bảo dưỡng cả "Ngôi nhà khách sạn" với các dịch vụ đa dạng thì rất phức tạp, đòi hỏi phải có sự tổ chức chặt chẽ, nhân viên buồng phải có kỹ năng nghề và kỹ năng giao tiếp để tiến hành công việc một cách đồng bộ, đồng thời có thói quen cẩn thận để tiết kiệm thời gian và đảm bảo công việc chuyên môn.

2. Cơ cấu tổ chức

2.1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn

Cơ cấu tổ chức là sự sắp xếp về nhân sự và phân công nhiệm vụ, trách nhiệm giúp khách sạn hoạt động thống nhất và có hiệu quả. Cơ cấu tổ chức của khách sạn phụ thuộc vào loại hình và quy mô của nó. Đội ngũ quản lý điều hành từng bộ phận trong khách sạn và có trách nhiệm phối hợp với nhau để hoạt động của khách sạn nhịp nhàng nhất là ở trong những công việc liên quan đến nhiều bộ phận. Có rất nhiều loại công việc ở khách sạn lớn, do đó đội ngũ nhân viên thường chuyên làm việc trong một lĩnh vực nhất định. Nhìn chung các khách sạn đều xây dựng cho riêng mình một bộ máy tổ chức sao cho có sự quản lý thông suốt, đảm bảo tính linh hoạt năng động cao của doanh nghiệp mình, từ đó đi đến mục tiêu chung sao cho mọi khách hàng đều được hưởng những dịch vụ tốt nhất, đồng thời tăng thu nhập của các bộ phận, của toàn doanh nghiệp mình.

Trong thực hiện hoạt động khách sạn, do theo quy mô và mức độ phức tạp, yêu cầu của nhiệm vụ khác nhau nên cơ cấu tổ chức của khách sạn không đồng nhất. Thường có một số mô hình tổ chức sau thường gặp:

- Khách sạn có cơ cấu tổ chức theo mô hình trực tuyến: Nguyên tắc chủ yếu của mô hình này là mỗi bộ phận hay người thừa hành chỉ có một người lãnh đạo trực tiếp. Người này phải hiểu hết và làm được công việc của nhân viên thuộc quyền. Thường mỗi người lãnh đạo có một số nhân viên nhất định. Ưu điểm của mô hình này là mỗi nhân viên đều biết rõ người lãnh đạo trực tiếp và duy nhất của mình, đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng từ trên xuống dưới cũng như nắm chắc tình hình thực tế từ dưới lên trên; trách nhiệm, quyền hạn được

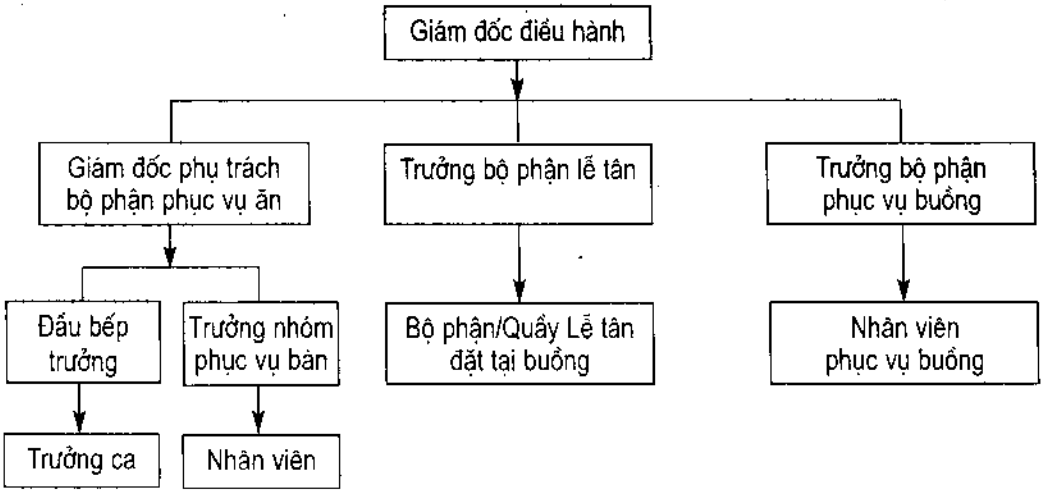
xác định rất rõ ràng. Nhược điểm chính là những người lãnh đạo phải am hiểu và thông thạo chuyên môn của đơn vị (bộ phận) do mình phụ trách, điều này rất khó thực hiện trong điều kiện các hoạt động kinh doanh, quy trình công nghệ phức tạp. Cơ cấu tổ chức theo mô hình trực tuyến chủ yếu được áp dụng cho các khách sạn có quy mô nhỏ.

- Cơ cấu chức năng: Theo mô hình này, người lãnh đạo là những chuyên gia theo từng lĩnh vực cụ thể. Lãnh đạo của từng bộ phận hoặc người thừa hành (nhân viên) thường có từ 2 – 3 thủ trưởng hay nói cách khác lãnh đạo của đơn vị gồm một số người, mỗi người chịu trách nhiệm từng lĩnh vực cụ thể (có trình độ chuyên môn về lĩnh vực mình phụ trách). Ví dụ các phó giám đốc khách sạn. Thay vì phải cần một thủ trưởng (giám đốc) thật toàn diện mà trong thực tế hiếm tìm được một người như vậy; người ta bổ nhiệm một số người lãnh đạo và những chuyên gia chịu trách nhiệm về một phần hoạt động của đơn vị; nhược điểm chính của mô hình này là người lãnh đạo ở cấp thấp hơn hoặc nhân viên không phải chỉ có một, mà có một số thủ trưởng trực tiếp. Trong thực tiễn rất khó phân định ranh giới công việc và trách nhiệm cụ thể. Về lý thuyết có thể xảy ra tình trạng như sau: Hai người lãnh đạo cấp trên đều yêu cầu cấp dưới phải làm hai việc khác nhau ở cùng một thời điểm. Trong thực tế, khả năng này ít xảy ra do có sự phối hợp tốt trong công việc của từng người lãnh đạo.

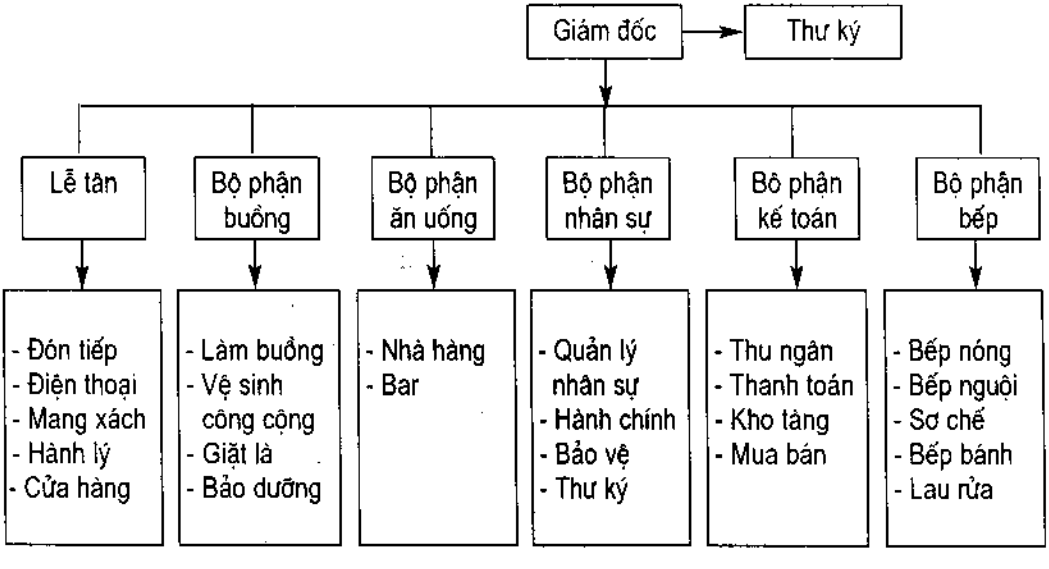
- Cơ cấu trực tuyến chức năng (cơ cấu hỗn hợp): Cơ cấu này có nguyên tắc cơ bản như sau: Các bộ phận cấp thấp hoặc những người thừa hành chỉ có một người lãnh đạo trực tiếp, còn các bộ phận trung gian (các cấp khác) có một số người lãnh đạo là chuyên gia về từng lĩnh vực nhất định. Ưu điểm của mô hình này là chuyên môn hoá các cán bộ lãnh đạo cấp trung gian và đảm bảo nguyên tắc thủ trưởng (một người lãnh đạo) đối với những người trực tiếp thực hiện; cho phép sử dụng đúng đắn quyền hạn của cán bộ lãnh đạo, phân định rõ ràng nghĩa vụ và trách nhiệm của từng bộ phận trong đơn vị. Với tính chất ưu việt trên cơ cấu hỗn hợp được áp dụng rộng rãi trong công tác quản lý các công ty du lịch và khách sạn có quy mô lớn.

Ở Việt Nam, các khách sạn thường được chia theo quy mô: Khách sạn nhỏ, khách sạn vừa, khách sạn lớn và vì thế mỗi khách sạn có cơ cấu tổ chức khác nhau.

Khách sạn có quy mô nhỏ là khách sạn có từ 5 đến 40 buồng nhưng nguyên tắc hoạt động thì tương tự nhau. Cơ cấu tổ chức của nó thường đơn giản hơn nhiều và thường được tổ chức theo hai mẫu điển hình sau (sơ đồ 1a, sơ đồ 1b):

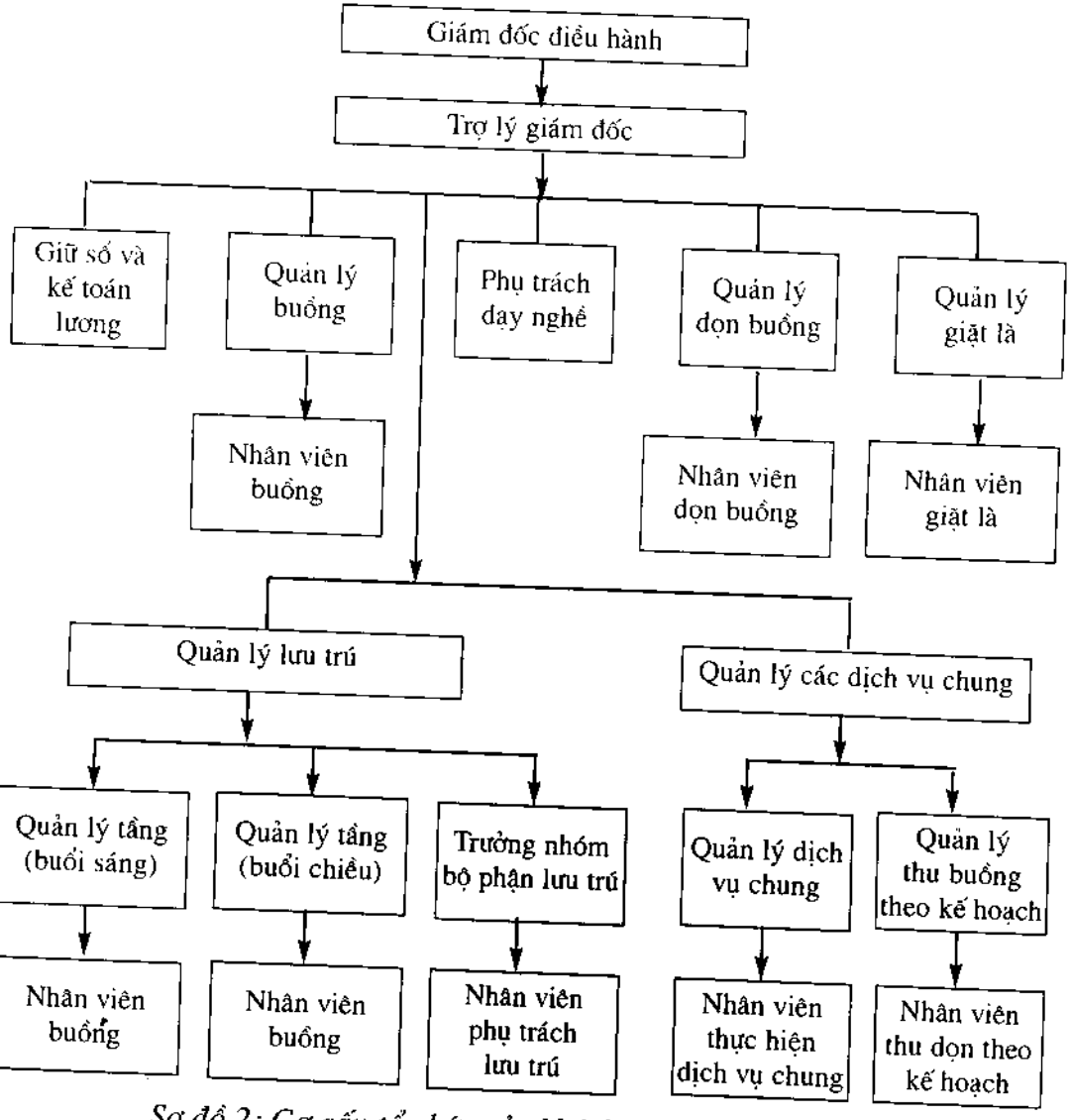


Sơ đồ 1a: Cơ cấu tổ chức của khách sạn có quy mô nhỏ



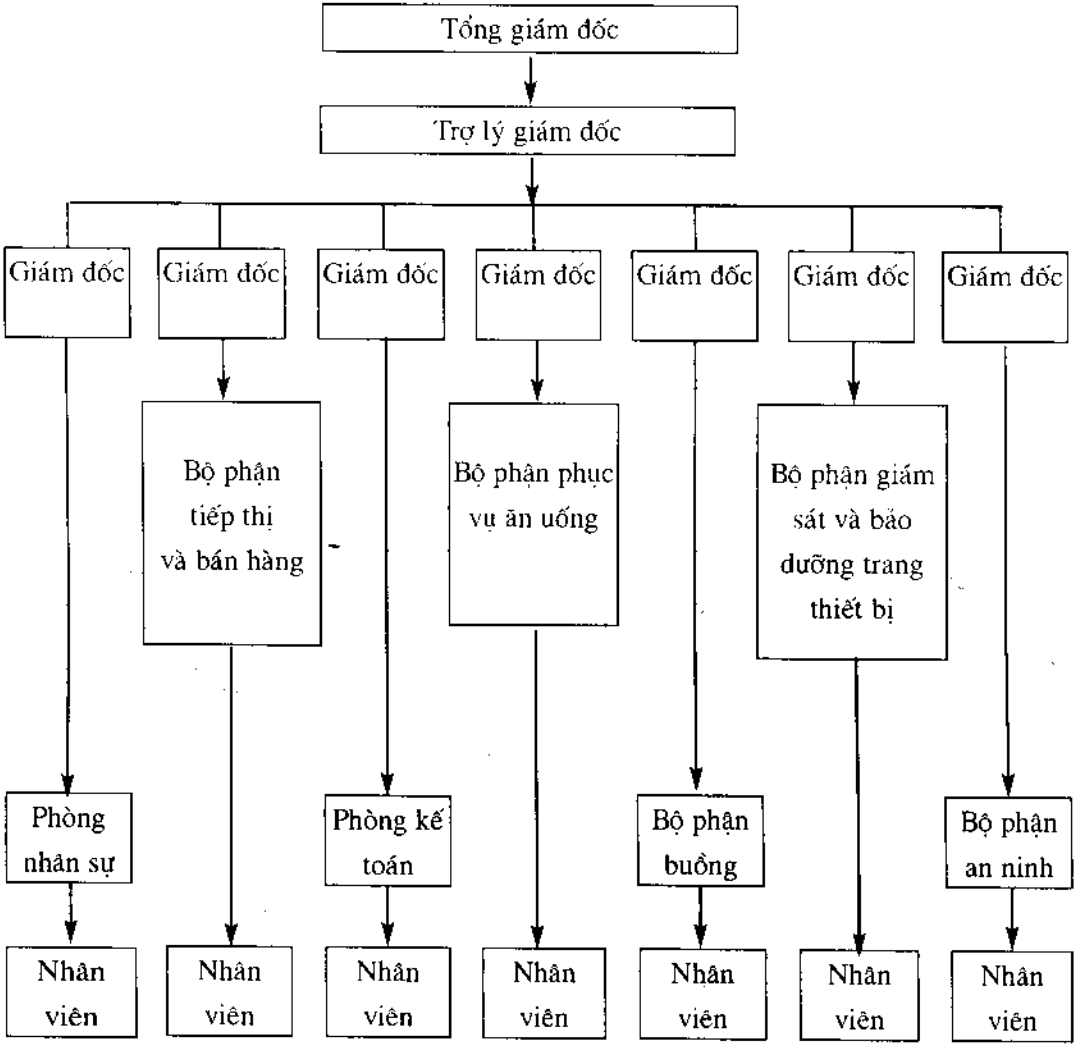
Sơ đồ 1b: Cơ cấu tổ chức của khách sạn có quy mô nhỏ

Khách sạn có quy mô vừa là những khách sạn có từ 40 đến 150 buồng. Về cơ cấu quản lý theo quy mô của khách sạn và chất lượng dịch vụ được chuyên môn hóa ở mức đủ để giúp hoạt động giám sát và điều hành có hiệu quả. Cơ cấu tổ chức của khách sạn có thể phân thành các phòng ban, bộ phận rõ ràng và các công việc được chia và bố trí thành các khu vực cụ thể và tất cả được điều hành bởi bộ phận giám sát. Mức độ biên chế nhân sự tăng lên theo quy mô và các loại dịch vụ ở khách sạn (Sơ đồ 2)

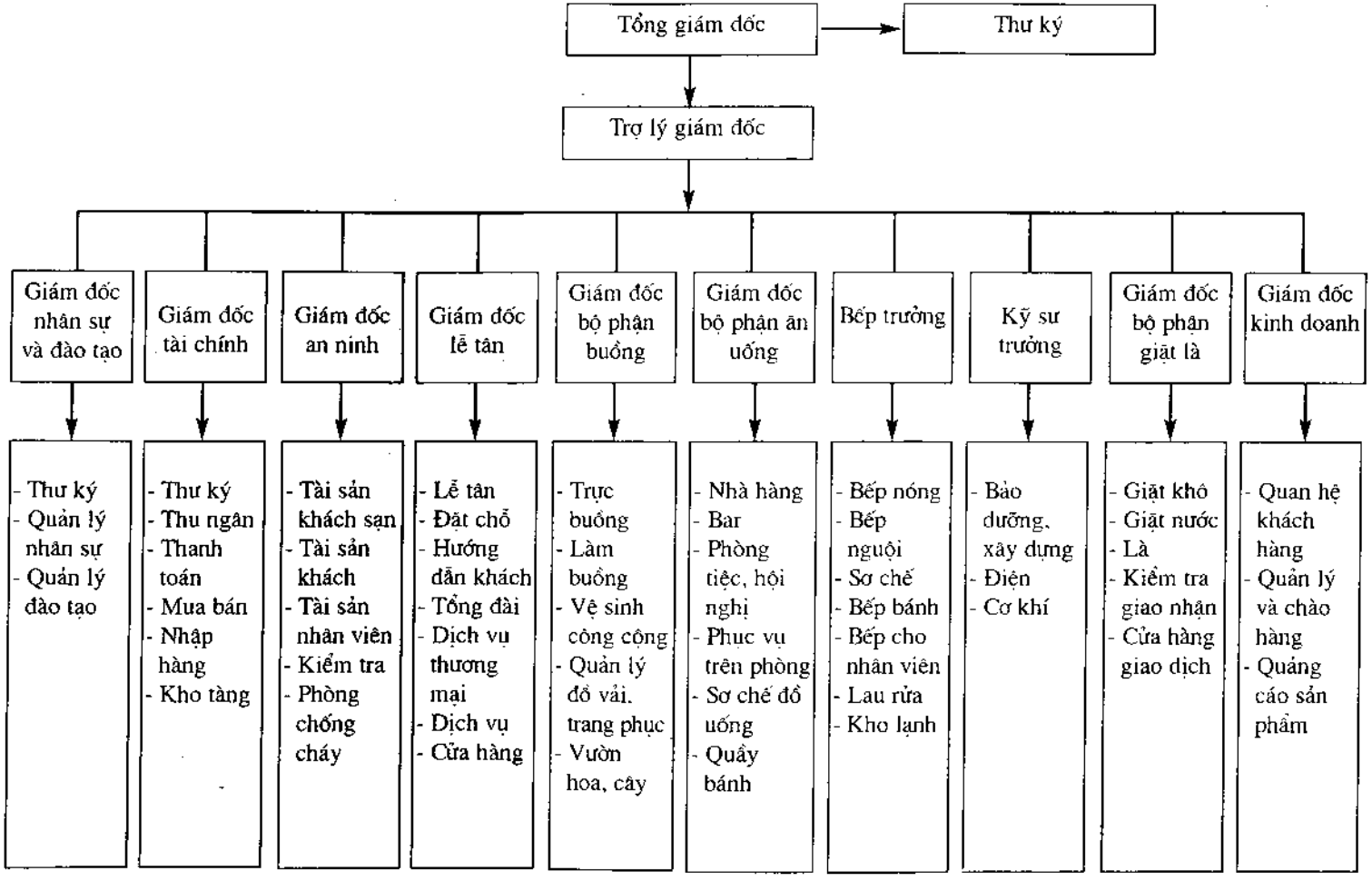


Sơ đồ 2: Cơ cấu tổ chức của khách sạn có quy mô vừa

Khách sạn có quy mô lớn là khách sạn có trên 150 buồng. Ở khách sạn lớn, người ta dễ dàng tiến hành việc chuyên môn hóa. Loại hình khách sạn này thường thuê kế toán và giám đốc nhân sự làm việc cả ngày, do đó khách hàng có thể thấy rõ sự chuyên môn hóa trong các phòng ban, bộ phận. Hai bộ phận có doanh thu lớn nhất trong khách sạn là: Bộ phận kinh doanh buồng và bộ phận dịch vụ ăn uống. Sau đây là 2 mẫu sơ đồ tổ chức cho một khách sạn tương đối lớn (Sơ đồ 3a, 3b)



Sơ đồ 3a: Cơ cấu tổ chức của khách sạn có quy mô lớn



Sơ đồ 3b: Cơ cấu tổ chức của khách sạn có quy mô lớn

Như vậy ở mỗi khách sạn khác nhau sẽ áp dụng những cơ cấu tổ chức khác nhau. Nhưng nhìn chung hầu hết các khách sạn đều tổ chức bao gồm một số bộ phận như sau:

Đứng đầu khách sạn là tổng giám đốc, đây là người chỉ huy cao nhất được hội đồng quản trị công ty chỉ định có nhiệm vụ trực tiếp chỉ đạo mọi hoạt động kinh doanh của khách sạn. Bên cạnh tổng giám đốc là phó tổng giám đốc, đây là người trực tiếp chịu trách nhiệm quản lý việc kinh doanh, chế biến thức ăn, các cuộc họp... Tiến hành các công việc do tổng giám đốc phân công và thường xuyên làm việc với các bộ phận có liên quan để đảm bảo công việc được tiến hành có hiệu quả.

Dưới sự chỉ đạo của hai người cao nhất của khách sạn là các bộ phận với cơ cấu chức năng, nhiệm vụ riêng của mình luôn thực hiện mọi hoạt động công việc được giao.

- *Bộ phận nhân sự:* Đứng đầu bộ phận nhân sự là giám đốc nhân sự. Quy mô bộ phận này không lớn nhưng có chức năng rất quan trọng trong khách sạn. Bộ phận này có nhiệm vụ tuyển dụng lao động, nghiên cứu phân tích vị trí nhân viên, quản lý dự kiến nhân lực, quản lý về số lượng; chất lượng nhân sự, tham mưu cho ban giám đốc công tác tổ chức quản lý nhân lực, giải quyết các thủ tục hành chính, làm các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế cho tất cả các nhân viên trong khách sạn.

- *Bộ phận tài chính kế toán:* Đứng đầu là kế toán trưởng dưới đó là các nhân viên làm theo sự chỉ đạo của kế toán trưởng. Bộ phận này tham mưu cho ban giám đốc về tình hình tài chính của khách sạn. Nhiệm vụ của bộ phận này là mua tất cả các nguyên vật liệu, đồ dùng cần thiết cho hoạt động kinh doanh của khách sạn, theo dõi thực hiện phần thu chi của khách sạn, theo dõi cập nhật hàng hóa xuất của khách sạn...

- *Bộ phận kỹ thuật:* Có nhiệm vụ khắc phục các trang thiết bị trong khách sạn mỗi khi có sự cố. Đảm nhận việc lắp đặt các trang thiết bị âm thanh, ánh sáng trong các hội trường, phòng họp...

- *Bộ phận kinh doanh:* Chịu trách nhiệm xây dựng các chiến lược marketing, khai thác các nguồn thu mới, quảng cáo một số dịch vụ của khách sạn...

- *Bộ phận buồng:* Có nhiệm vụ chăm lo sự nghỉ ngơi của khách và phục vụ các dịch vụ bổ xung mà khách yêu cầu thuộc phạm vi tổ buồng.

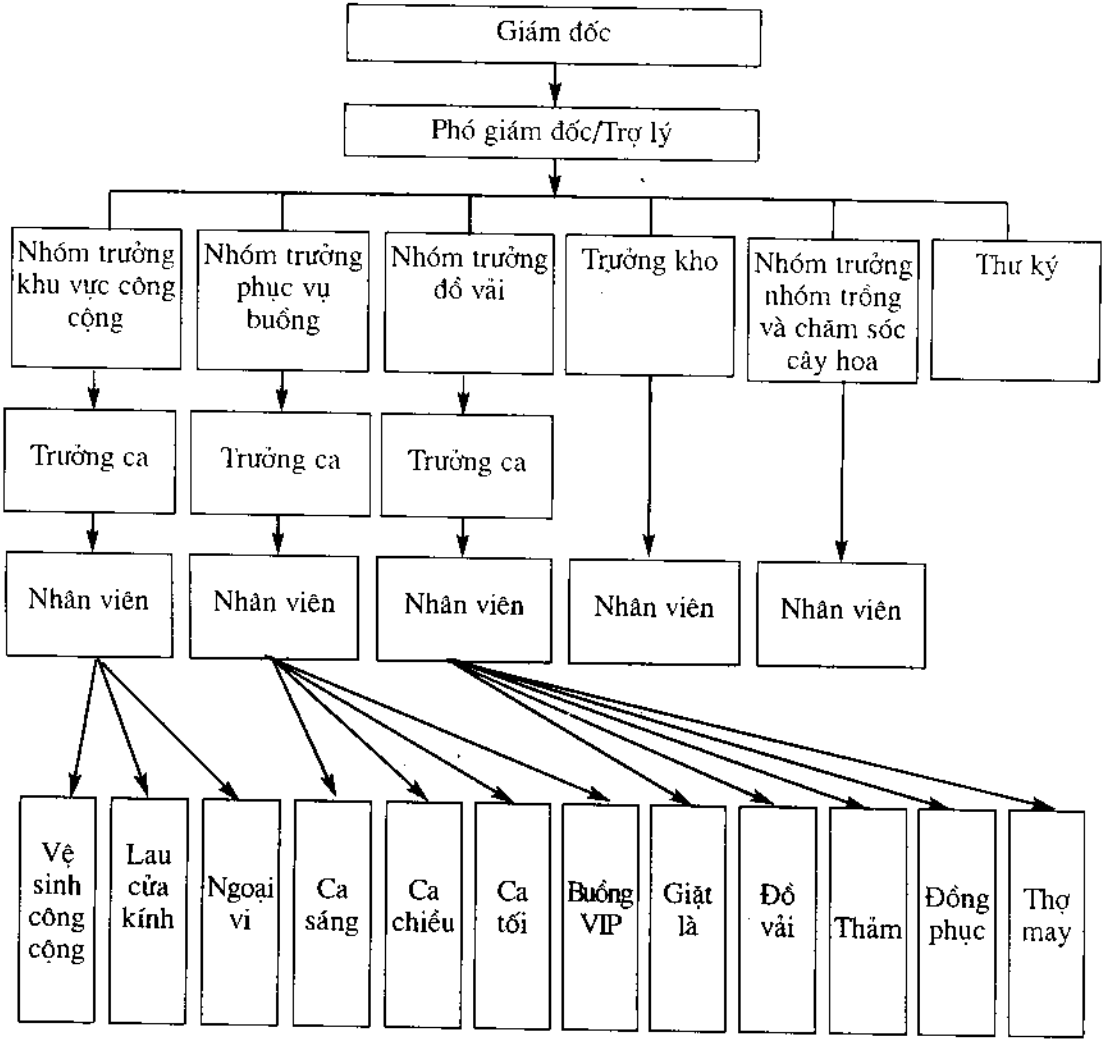
- *Bộ phận lễ tân:* Đứng đầu là giám đốc lễ tân, trợ lý giám đốc, trưởng ca,

sau đó là các nhân viên. Nhiệm vụ chính của bộ phận này là đón tiếp và làm thủ tục đăng ký buồng cho khách...

- *Bộ phận nhà hàng:* Đứng đầu là giám đốc nhà hàng và quầy bar, dưới có các giám sát, các trưởng ca và các nhân viên cùng phục vụ. Bộ phận này có nhiệm vụ cung cấp nhiều thực đơn phong phú, tổ chức các bữa tiệc...

2.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng

Đa số các khách sạn đều có cơ cấu tổ chức bộ phận buồng theo mẫu sơ đồ sau (sơ đồ 4)



Sơ đồ 4: Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận buồng

3. Vị trí, vai trò của bộ phận buồng

3.1. Vị trí

Bộ phận buồng là một trong các bộ phận chủ yếu đem lại doanh thu và lãi suất cao nhất trong khách sạn. Số lượng phòng nghỉ có tác dụng trực tiếp đến việc xây dựng phòng đón tiếp, quầy bar, quy mô khách sạn. Thông qua việc phục vụ khách nghỉ tại khách sạn sẽ phản ánh được phần nào trình độ văn minh lịch sự của ngành du lịch Việt Nam. Khách có thể hiểu được trình độ nghiệp vụ chuyên môn của khách sạn, đồng thời khách hiểu được phong cách lịch sự, trình độ văn minh và lòng mến khách của người phục vụ nói riêng và phong tục tập quán Việt Nam nói chung. Do vậy bộ phận buồng là một bộ phận quan trọng không thể thiếu được trong hoạt động kinh doanh của khách sạn.

3.2. Vai trò của bộ phận buồng.

Hoạt động chính của kinh doanh lưu trú nói riêng và kinh doanh khách sạn nói chung là kinh doanh dịch vụ buồng ngủ.

Đây là dịch vụ cơ bản nhất mà khách sạn cung cấp cho khách, thông qua việc cung cấp các buồng ngủ với các tiện nghi sẵn có để tiến hành việc tái phân phối thu nhập xã hội dưới hình thức xuất khẩu tại chỗ.

- Đối với hoạt động kinh doanh khách sạn, bộ phận buồng là một trong những bộ phận chủ yếu mang lại doanh thu cho khách sạn. Theo thống kê chung, doanh thu buồng ngủ ở các nước chỉ đạt 35% nhưng ở Việt Nam trên 60% tổng doanh thu của khách sạn. Nói cách khác lợi nhuận lớn nhất mà khách sạn thu được từ doanh thu buồng ngủ. Bởi vì một buồng khách được chuẩn bị sẵn sàng có thể bán đi bán lại nhiều lần. Việc tổ chức điều hành khách sạn tốt sẽ đảm bảo tốc độ quay vòng nhanh đạt tới một lợi nhuận tối đa.

Nhờ vào lưu lượng khách lưu trú tại khách sạn mà các dịch vụ khác phục vụ khách cũng được mở rộng và phát triển: Dịch vụ ăn uống, massage, làm visa, business center, sẽ tăng cường doanh thu cho khách sạn.

Khách của khu vực buồng cũng là khách của dịch vụ bổ sung. Dịch vụ bổ sung kéo dài trong suốt thời gian lưu trú sẽ làm tăng sự hài lòng cho khách nghỉ.

Khu vực buồng khách còn là nơi thu hút đông đảo lực lượng lao động sống tuỳ thuộc vào số lượng buồng khách và số lượng dịch vụ bổ sung.

- Đối với khách du lịch, buồng ngủ của khách sạn là nơi đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi của khách trong hành trình du lịch. Vì đó là điều kiện tốt nhất để khách nhanh chóng lấy lại sức khoẻ sau một ngày đi tham quan du lịch hoặc

làm việc mệt nhọc.

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

Do vậy mà cố gắng của nhân viên buồng là cung cấp cho khách một buồng ngủ theo ý muốn, điều đó sẽ gây một ấn tượng trực tiếp đối với khách trong suốt thời gian lưu trú.

Với thái độ nhiệt tình, chu đáo, thể hiện sự quan tâm tới khách làm cho bất kỳ người khách nào cũng có những cảm nhận rằng buồng ngủ khách sạn du lịch là "căn nhà thứ hai của mình".

II. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG

1. Chức năng của bộ phận buồng

Bộ phận buồng là bộ phận quan trọng trong khách sạn, vì vậy chức năng của nó không thể tách rời chức năng của khách sạn, của toàn ngành du lịch. Nhưng nó cũng có các chức năng cơ bản.

Chức năng kinh doanh và phục vụ khách lưu trú: Bộ phận buồng là nơi đón tiếp, cung cấp nơi nghỉ ngơi yên tĩnh, sạch sẽ, văn minh, lịch sự cho khách du lịch trong thời gian khách ở khách sạn, phục vụ chu đáo, kịp thời, đảm bảo cung cấp đầy đủ dịch vụ phục vụ khách tại buồng, với yêu cầu vệ sinh hoàn chỉnh.

Bộ phận phục vụ buồng là nơi tổ chức lo liệu đón tiếp phục vụ cho nhiều đối tượng khách khác nhau vì vậy cần phải tìm hiểu nhu cầu, thị hiếu, tâm lý, phong tục tập quán của khách để phục vụ phù hợp với các đối tượng khách khác nhau. Từ đó có cách bài trí sắp xếp, cung cấp các dịch vụ khác nhau cho từng đối tượng khách. Bộ phận buồng phải nghiên cứu, phân tích hành vi của khách để giúp cho lãnh đạo có chính sách giá cả phù hợp với các đối tượng khách thường xuyên, khách vãng lai...

Bộ phận buồng còn quản lý việc cho thuê buồng và quản xuyến quá trình khách ở. Do đó cơ sở vật chất phải đảm bảo đúng tiêu chuẩn quy định theo cấp hạng khách sạn và loại buồng.

Để kinh doanh có hiệu quả ngoài cơ sở vật chất, trình độ phục vụ của nhân viên phải đáp ứng được các yêu cầu của khách, khi giao tiếp phải thể hiện sự

quan tâm, chăm sóc đến khách và phục vụ tốt các dịch vụ bổ sung cho khách. Đó là các yếu tố để thu hút được khách, lưu giữ được chân khách, mang lại doanh thu cao cho khách sạn.

Chức năng tuyên truyền, quảng cáo, đối ngoại: Để thực hiện chức năng này bộ phận phục vụ buồng đại diện cho khách sạn, cho dân tộc Việt Nam giới thiệu với khách quốc tế về các danh lam thắng cảnh, phong tục tập quán, các tour du lịch, các món ăn đặc sản của Việt Nam. Thông qua việc giới thiệu của nhân viên phục vụ buồng, khách có thể tìm hiểu về đất nước Việt Nam và giới thiệu cho bạn bè, người thân nhằm thu hút ngày càng nhiều khách hơn. Đồng thời thông qua việc phục vụ, có thể giới thiệu với khách quốc tế về trình độ văn minh của khách sạn nói riêng và của dân tộc Việt Nam nói chung.

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

2. Nhiệm vụ của bộ phận buồng

Với vị trí, chức năng trên, bộ phận buồng phải thấy rõ tầm quan trọng để xác định được nhiệm vụ cụ thể của mình đối với khách sạn nói riêng ngành du lịch nói chung. Có thể khái quát các nhiệm vụ của bộ phận buồng như sau:

- Tổ chức đón tiếp và phục vụ từ khi khách đến đến khi kết thúc thời gian lưu trú.
- Thực hiện công tác vệ sinh buồng khách, bảo dưỡng và bài trí các buồng khách, các khu vực công cộng như: Hành lang, cầu thang, đại sảnh; các khu vực ngoại vi trước và sau khách sạn như: Bể bơi, câu lạc bộ sức khỏe, cây cảnh... Đảm bảo việc bài trí tiện nghi trong buồng khách đẹp và có khoa học.
- Có biện pháp tích cực bảo vệ an toàn tài sản và tính mạng cho khách trong thời gian lưu trú như thực hiện các biện pháp chống cháy, chống độc, bảo mật phòng gian, thực hiện tẩy trùng, diệt chuột, gián, phòng chống dịch bệnh...
- Kết hợp với bộ phận lễ tân và các bộ phận khác như bộ phận bàn, bar, chế biến, kỹ thuật bảo dưỡng, kế toán, bảo vệ, tiếp thị và bán hàng để xúc tiến dịch vụ để đáp ứng yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú và nâng cao chất lượng phục vụ.

- Cung cấp đầy đủ các dịch vụ bổ sung thuộc phạm vi bộ phận buồng theo quy định của khách sạn như: Giặt là, chăm sóc người ốm, cho thuê đồ dùng sinh hoạt...

- Quản lý tốt các buồng khách về tiện nghi, trang thiết bị, khu vực buồng trực, hành lang, cầu thang máy và các khu vực được phân công phụ trách. Tổ chức quản lý và giữ gìn hành lý khách bỏ quên, kịp thời thông báo với lễ tân để tìm biện pháp trao trả tài sản kịp thời cho khách.

- Kiểm tra chất lượng các dịch vụ sản phẩm trước khi cung cấp cho khách bởi vấn đề này liên quan chặt chẽ tới uy tín của khách sạn.

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

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

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

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

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

3. Quan hệ của bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn

3.1. Quan hệ nội bộ bộ phận buồng

3.1.1. Quan hệ giữa nhân viên trực buồng với các nhân viên phục vụ buồng

- Căn cứ thông tin nhận được từ bộ phận tiếp nhận khách, nhân viên trực buồng báo cho các nhân viên phục vụ buồng biết: Số buồng của khách trả buồng, số buồng của khách sẽ tới và các công việc cần làm khi khách trả buồng, khi khách nhận buồng.

- Nhân viên trực buồng phải báo nhân viên phục vụ buồng mở cửa buồng cho khách.

- Nhân viên phục vụ buồng lập *"Phiếu yêu cầu sửa chữa buồng khách"* giao cho nhân viên trực buồng. Nhân viên trực buồng phải thông báo cho nhân viên phục vụ buồng biết ngày giờ bộ phận quản trị sửa chữa buồng khách để cùng phối hợp.

- Nhân viên phục vụ buồng làm thủ tục giao nhận chìa khoá tại nơi làm việc của nhân viên trực buồng.

3.1.2. Giữa nhân viên trực buồng với nhóm phụ trách các khu vực công cộng

- Nhân viên trực buồng báo cho bộ phận phụ trách các khu vực công cộng biết yêu cầu đặt trước của buồng khách để họ làm công tác vệ sinh và phục vụ các khu công cộng như: Hành lang, thảm trải sàn, cầu thang, sảnh...

- Nhân viên phục vụ khu vực công cộng thông báo về tình hình thuộc khu mình phụ trách tới nhân viên trực buồng, chẳng hạn thông báo đã làm xong vệ sinh chưa, đang sửa chữa hay đang làm vệ sinh khu công cộng, nhân viên văn phòng phải kịp thời thông báo cho các bộ phận liên quan.

- Nhân viên phục vụ khu vực công cộng làm thủ tục giao nhận và gửi lĩnh chìa khoá ở phòng làm việc của nhân viên trực buồng.

3.1.3. Giữa nhân viên trực buồng với nhóm phụ trách đồ vải

- Nhân viên trực buồng trình người chủ quản bộ phận ký duyệt báo biểu tình hình kinh doanh phục vụ quần áo cho khách do nhóm phụ trách đồ vải gửi tới, sau đó kịp thời nộp lên bộ phận tài vụ.

- Nhân viên trực buồng giúp nhóm phụ trách đồ vải tìm và đối chiếu tên số buồng của khách bị quên không ghi, ghi sai trên biên lai giặt là quần áo.

- Nhân viên trực buồng phải ghi vào sổ sách những quần áo phải giặt là lại, kịp thời thông báo với khách.

- Nhân viên trực buồng phải thông báo cho nhóm phụ trách đồ vải biết theo nhu cầu của khách về sửa chữa quần áo.

- Nhân viên trực buồng vào sổ sách quần áo và các thứ khác khách để quên ở nhóm phụ trách đồ vải, để hiện vật lại cho nhóm này lưu trữ, chờ trả cho khách.

3.1.4. Giữa nhóm phục vụ buồng với nhóm phụ trách khu vực công cộng

Nhóm phục vụ buồng phải kịp thời báo cho nhóm phụ trách các khu vực công cộng biết nhu cầu làm vệ sinh thảm sàn và các đồ dùng để phụ trách các khu vực công cộng cử người tới thực hiện.

- Nhóm phụ trách các khu vực công cộng phải thông báo cho nhóm phục vụ buồng biết thời gian làm vệ sinh tường phía ngoài buồng khách để nhóm phục vụ buồng thông báo cho khách. Trường hợp có dịch bệnh hai nhóm cùng phối hợp làm công tác sát trùng buồng khách khi cần thiết.

3.1.5. Giữa nhóm phục vụ buồng và nhóm phụ trách đồ vải

- Khi khách có nhu cầu giặt là quần áo, nhóm phục vụ buồng phải kịp thời báo cáo cho nhóm phụ trách đồ vải, đồng thời lập phiếu giặt là, phối hợp với nhóm phụ trách công việc về đồ bằng vải làm tốt công tác thu nhận, trao trả quần áo của khách.

- Khi phát hiện sôpha, bàn ghế bị hư hỏng, rèm cửa bị thủng, rách, thiếu khuy phải kịp thời báo cho nhóm phụ trách đồ vải.

- Cùng phối hợp, thường kỳ làm tốt công tác giặt là các đồ dùng bằng vải trong buồng khách.

- Hàng ngày nhóm phục vụ buồng mang đồ dùng bằng vải cũ bẩn tới nhóm phụ trách đồ vải để đổi lấy những cái đã giặt là.

- Cùng phối hợp kiểm kê đồ dùng bằng vải.

3.1.6. Giữa nhóm phụ trách các khu vực công cộng với nhóm phụ trách đồ vải

- Nhu cầu về khăn phục vụ tại nhà vệ sinh công cộng do nhóm phụ trách đồ vải cung cấp. Dùng xong thì trả lại.

- Nhóm phụ trách đồ vải chịu trách nhiệm giặt giẻ lau bụi, khăn lau tay.

- Cùng phối hợp tổ chức nơi nhận gửi mũ áo tạm thời.

- Nhóm phụ trách đồ vải cấp đồ dùng bằng vải đã thanh lý cho nhóm phụ trách các khu vực công cộng dùng làm giẻ lau.

3.1.7. Giữa nhân viên văn phòng với nhà kho

- Nhân viên văn phòng căn cứ vào biên lai tiêu thụ tại minibar do nhà kho cung cấp để lập báo cáo tiêu thụ gửi lên bộ phận tài vụ.

3.1.8. Giữa nhóm phục vụ buồng với nhà kho

- Nhóm phục vụ buồng thông báo cho nhà kho biết đồ uống, rượu đã quá hạn hoặc biến chất để làm thủ tục xin phép huỷ.

- Cùng phối hợp kiểm kê vật phẩm, đồ dùng.

- Nhà kho căn cứ vào tình hình khách tiêu dùng vật phẩm và đồ uống ở minibar để kịp thời bổ sung hàng.

3.1.9. Giữa nhóm phụ trách đồ vải và nhà kho

Nhóm phụ trách đồ vải kịp thời thông báo cho nhà kho tình hình các đồ dùng bằng vải, giá mắc quần áo, biên lai giặt là, túi đựng... để nhà kho bổ sung.

3.1.10. Giữa nhóm phụ trách các khu vực công cộng với nhà kho

- Nhóm phụ trách các khu vực công cộng kịp thời thông báo cho nhà kho

các vấn đề về dụng cụ, thuốc tẩy, vật phẩm đồ dùng dành cho khách.

- Nhà kho phải thường xuyên nắm chắc lượng tồn kho về dụng cụ, thuốc tẩy để kịp thời xin lĩnh bổ sung.

3.2. Quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác

Quan hệ giữa bộ phận phục vụ buồng và các bộ phận khác, ngoài quan hệ về cắt may, thay đổi đồng phục cho cán bộ, công nhân viên trong khách sạn, quan hệ làm vệ sinh các phòng làm việc của các bộ phận ra còn có các quan hệ ở các mặt sau đây:

3.2.1. Với bộ phận lễ tân

- Các trưởng ca phục vụ buồng thuộc bộ phận phục vụ buồng cứ ba lần một ngày (sáng vào hồi 10h30', chiều vào hồi 15h30', tối vào hồi 22h30') căn cứ vào tình hình kiểm tra buồng khách lập biểu thông báo cho bộ phận tiếp nhận khách số buồng đã có khách thuê, số buồng chưa có khách thuê, số buồng chưa làm vệ sinh, số buồng khách sắp trả buồng, số buồng hư hỏng, tình hình buồng khách.

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

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

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

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

- Khi khách khiếu nại hoặc mâu thuẫn với khách thì bộ phận tiếp nhận khách phải phối hợp với bộ phận phục vụ buồng, giải quyết một cách thoả đáng.

- Nếu khách làm hỏng phương tiện hoặc làm mất vật dụng trong buồng, thì nhóm trưởng phục vụ buồng phải kịp thời báo cho bộ phận tiếp nhận khách giải

quyết việc bồi thường.

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

- Cùng phối hợp sắp xếp phục vụ khách VIP và khách đi theo đoàn đông khách.

3.2.2. Với bộ phận bàn - bar

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

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

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

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

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

3.2.3. Với bộ phận quản trị

Khi phương tiện, thiết bị trong buồng khách hư hỏng, trưởng ca phục vụ buồng phải kịp thời làm phiếu yêu cầu sửa chữa gửi cho bộ phận quản trị để họ cử người tới sửa. Bộ phận quản trị chịu trách nhiệm cải tạo buồng nghỉ thành phòng làm việc theo yêu cầu của khách. Bộ phận quản trị có trách nhiệm hướng dẫn nhân viên của bộ phận phục vụ buồng sử dụng máy móc, thiết bị.

3.2.4. Với bộ phận bảo vệ

Bộ phận phục vụ buồng phải tích cực giúp bộ phận bảo vệ làm tốt công tác bảo vệ khách sạn, kịp thời ngăn chặn các nhân tố gây ra mất an toàn trong khách sạn. Ngược lại bộ phận bảo vệ có trách nhiệm truyền đạt tri thức phòng cứu hoả cho nhân viên của bộ phận phục vụ buồng, đồng thời thường kỳ tổ chức diễn tập cứu hoả.

Nếu phát hiện khách tụ tập đánh bạc, mua dâm trong buồng khách, trưởng

nhóm phục vụ buồng phải kịp thời báo cho bộ phận bảo vệ xử lý.

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

3.2.5. Với bộ phận phụ trách nhân sự

Bộ phận buồng cùng phối hợp với bộ phận nhân sự xác định biên chế và căn cứ vào tình hình thực tế để tuyển dụng nhân viên. Giám đốc bộ phận phục vụ lập kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo hàng tháng, hàng quý, hàng năm của bộ phận mình, thông báo và yêu cầu bộ phận phụ trách nhân lực phối hợp, giúp đỡ.

Bộ phận buồng làm tốt công tác nâng cấp, điều động và xử phạt theo quy định của khách sạn và trình lên bộ phận phụ trách nhân lực thẩm duyệt. Hàng tháng phải thống kê số nhân viên làm việc để lĩnh phiếu ăn. Hàng tháng tổ chức kiểm tra công nhân viên, thông báo cho bộ phận phụ trách nhân lực biết.

Bộ phận buồng phối hợp với bộ phận phụ trách nhân lực thực hiện phát trang phục cho nhân viên mới, thu hồi trang phục của nhân viên thôi việc.

3.2.6. Với bộ phận tài vụ

Giám đốc bộ phận buồng phải dự toán thu chi hàng năm của bộ phận mình và nộp lên bộ phận tài vụ.

Khi phát hiện hiện tượng không ăn khớp giữa đồ uống và sổ sách ở minibar, trưởng kho phải kịp thời cùng với bộ phận tài vụ tiến hành đối chiếu, kiểm tra. Khi khách trả buồng, nhân viên phục vụ buồng phải kịp thời báo cho nhân viên thu ngân tại bộ phận tiếp nhận khách biết tình hình khách sử dụng đồ uống ở minibar và các tình hình khác.

Bộ phận buồng phải làm tốt công tác xin mua, xin lĩnh vật phẩm đồ dùng theo nhu cầu. Bộ phận tài vụ kịp thời cung cấp.

Hàng tháng hai bộ phận cùng phối hợp kiểm kê đồ dùng bằng vải, đồ uống ở minibar và các vật phẩm đồ dùng dùng cho khách. Cùng quản lý tốt tài sản cố định, vật rẻ tiền mau hỏng.

III. TỔ CHỨC LAO ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG

1. Đặc điểm tổ chức lao động của bộ phận buồng

Tổ chức lao động của bộ phận buồng là quá trình biết vận dụng hợp lý giữa 3 yếu tố: sức lao động, công cụ lao động, đối tượng lao động. Trong đó sức lao động quyết định vì con người là nhân tố quan trọng để phát triển lực lượng sản xuất.

1.1. Đặc điểm của dịch vụ lưu trú

Dịch vụ lưu trú là một dịch vụ cơ bản của hoạt động kinh doanh khách sạn. Chính vì vậy dịch vụ lưu trú mang đầy đủ những đặc điểm của khách sạn. Tuy nhiên dịch vụ lưu trú cũng có những đặc điểm riêng khác với dịch vụ khác trong khách sạn.

1.2. Đặc điểm về tổ chức lao động

Dịch vụ lưu trú sử dụng đông đảo lực lượng lao động sống trong khách sạn và chịu tác động mạnh mẽ của tính thời vụ trong kinh doanh khách sạn cho nên thường xuyên thay đổi (khoảng 25%) và có một số lượng lớn làm theo hợp đồng. Dịch vụ lưu trú sống cùng với khách sạn, nó diễn ra 24/24 giờ và liên tục 365 ngày một năm. Trong khi đó một số dịch vụ khác của khách sạn chỉ hoạt động từ 18 – 19 giờ một ngày.

Để đáp ứng được yêu cầu phục vụ khách 24/24 giờ thời gian làm việc của nhân viên buồng phải chia ra từng ca cho phù hợp.

Thường chia làm 3 ca:

Ca 1: Thời gian làm việc từ 6h30 – 14h30

Ca 2: Thời gian làm việc từ 14h30 – 22h30

Ca 3: Thời gian làm việc từ 22h30 – 6h30 sáng hôm sau

Do công suất phục vụ buồng của mỗi khách sạn khác nhau theo mùa và cũng khác nhau theo ngày trong tuần từ đó bộ phận buồng muốn duy trì số lượng nhân viên phải dựa trên con số về công suất buồng cụ thể, thông thường là lấy số lượng bình quân theo mùa du lịch. Số lượng nhân viên được sử dụng theo mùa, theo thời vụ bằng hình thức công nhật hoặc hợp đồng dài hạn cho những thời kỳ công việc nhiều. Do vậy cơ số luân chuyển lao động ở khu vực buồng khách cao hơn nhiều cơ số khách trong khách sạn, vì vậy ta luôn luôn có kế hoạch tuyển dụng và đào tạo nhân viên hàng năm.

Sự phân bố lao động ở trong mỗi khách sạn còn tuỳ thuộc khối lượng công việc trong mỗi ngày, trong từng ca làm việc cụ thể.

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

Ca 2: Khối lượng công việc của ca 2 so với ca 1 ít hơn vì hầu như tất cả mọi công việc vệ sinh đã làm ở ca 1, còn ca 2 chủ yếu làm nốt những công việc còn

tồn tại của ca 1 và những buồng khách mới trả.

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

Công việc trong một ca làm việc của nhân viên bộ phận buồng thông thường gồm các nhiệm vụ sau: Để chuẩn bị cho công việc đầu ca, người phục vụ buồng dùng xe đẩy để sắp xếp tất cả các đồ dùng thay thế phục vụ sinh hoạt hàng ngày của khách và cả phương tiện vệ sinh. Công việc trải qua 3 trình tự: trình tự phục vụ buồng khách mới trả, trình tự phục vụ buồng khách đang ở, trình tự phục vụ buồng không có khách. Kết thúc ca làm việc, người nhân viên dọn sạch xe đẩy, dọn dẹp các đồ vải bẩn và rác thải ra khỏi xe, xử lý các đồ này và cất trả lại xe đẩy. Nhân viên phục vụ đổ rác, dọn sạch máy hút bụi, cất các dụng cụ, khóa tủ đồ và cửa phòng kho, hoàn tất các thủ tục bàn giao cho nhân viên trực buồng.

Công cụ lao động cho dịch vụ lưu trú giản đơn, chủ yếu lao động chân tay khó có thể vận dụng cơ khí hóa vào sản xuất.

1.3. Đặc điểm về kinh doanh

Dịch vụ lưu trú kinh doanh chủ yếu là sản phẩm thuộc loại dễ hỏng, được sản xuất đồng thời cùng một lúc, cùng địa điểm với lúc bán ra, không tồn kho được và cũng không vận chuyển đi nơi khác để tiêu thụ được. Nếu một buồng hôm nay không cho thuê có nghĩa là đã làm mất đi một khoản doanh thu không bao giờ lấy lại được. Loại sản phẩm này được tiêu thụ nhanh khi nó có các dịch vụ đi kèm.

Dịch vụ phục vụ chính là sự đồng bộ về cơ sở vật chất kỹ thuật và sự liên tục của đội ngũ nhân viên phục vụ lưu trú. Chất lượng của sản phẩm lưu trú phụ thuộc rất lớn vào dung lượng lao động sống – "chất lượng của sự phục vụ" và các dịch vụ kèm theo tạo nên sự khác biệt giữa sản phẩm vật chất của dịch vụ lưu trú trong khách sạn này với khách sạn khác.

Khả năng cung cấp của dịch vụ lưu trú không thay đổi và có hạn trong khi nhu cầu của khách lại luôn biến đổi và vô hạn (có những lúc không đáp ứng được nhu cầu của khách, có lúc không có khách để phục vụ). Chính vì vậy đòi hỏi dịch vụ lưu trú phải có chiến lược kinh doanh và tiếp thị thích ứng, linh hoạt

với mọi tình huống.

1.4. Định mức lao động ở bộ phận buồng

Định mức lao động là số lượng sản phẩm được tạo ra từ một nhân viên trong một khoảng thời gian nhất định. Hay định mức lao động là lượng công việc mà một nhân viên phải thực hiện được trong một khoảng thời gian làm việc (thường là một ca làm việc).

Định mức lao động trong khách sạn được coi là hợp lý chỉ khi định mức trung bình của mỗi người trong mỗi bộ phận phải được thực hiện tại cơ sở đó. (Định mức này phải là định mức trung bình tiên tiến và định mức này không cố định mà thường xuyên thay đổi theo tình hình thực tế).

Định mức lao động trong khu vực lưu trú có khả năng thực hiện được đòi hỏi người lao động phải đầu tư suy nghĩ, có sự cố gắng nỗ lực để làm việc. Định mức lao động trong khu vực lưu trú không có tính cố định mà phụ thuộc vào nhiều nhân tố khác: Hạng khách sạn, loại phòng, chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật, trình độ nhân viên phục vụ, mức độ trang bị công cụ lao động, đối tượng khách... Bởi vì các tiêu chuẩn thực hiện biến đổi theo các nhu cầu và đòi hỏi thống nhất của bộ phận trong khách sạn nên không thể áp dụng tiêu chuẩn về năng suất của một bộ phận cho tất cả các bộ phận khác trong một khách sạn, cũng như tiêu chuẩn của mỗi khách sạn không thể áp dụng cho tất cả các khách sạn khác.

Ví dụ: Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ buồng biến đổi trong phạm vi rộng từ khách sạn có dịch vụ cấp thấp, đến khách sạn có dịch vụ mức trung bình và khách sạn có dịch vụ cấp quốc tế, nên các tiêu chuẩn về năng suất lao động của nhân viên phục vụ buồng cũng sẽ biến đổi theo. Giả sử tại một khách sạn có dịch vụ cỡ trung bình, người quản lý xác định rằng một nhân viên phục vụ buồng có thể đáp ứng các tiêu chuẩn thực hiện và thu dọn một buồng khách điển hình hết gần 27 phút. Cách xác định tiêu chuẩn về năng suất lao động dưới đây trình bày cách tính mẫu về tiêu chuẩn năng suất lao động và chỉ ra tiêu chuẩn năng suất lao động có thể được xác định như thế nào đối với các nhân viên dọn buồng làm việc theo ca 8 tiếng. Các phép tính trong phạm vi của cách xác định này giả thiết rằng các nhân viên dọn buồng dành nửa tiếng không ăn lương cho thời gian ăn trưa. Cách xác định này cũng chỉ ra rằng tiêu chuẩn năng suất lao động đối với của nhân viên dọn buồng là cần phải lau dọn 15 buồng khách của một ca 8 tiếng.

** Cách xác định tiêu chuẩn về năng suất lao động*

Bước 1: Xác định việc thu dọn một buồng khách theo các tiêu chuẩn chất lượng của bộ phận hết bao nhiêu thời gian bằng cách bấm giờ nhiều lần việc thu dọn một buồng khách của một nhân viên cùng trình độ, mức độ trang bị công cụ lao động giống nhau, hạng khách sạn, cơ sở vật chất kỹ thuật giống nhau. Từ đó tính ra được trung bình của một lần làm vệ sinh buồng khách xấp xỉ 27 phút.

Bước 2: Xác định số phút làm việc trong một ca 8 tiếng x 60 phút = 480 phút.

Bước 3: Xác định số thời gian dành cho việc thu dọn buồng khách.

Tổng số thời gian một ca là 480 phút trừ đi thời gian nghỉ ngơi do nhu cầu tự nhiên gồm có:

Thời gian nhận ca	20 phút
Thời gian giải lao sáng	15 phút
Thời gian giải lao chiều	15 phút
Thời gian giao ca	20 phút
	70 phút

Thời gian thực tế làm việc trong ca của một nhân viên buồng là:

480 - 70 = 410

Bước 4: Xác định tiêu chuẩn về năng suất lao động bằng cách chia kết quả bước 3 cho kết quả bước 1.

$$\frac{410 \text{ phút}}{27 \text{ phút}} = 15{,}2 \text{ buồng khách/1 ca 8 tiếng}$$

Nếu các dự tính về chất lượng (các tiêu chuẩn thực hiện) được đặt ra quá cao, số lượng công việc được thực hiện tương ứng với các tiêu chuẩn đó sẽ có thể rất thấp tới mức không thể chấp nhận được. Điều đó buộc người quản lý phải có thêm nhiều nhân viên để đảm bảo tất cả mọi công việc được hoàn thành. Tuy nhiên sớm hay muộn thì người quản lý cũng phải giảm bớt số nhân viên và điều chỉnh lại số lượng và chất lượng bằng cách xác định lại các tiêu chuẩn thực hiện theo tinh thần của các tiêu chuẩn thực tế hơn về năng suất lao động.

Nếu các tiêu chuẩn về năng suất lao động được quy định quá thấp thì chất lượng công việc được thực hiện tương xứng với chúng sẽ lên cao ngoài dự kiến và người quản lý sẽ thiết lập các tiêu chuẩn thực hiện cao hơn và sẽ giám sát

các chi phí của bộ phận một cách chặt chẽ hơn.

Vấn đề đặt ra chính là cân đối một cách có hiệu quả giữa các tiêu chuẩn thực hiện và các tiêu chuẩn về năng suất lao động.

Chính vì vậy mà hiện nay ở Việt Nam chưa có được định mức cụ thể dùng chung cho nhân viên phục vụ buồng ở mỗi bậc nghề khác nhau. Tuy nhiên, bằng phương pháp thống kê số liệu, kinh nghiệm sử dụng lao động của mỗi khách sạn, mỗi địa phương ra định mức lao động. Định mức lao động đó chỉ được áp dụng theo vùng, địa phương.

Ví dụ: Khu vực Hà Nội định mức trung bình 5 - 6 buồng/người/ca làmviệc. (Đối với khách sạn quy mô vừa và nhỏ).

Cụ thể:

+ Định mức cho nhân viên dọn buồng ca ngày như sau: Thời gian bình quân dọn một buồng là 27 phút; số buồng bình quân là 14 buồng/ca 8h. Đối với buồng hạng sang định mức 7 – 8 buồng/ca, buồng bình thường 15 – 20 buồng/ca, tổng số buồng VIP hay buồng check – out không quá 12 buồng/ca.

+ Định mức cho nhân viên trực đêm: 50buồng/ca. Định mức này có thể thay đổi tuỳ theo số buồng phải dọn do ca ngày để lại.

+ Định mức cho trưởng tầng ca ngày: 100 buồng/ca (tương đương 7 nhân viên dọn buồng ca ngày)

+ Định mức cho trưởng tầng ca đêm: 200 buồng/ca (tương đương 4 nhân viên trực đêm).

+ Định mức cho nhân viên tạp vụ: Tuỳ theo chức năng và tính chất cụ thể ở từng khách sạn để xác định khối lượng công việc cho mỗi nhân viên

1.5. Tác phong, thái độ của nhân viên phục vụ buồng

Người nhân viên của bộ phận buồng ngoài việc có kỹ năng nghề nghiệp cao cần phải có tác phong, thái độ phục vụ lịch sự, văn minh thể hiện như sau:

- Phải đảm bảo tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát nhưng phải thao tác nhanh và đúng quy trình kỹ thuật, phục vụ khách trong mọi tình huống khi khách có yêu cầu đột xuất, phải phục vụ kịp thời không để khách chờ lâu.

- Phải đàng hoàng chững chạc trong công việc cũng như trong giao tiếp với khách, không khúm núm.

- Nói chuyện với khách phải hướng về phía khách, không nhìn chằm chằm, tránh nhìn trộm hoặc nhìn đi nơi khác (hướng về phía khách để biết được tâm ý của họ).

- Không gãi đầu, gãi tai, khua chân múa tay, không bàn tán xì xào, chỉ trỏ vào khách. Khi gặp khách phải chào hỏi, khi họ ra về phải chào, chúc sức khoẻ.

- Không được giơ tay ra bắt tay trước với khách.

- Thận trọng trong công tác phục vụ để tránh nhầm lẫn đổ vỡ tài sản của khách và khách sạn. Nói năng với khách phải thận trọng, khi đã hứa với khách là làm được cho khách thì phải giữ lời hứa, biết đến đâu thì nói đến đấy. Nếu không biết thì phải nói thẳng với khách chứ không được nói dối khách. Đồ đạc sau khi dọn xong phải để ngay ngắn vào chỗ cũ, tránh đổ vỡ làm mất mát tài sản của khách. Phải làm đúng quy trình phục vụ. Khi lau chùi đồ đạc cho khách phải nhẹ nhàng, khi giặt là quần áo cho khách phải kiểm tra đồ của khách xem có trùng với hoá đơn mà khách đã ký không? Kiểm tra xem khách có để quên đồ dùng trong túi quần hoặc túi áo không, nếu có phải để lại ở buồng cho họ, tránh làm rách quần áo của khách.

- Nói năng với khách phải nhẹ nhàng, bình tĩnh:

+ Luôn xác định mình là người phục vụ người phục vụ để khi giao tiếp với khách phải "dạ, vâng, thưa, gửi" làm vui lòng khách.

+ Khi gặp khách khó tính có lời nói xúc phạm đến mình phải ứng xử khéo léo với thái độ nhã nhặn để giải quyết ổn thoả mọi vấn đề phát sinh, tránh to tiếng với khách.

- Ân cần, niềm nở, nhiệt tình, lễ độ đối với khách không kể khách từ đâu đến, mầu da, dân tộc nào, khách nước ngoài hay trong nước. Phải phục vụ khách đến nơi đến chốn trong phạm vi có thể. Phải tận tình giúp đỡ khách khi khách đau ốm hoặc giúp chăm sóc người già, trẻ em.

- Phải yêu nghề, thấy được quyền lợi của mình gắn liền với trách nhiệm nghề nghiệp đang làm, từ đó để tâm vào công việc, tự giác làm việc với trách nhiệm cao, tiếp thu những ý kiến đóng góp của khách, để tự điều chỉnh mình.

- Tích cực học tập trau dồi nghề nghiệp, ngoại ngữ để nâng cao chất lượng phục vụ khách, học trong thực tế, học hỏi giữa các nhân viên với nhau.

1.6. Nhân viên phục vụ buồng phải thực hiện tốt nội quy của khách sạn đề ra

Mỗi khách sạn đề ra nội quy dành cho nhân viên khách sạn nói chung, nhân viên bộ phận buồng nói riêng. Nhưng nhìn chung các khách sạn đều đưa ra một số nội quy cơ bản sau:

- Nhân viên phục vụ buồng phải đến trước giờ làm việc 15 phút để chuẩn

bị chu đáo, mặc trang phục, cất tư trang vào nơi quy định.

- Khi làm việc phải mặc đúng trang phục, đầu tóc gọn gàng sạch sẽ, không được trang điểm loè loẹt, không để móng tay dài và sơn móng tay, không đi guốc cao gót hoặc dép không có quai hậu.

- Luôn giữ vệ sinh thân thể sạch sẽ, không có mùi hôi. Trong quá trình phục vụ không được uống rượu, bia, không ăn thức ăn có mùi hăng, tanh, không hút thuốc lá...

- Trong quá trình làm việc không được bỏ vị trí, không được tự do đi lại đến các bộ phận khác trong khách sạn để nói chuyện, gây ồn ào mất trật tự. Khi làm việc tránh lề mề, vừa làm vừa chơi. Phải khéo léo kết hợp các công việc để nâng cao năng suất lao động. Không được nói chuyện to, ầm ĩ, không được đùa nghịch trước mặt khách trong quá trình phục vụ, không kéo lê bàn ghế gây tiếng động làm mất trật tự.

- Khi giao dịch với khách phải thể hiện được phong cách, thái độ của nhân viên phục vụ buồng trong khách sạn.

- Không được tự do giao dịch với khách nước ngoài ngoài phạm vi cho phép, phải tôn trọng phong tục tập quán của khách. Trong quá trình phục vụ không được gây cảm tình riêng. Tuyệt đối không được xin hoặc mượn đồ của khách, không sử dụng đồ dùng của khách sạn dành cho khách. Tuyệt đối không được chơi la cà trong buồng của khách đang ở hoặc đứng ngoài cửa nhìn vào buồng khách, không được tắm trong buồng khách.

- Khi nhặt được tài sản của khách bỏ quên phải nộp cho người có trách nhiệm, thường xuyên điền vào sổ ghi mất đồ và những vật tìm được.

- Khi vào buồng khách để làm vệ sinh, trả đồ giặt là cũng như phục vụ phải gõ cửa, khách đồng ý mới được vào. Khi ra phải đóng cửa nhẹ nhàng, không gây phiền hà cho khách.

- Không cho người không có liên quan vào buồng khách khi chưa có ý kiến của lãnh đạo.

- Phải báo lại mọi tình hình bất thường cho nhân viên trực. Ví dụ một người khách bị ốm, những con vật lạ xuất hiện trong phòng, trang thiết bị hoặc đồ đạc trong phòng bị hư hỏng, vết bẩn trên thảm, những dấu vết trên tường...

- Khi làm buồng tuyệt đối không được lục lọi tư trang, thư từ, xem trộm tranh ảnh của khách. Khi đang làm vệ sinh trong buồng mà có chuông điện thoại reo không được nhấc máy trả lời, không được dùng điện thoại trong buồng

khách, không được mở tivi, đài trong quá trình vệ sinh buồng. Khi làm vệ sinh trong buồng tuyệt đối không được đóng cửa buồng, không cho bất cứ ai mượn chìa khoá buồng và phải chịu trách nhiệm nếu chìa khoá bị mất.

- Không được mở cửa cho người mình không biết hoặc cho khách để quên chìa khoá để đảm bảo an toàn cho mình và khách (nếu khách để quên chìa khoá thì xin lỗi khách, gọi điện cho lễ tân lên mở cửa giúp khách, lễ tân kiểm tra tên tuổi của khách để giúp khách mở cửa, phải nhanh chóng không để khách chờ lâu). Nhân viên buồng phải có thái độ mềm mỏng đối với khách.

- Không được sử dụng thang máy của khách, phải đi lối riêng dành cho nhân viên.

- Khi gặp khách có hình dáng kỳ quặc, buồn cười không được bàn tán xì xào, chê cười khách.

- Không được đưa bất cứ thông tin về quản lý hoặc về những người khách đang ở, lưu trú tại khách sạn. Nếu phát hiện thấy những sự cố không bình thường như buồng khách bị mở... thì báo ngay cho bộ phận bảo vệ, trực tầng, lãnh đạo biết để giải quyết kịp thời.

- Sau khi làm việc xong phải để quần áo, giày dép vào đúng nơi quy định, không được mặc đồng phục về nhà hay đi chơi.

- Nếu nhân viên nào cảm thấy không được khỏe phải thông báo trước cho người quản lý.

2. Chức trách nhiệm vụ của từng chức danh ở bộ phận buồng

Tiêu chuẩn của các chức danh ở bộ phận buồng

Việc tuyển chọn nhân viên vào bộ phận buồng mỗi nơi mỗi khác nhưng nhìn chung các khách sạn đều đưa ra các tiêu chuẩn chính sau:

- Nhân viên bộ phận buồng phải đảm bảo tiêu chuẩn có sức khỏe tốt, ngoại hình không có dị tật.

- Nhân viên phải tốt nghiệp phổ thông trung học trở lên, trừ các chức danh: Giám đốc, phó giám đốc, trợ lý giám đốc, thư ký phải có bằng đại học trở lên.

- Nhân viên phải có khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ cơ bản của ngành khách sạn, đặc biệt các chức danh: Giám đốc, phó giám đốc, trợ lý giám đốc, thư ký phải có khả năng giao tiếp thông thạo bằng ngoại ngữ với khách hàng.

- Nhân viên phải qua lớp đào tạo về nghiệp vụ, mỗi chức danh khác nhau có các yêu cầu khác nhau:

+ Chức danh giám đốc đòi hỏi phải có ít nhất 5 năm kinh nghiệm làm

công tác phục vụ buồng trong đó có 2 năm làm công tác quản lý và phải có năng lực quản lý tốt, có kỹ năng tổng hợp các công việc của bộ phận.

+ Chức danh phó giám đốc, trợ lý giám đốc đòi hỏi phải có 3 năm kinh nghiệm làm công tác phục vụ buồng khách sạn trong đó có 1 năm làm công tác quản lý, có năng lực bao quát công việc và thành thạo các nghiệp vụ phục vụ buồng.

+ Thư ký thông thường là nữ, ưu tiên người có kinh nghiệm làm công tác thư ký, phải có kỹ năng sử dụng máy vi tính, có kỹ năng giao tiếp tốt.

+ Các chức danh trưởng nhóm đòi hỏi phải có 2 năm trở lên làm công tác phụ trách ở nhóm đó, có trình độ nghiệp vụ tốt, có khả năng quản lý nhóm.

- Nhân viên phải có thái độ nhã nhặn, lịch sự, chăm chỉ, tháo vát, tích cực...

2.1. Giám đốc bộ phận buồng (trưởng bộ phận buồng)

Giám đốc bộ phận buồng là người quản lý toàn diện bộ phận phục vụ buồng, phục vụ khách ăn, nghỉ tại khách sạn một cách có hiệu quả, chất lượng tốt, bảo đảm các buồng khách luôn luôn sạch sẽ nhằm tạo ra sự hài lòng ở khách hàng.

Giám đốc bộ phận buồng chịu trách nhiệm trước tổng giám đốc khách sạn về các công việc sau:

- Lập kế hoạch kinh doanh của bộ phận phục vụ buồng, lập ra hệ thống quản lý có hiệu quả, đôn đốc và chỉ đạo công việc hàng ngày của phó giám đốc và trợ lý.

- Bảo đảm cho công tác kinh doanh phòng khách diễn ra bình thường.

- Lập dự toán hàng năm, tăng cường quản lý kho, thẩm định các vật phẩm cần dùng, khống chế chi phí.

- Ban hành quy định phục vụ buồng và kiểm tra, đôn đốc cấp dưới chấp hành để đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ khách.

- Thẩm định các phương tiện, tiện nghi phòng khách, yêu cầu bộ phận quản trị cải tạo, sửa chữa, đảm bảo các phương tiện, thiết bị luôn luôn ở trạng thái hoàn hảo.

- Đặt ra yêu cầu về chất lượng giặt là, định kỳ kiểm tra, đảm bảo giặt là quần áo sạch sẽ, đạt yêu cầu chất lượng.

- Thẩm định kiểu dáng và giá thành đồng phục của cán bộ, công nhân viên khách sạn, đôn đốc công việc cắt may, thay đổi, giặt là và khâu vá đồng phục.

- Đôn đốc và chỉ đạo công tác vệ sinh, trồng cây, sát trùng tại các khu vực công cộng.

- Chú trọng quan hệ giao lưu với khách, nắm bắt trực tiếp yêu cầu của khách để tiếp thu ý kiến đóng góp, phê bình để có biện pháp khắc phục.

- Lập kế hoạch và thực hiện công tác đào tạo của bộ phận mình để nâng cao kỹ năng nghiệp vụ của nhân viên dưới quyền.

- Quy định các quy chế, điều lệ của bộ phận do mình phụ trách, định kỳ kiểm tra đánh giá tình hình công việc của các nhóm, căn cứ vào kết quả kiểm tra, đánh giá để tiến hành thưởng phạt nhằm nâng cao tính tích cực của nhân viên dưới quyền.

- Đôn đốc và kiểm tra công tác phòng cháy ở các tầng, ở nơi cắt may quần áo và tại các nơi công cộng, đảm bảo an toàn cho các buồng khách và an toàn cho khách.

- Phối hợp tốt với các bộ phận khác trong khách sạn, quan tâm theo dõi tình hình tư tưởng và công việc của nhóm nhân viên dưới quyền; hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

2.2. Phó giám đốc, trợ lý giám đốc

Phó giám đốc, trợ lý giám đốc là người trực tiếp giúp giám đốc điều hành và quản lý các công việc của bộ phận, thực hiện các nhiệm vụ chủ yếu sau:

- Thực thi kế hoạch công tác do giám đốc bộ phận phục vụ buồng lập ra. Thay mặt giám đốc khi giám đốc vắng mặt.

- Triệu tập hội nghị các nhóm trưởng, các trưởng ca để bố trí, phân công công việc.

- Kiểm tra tình hình các nhóm chấp hành trình tự và tiêu chuẩn thao tác công việc, góp ý kiến và đề ra biện pháp chấn chỉnh các vấn đề tồn tại, kịp thời báo cáo tình hình lên giám đốc.

- Kiểm tra công tác chuẩn bị buồng trước khi khách tới khách sạn.

- Giải quyết các yêu cầu và khiếu nại của khách.

- Giúp giám đốc kiểm tra công tác vệ sinh tại buồng, tại các khu công cộng, cắt may quần áo.

- Thực thi cụ thể kế hoạch đào tạo.

- Định kỳ đánh giá công việc của nhân viên dưới quyền và đề đạt ý kiến thưởng phạt lên giám đốc.

- Đôn đốc, kiểm tra tình hình nhân viên tuân thủ các quy chế, điều lệ, xử lý

đối với người vi phạm.

- Bố trí người trực ca và kiểm tra sự có mặt của người trực ca.

- Kiểm tra tình hình vận hành của các máy móc, thiết bị, đôn đốc nhân viên làm tốt công tác bảo dưỡng và sửa chữa thiết bị.

- Phối hợp công tác tại văn phòng bộ phận, giải quyết các yêu cầu đặc thù của khách và các khó khăn của nhân viên dưới quyền.

- Tổ chức kiểm kê định kỳ tài sản cố định, vật rẻ tiền mau hỏng và vật tiêu dùng hàng ngày của bộ phận buồng, khống chế được giá thành, xin mua sắm bổ sung đồ dùng, dụng cụ của bộ phận phục vụ buồng.

- Thực hiện các công việc khác do cấp trên giao.

2.3. Thư ký bộ phận phục vụ buồng

Thư ký bộ phận buồng là người dưới quyền điều hành trực tiếp của phó giám đốc, trợ lý giám đốc thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nhận và chuyển thông tin, thống kê các báo biểu, sắp xếp, lập hồ sơ lưu trữ.

- Soạn thảo các văn bản, đánh máy các văn bản, phiên dịch ghi biên bản hội nghị, xử lý công văn giấy tờ đi và đến, sắp xếp các tư liệu để lưu trữ.

- Bảo quản và kịp thời đổi mới tư liệu về nhân sự của bộ phận phục vụ buồng.

- Bảo quản các chứng từ, làm báo cáo xin mua sắm vật dụng, báo cáo điều động nhân viên, báo cáo vật dụng hư hỏng và mất mát, ghi chép tình hình vật dụng bị hao mòn.

- Nạp vào máy tính các tư liệu của bộ phận phục vụ buồng.

- Xin lĩnh và cấp phát phiếu ăn, vé tháng, văn phòng phẩm của bộ phận phục vụ buồng.

- Lập bản thống kê số ngày làm việc của các cán bộ, nhân viên bộ phận phục vụ buồng.

- Tiếp nhận điện thoại, ghi chép lời nhắn, bố trí việc tiếp khách, đón tiếp khách đến thăm; giúp đỡ nhân viên phục vụ buồng.

- Quét dọn, giữ gìn vệ sinh phòng làm việc.

- Hoàn thành các công việc do cấp trên giao.

2.4. Trưởng nhóm trồng và chăm sóc cây, hoa

Trưởng nhóm trồng và chăm sóc cây hoa là người quản lý công việc trồng, chăm sóc cây hoa, bảo đảm môi trường xanh tươi của khách sạn có nhiệm vụ:

- Kiểm tra tình hình cây xanh và tìm hiểu nhu cầu thay đổi cây xanh trong khách sạn, bảo đảm môi trường tươi xanh trong khách sạn.

- Cung cấp hoa theo phiếu đặt hàng của bộ phận ăn uống, của các khu vực công cộng và của các bộ phận khác.

- Ghi chép tình hình tiêu hao vật phẩm, lập biểu tồn kho làm phiếu xin lĩnh bổ sung, bảo đảm lượng dự trữ hợp lý.

- Giữ quan hệ chặt chẽ với các cửa hàng bán hoa, cây cảnh. Làm đơn xin mua hoa theo nhu cầu hàng ngày.

- Khống chế chi phí tiền mua hoa.

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

2.5. Trưởng kho

Trưởng kho là người quản lý kho có các nhiệm vụ:

- Phụ trách công tác bổ sung đồ uống cho các quầy minibar tại các buồng khách. Cấp phát các vật dụng, đồ dùng cho các tầng phục vụ khách, vào sổ sách tài sản cố định và vật rẻ tiền mau hỏng của bộ phận phục vụ buồng, làm báo biểu về tình hình cấp phát, kết quả kiểm kê, khống chế chi phí.

- Phụ trách công tác vào sổ, xuất nhập kho, kiểm kê tài sản cố định, vật rẻ tiền mau hỏng và các vật dụng hao phí hàng ngày.

- Tổ chức tiếp nhận vật dụng, kiểm đếm, nghiệm thu tên gọi, số lượng, quy cách, chất lượng thời hạn sử dụng của vật dụng. Vào sổ sách vật dụng đã tiếp nhận.

- Tổ chức công tác vào sổ sách các vật dụng trong kho, sổ sách phải khớp với hiện vật; hàng tháng tổ chức kiểm kê và làm đề nghị bổ sung, thanh lý vật dụng không dùng được nữa.

- Tổ chức công tác làm vệ sinh các giá để vật dụng, xếp sắp vật dụng loại nào vào loại ấy, đánh số giá, làm phiếu chỉ chỗ vật dụng.

- Tổ chức kiểm tra định kỳ, nắm chắc tính năng của vật dụng, quy luật sử dụng, chu kỳ hư hao, phương pháp bảo quản. Giữ đúng nguyên tắc xuất kho, giảm hư hỏng, mất mát.

- Vào cuối ca tổ chức làm vệ sinh kho, cắt nguồn điện vào, đóng cửa sổ, bảo đảm an toàn kho.

- Lập báo biểu hàng ngày về tình hình tiêu thụ và bổ sung hàng cho các minibar, thống kê tình hình tiêu thụ hàng tháng.

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao

2.6. Trưởng nhóm phục vụ buồng

Trưởng nhóm phục vụ buồng quản lý toàn diện buồng khách tại các tầng, bảo đảm các khâu phục vụ diễn ra bình thường, phục vụ khách với chất lượng tốt, có nhiệm vụ cụ thể:

- Tổ chức hội ý trước giờ vào ca hàng ngày để bố trí công việc hàng ngày, kiểm tra dáng mạo, trang phục và vệ sinh cá nhân của nhân viên.

- Phân công ca làm, điều phối nhân lực, kiểm tra công việc của nhân viên, đề nghị thưởng, phạt nhân viên.

- Nắm bắt tình hình khách, tình hình phòng nghỉ, kiểm tra hàng ngày và báo cáo kết quả kiểm tra lên giám đốc bộ phận phục vụ buồng và bộ phận tiếp nhận khách.

- Kiểm tra các phòng đã đặt trước đảm bảo đủ tiêu chuẩn cho khách ăn nghỉ.

- Lập kế hoạch và thực hiện công tác vệ sinh định kỳ, đôn đốc nhân viên hoàn thành công việc đột xuất.

- Kiểm tra các phương tiện trong buồng khách, báo cáo và yêu cầu sửa chữa những bộ phận hư hỏng.

- Phối hợp cùng bộ phận bảo vệ làm tốt công tác phòng cháy. Kịp thời ghi chép và báo cáo hiện tượng không bình thường.

- Lắng nghe ý kiến của khách, thoả mãn yêu cầu của khách, giải quyết khiếu nại của khách.

- Lập và thực hiện kế hoạch đào tạo nhân viên, bảo đảm thực hiện đúng quy trình và tiêu chuẩn thao tác phục vụ khách.

- Hàng tháng tổ chức kiểm kê chăn màn, đệm gối... Và vật dụng khách đã sử dụng, làm báo cáo và xin lĩnh bổ sung.

- Giám sát nhân viên phục vụ bàn giao chìa khóa.

- Viết nhật ký công tác hàng ngày, làm tốt công tác giao ban, định kỳ báo cáo tình hình công việc lên giám đốc bộ phận phục vụ buồng.

- Kiểm tra tình hình chấp hành quy chế, điều lệ của nhân viên dưới quyền, quan tâm đến tình hình tư tưởng và công việc của họ, giải quyết mâu thuẫn giữa họ với nhau.

- Hoàn thành các công việc do cấp trên giao.

2.7. Trưởng ca phục vụ buồng ca đêm

Trưởng ca phục vụ buồng ca đêm quản lý toàn bộ công việc phục vụ buồng ca đêm, đảm bảo công việc phục vụ khách ca đêm diễn ra bình thường.

- Phối hợp với giám đốc trực ca đêm của khách sạn tổ chức công tác phục

vụ khách ca đêm.

- Giúp nhân viên văn phòng ca đêm giải quyết công việc của văn phòng và yêu cầu của khách. Đồng thời chuẩn bị sẵn báo cáo và báo biểu cho trưởng nhóm ca sáng.

- Đôn đốc và kiểm tra công việc ca đêm tại các khu vực công cộng, đảm bảo các khu vực công cộng luôn luôn sạch sẽ, gọn gàng .

- Quản lý công tác phục vụ ca đêm, đảm bảo phục vụ khách với chất lượng tốt.

- Kiểm tra, đôn đốc các nhân viên phục vụ buồng ca đêm làm tốt công tác vệ sinh tầng.

- Kiểm tra các tầng, đảm bảo an toàn cho các tầng.

- Kịp thời báo cáo với giám đốc trực ban khách sạn tình hình khác thường và các vụ việc bất ngờ.

- Kiểm tra tình hình chấp hành quy chế, điều lệ của các nhân viên trực ca đêm.

- Báo cáo tình hình ca đêm và làm tốt công tác bàn giao cho ca sáng.

2.8. Trưởng ca phục vụ buồng ca sáng

Trưởng ca phục vụ buồng ca sáng kiểm tra, đôn đốc nhân viên phục vụ buồng ca sáng làm vệ sinh các buồng và phục vụ khách theo đúng trình tự và tiêu chuẩn thao tác đã quy định.

- Kiểm tra dáng mạo, trang phục và vệ sinh cá nhân của nhân viên.

- Bố trí công việc cho nhân viên, đôn đốc nhân viên phục vụ buồng thực hiện đúng trình tự và tiêu chuẩn thao tác và quy định đảm bảo chất lượng phục vụ khách.

- Kiểm tra số buồng chưa có khách thuê, lập báo biểu kết quả kiểm tra chuyển cho bộ phận tiếp nhận khách để cho khách thuê.

- Hàng tuần tổ chức lau rửa đồ dùng, dụng cụ phòng khách. Hàng tháng tổ chức kiểm kê đồ dùng, dụng cụ trong phòng khách và minibar, tổ chức xin lĩnh bổ sung cho đủ lượng cần thiết.

- Kiểm tra tình hình phương tiện và trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh, làm tốt công tác bảo dưỡng, sửa chữa.

- Kịp thời báo cáo tình hình khác thường trên tầng, bảo đảm an toàn cho khách.

- Bảo quản chìa khoá, thực hiện tốt công tác bàn giao chìa khóa.

- Định kỳ đánh giá công việc của nhân viên dưới quyền và tổ chức bồi dưỡng tại chỗ cho nhân viên.

- Kiểm tra công tác phục vụ buồng của nhân viên chuyển cho trưởng nhóm kiểm tra sau đó đưa vào hồ sơ lưu trữ.

- Kiểm tra tình hình chấp hành quy chế, điều lệ của nhân viên, tăng cường tinh thần đoàn kết, hợp tác giữa các nhân viên, giúp họ hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

2.9. Trưởng ca phục vụ buồng ca chiều

Trưởng ca phục vụ buồng ca chiều có nhiệm vụ:

- Đôn đốc nhân viên phục vụ buồng ca chiều làm công tác vệ sinh phòng khách theo đúng trình tự và tiêu chuẩn thao tác phục vụ buồng khách.

- Kiểm tra dáng mạo, trang phục và vệ sinh cá nhân, tình hình chấp hành quy chế, điều lệ, thái độ phục vụ của nhân viên trong ca.

- Kiểm tra tình hình phòng chưa có khách thuê, lập báo biểu về kết quả kiểm tra và nạp vào máy tính.

- Kiểm tra các phương tiện và thiết bị phòng khách để kịp thời sửa chữa những thứ hư hỏng.

- Kiểm tra tình hình khách đặt thuê, bảo đảm có đầy đủ các phương tiện phục vụ khách.

- Bố trí nhân viên làm vệ sinh buồng sau khi khách trả buồng.

- Kiểm tra tình hình nhân viên phục vụ buồng ca chiều trải giường, đệm cho khách nghỉ đêm.

- Bảo quản các đồ dùng, dụng cụ trong các buồng khách.

- Kiểm tra phòng làm việc của nhân viên phục vụ buồng, bảo đảm có đầy đủ các đồ dùng, dụng cụ cần thiết để thay thế, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp.

- Kiểm tra biểu phục vụ ban đêm của nhân viên phục vụ buồng, ghi chép tình hình công việc trong ca.

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

2.10. Trưởng nhóm khu vực công cộng

Trưởng nhóm khu vực công cộng đôn đốc nhân viên hoàn thành các công tác vệ sinh và phục vụ tại các khu vực công cộng.

- Phụ trách công tác phân công công việc cho nhân viên, kiểm tra tình hình hoàn thành nhiệm vụ của họ và căn cứ vào kết quả kiểm tra để đề đạt ý kiến về thưởng phạt.

- Kiểm tra tình hình tại khu vực mình phụ trách.

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

2.11. Trưởng nhóm đồ vải

Trưởng nhóm đồ vải là người quản lý công việc trong phòng may đồ vải, đôn đốc nhân viên dưới quyền hoàn thành công việc cắt may quần áo đồng phục, các đồ dùng bằng vải, công việc thu, phát, giặt, kiểm kê đồ dùng bằng vải, khống chế chi phí.

- Phụ trách công tác chọn mẫu mã, cắt may đồng phục, làm kế hoạch về hạn đổi đồng phục.

- Kiểm tra tình hình thu, phát, điều, đổi đồng phục.

- Giúp giám đốc bộ phận phục vụ buồng lập dự toán hàng năm về đồng phục, đồ dùng bằng vải do bộ phận phục vụ buồng sử dụng.

- Khống chế giá thành thuê giặt là, kiểm tra chất lượng thuê giặt là, đề đạt ý kiến cải tiến.

- Phụ trách công tác phân công công việc cho nhân viên, kiểm tra tình hình hoàn thành nhiệm vụ của họ và căn cứ vào kết quả kiểm tra để đề đạt ý kiến về thưởng phạt.

- Kiểm tra, đôn đốc công tác vệ sinh, phòng cháy tại phòng cắt may.

- Định kỳ kiểm kê đồ dùng bằng vải, nắm chắc tình hình tồn kho, phân tích nguyên nhân hư hao, lập kế hoạch bổ sung.

- Thoả mãn nhu cầu của khách về giặt là quần áo, giải quyết khiếu nại của khách về giặt là quần áo.

- Kiểm tra tình hình chấp hành quy chế, điều lệ của nhân viên, quan tâm theo dõi tình hình tư tưởng và công việc của họ, giữ quan hệ hoà hợp giữa các nhân viên với nhau.

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

2.12. Trưởng ca phụ trách đồ vải

Trưởng ca phụ trách đồ vải đôn đốc nhân viên, thợ may vá làm tốt các công việc may vá, thu phát đồng phục, giặt là quần áo cho khách.

- Phụ trách công việc kiểm tra, loại bỏ đồng phục và các đồ dùng bằng vải đã bị sờn rách và đề nghị bổ sung, giúp nhóm trưởng khống chế tỷ lệ sờn rách.

- Vào sổ sách việc thu, phát đồng phục và các đồ dùng bằng vải.

- Kiểm soát chặt chẽ khâu chất lượng giặt là quần áo cho khách, giải quyết yêu cầu và khiếu nại của khách.

- Bồi dưỡng và chỉ đạo nhân viên mới.

- Kiểm tra, đôn đốc nhân viên làm vệ sinh và phòng cháy nơi để đồ dùng bằng vải.

- Kiểm tra tình hình chấp hành quy chế, điều lệ của nhân viên, quan tâm theo dõi tình hình tư tưởng và công việc của họ; giải quyết mâu thuẫn giữa các nhân viên;

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

2.13. Nhân viên phục vụ buồng

* *Nhân viên phục vụ buồng ca sáng:* Là người quét dọn các buồng khách theo trình tự và tiêu chuẩn thao tác đã quy định, phục vụ khách với chất lượng tốt.

- Sắp xếp, quét dọn buồng khách, lau rửa phòng vệ sinh.

- Bổ sung các vật dụng, thay các đồ bằng vải, bổ sung đồ uống theo tiêu chuẩn.

- Lau chùi giầy cho khách, nhận quần áo đưa đi giặt là và trả lại cho khách, thu dọn và phục vụ khách sau khi khách dùng bữa.

- Kiểm tra tình hình các trang thiết bị trong phòng khách, kịp thời báo cho trưởng nhóm để phối hợp với nhân viên quản trị sửa chữa phương tiện, thiết bị hư hỏng.

- Lập biểu thay đổi đồ dùng, biểu bàn giao đồ dùng, biểu vật dụng đã hư hỏng do khách sử dụng, kê khai trao trả vật dụng do khách để quên.

- Làm tốt công tác phòng cháy, bảo đảm an toàn cho khách và tài sản trong khu vực do mình phụ trách.

- Thoả mãn các nhu cầu hợp lý của khách, giúp khách xử lý các trường hợp khẩn cấp.

- Bảo dưỡng các dụng cụ, thiết bị, bảo đảm dụng cụ, thiết bị thường xuyên ở trạng thái tốt.

- Bảo quản tốt chìa khoá, làm tốt công tác bàn giao hàng ngày.

- Làm vệ sinh hành lang, lối cầu thang thoát hiểm khi có hoả hoạn.

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

* *Nhân viên phục vụ buồng ca chiều:* Là người làm vệ sinh buồng khách, hành lang, phòng làm việc của nhân viên phục vụ buồng, trải giường cho khách.

- Làm công tác vệ sinh do ca sáng chưa làm hết và trong các buồng khách mới trả trong ca chiều.

- Hút bụi trên thảm ở các khu vực công cộng.

- Trải giường cho khách đang lưu trú tại khách sạn và cho khách đặt buồng

sẽ tới khách sạn để nghỉ trong ngày.

- Lau chùi giầy cho khách. Thu dọn và phục vụ khách sau khi khách ăn tại buồng. Nhận quần áo đưa đi giặt là và trả lại cho khách.

- Kiểm tra tình hình các trang thiết bị trong buồng khách, kịp thời đề nghị sửa chữa các phương tiện, thiết bị hư hỏng, phối hợp với bộ phận quản trị sửa chữa phương tiện, thiết bị.

- Lập biểu khách ăn nghỉ tại buồng nghỉ. Kê khai việc trao trả đồ dùng cho khách để quên.

- Lau chùi máy hút bụi, đổ rác, sắp xếp xe đẩy chở vật dụng, chuẩn bị sẵn các vật dụng, kiểm đếm các đồ dùng bằng vải, làm vệ sinh phòng làm việc của nhân viên phục vụ buồng.

- Bảo quản chìa khoá, làm tốt công tác bàn giao.

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

* *Nhân viên phục vụ buồng ca đêm:* Là người làm vệ sinh khu vực công cộng ở tầng do mình phụ trách, phục vụ khách.

- Đi kiểm tra các tầng, thu nhận quần áo bẩn của khách, báo cho bộ phận quản trị sửa chữa đèn bị hỏng.

- Làm vệ sinh khu vực công cộng ở các tầng.

- Phối hợp với văn phòng bộ phận phục vụ buồng làm các công việc chuẩn bị cho các ca làm việc ngày hôm sau.

- Kiểm tra các quầy minibar trong các buồng khách trả buồng vào sáng sớm, kịp thời lập biên lai chuyển cho nhân viên thu ngân, thuộc bộ phận tiếp nhận khách.

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

* *Nhân viên phục vụ buồng VIP:* Là người phục vụ khách ăn nghỉ tại các buồng khách VIP với chất lượng tốt, hiệu quả cao.

- Mang trà và khăn mặt ấm tới cho khách.

- Chuẩn bị lẵng quả tươi, trưng bày đẹp để tặng biếu khách theo tiêu chuẩn đã quy định.

- Làm dịch vụ thuê phòng họp cho khách.

- Làm công tác phục vụ tại phòng đọc sách báo, phòng nghỉ ngơi của khách VIP.

- Phục vụ đồ uống, rượu và các dịch vụ khác cho khách VIP.

- Làm báo cáo công việc, làm tốt công tác giao ca.

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao phó.

2.14. Nhân viên nhóm phục vụ đồ vải

Nhân viên nhóm phục vụ đồ vải thực hiện kiểm đếm, phân loại và cấp đồ dùng bằng vải, tổ chức giặt là đồng phục của cán bộ công nhân viên và công tác dịch vụ về giặt là cho khách.

- Kiểm tra, đếm đồ dùng bằng vải bị ố, bẩn, phân loại sau khi giặt là.
- Thu, phát, đổi đồ dùng bằng vải trong buồng nghỉ của khách và của bộ phận ăn uống.
- Đổi đồng phục cho công nhân viên.
- Thống kê số đồng phục, đồ dùng bằng vải bị sờn rách, kiểm kê định kỳ đồ dùng bằng vải.
- Phân tích nguyên nhân sờn rách đồng phục và đồ dùng bằng vải, áp dụng biện pháp giảm tỷ lệ sờn rách.
- Nghiêm túc chấp hành quy định về giao nhận quần áo của khách, bảo đảm chất lượng công tác dịch vụ giặt là quần áo cho khách và thực hiện công việc thanh toán tiền dịch vụ giặt là.
- Làm tốt công tác vệ sinh và phòng chống cháy nơi cất giữ đồ dùng bằng vải.
- Chấp hành quy chế, điều lệ của khách sạn, đoàn kết, hợp tác với các nhân viên khác
- Hoàn thành các công tác khác do cấp trên giao.

2.15. Nhân viên khu vực công cộng

Nhân viên khu vực công cộng là người chịu trách nhiệm duy trì trật tự vệ sinh khu vực công cộng. Nhân viên vệ sinh công cộng có nhiệm vụ đảm bảo các khu vực công cộng như hành lang, cầu thang, đại sảnh, phòng tiệc, phòng họp luôn sạch sẽ.

2.16. Nhân viên trồng và chăm sóc cây, hoa

Nhân viên trồng và chăm sóc cây hoa chịu trách nhiệm trồng và chăm sóc cây hoa bảo đảm môi trường xanh tươi của khách sạn.

2.17. Nhân viên kho

Nhân viên kho phụ trách công tác bổ sung đồ uống, rượu cho các quầy rượu mini tại các phòng khách, cấp phát các vật dụng, đồ dùng phục vụ, vào sổ sách tài sản cố định và vật rẻ tiền mau hỏng của bộ phận buồng, làm biểu báo về tình hình cấp phát, kết quả kiểm kê.

Phần thực hành

* *Mục đích:*

Giúp cho học sinh nắm được các loại hình cơ cấu tổ chức của khách sạn, bộ phận buồng.

Giúp cho học sinh thấy được vị trí, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận bàn

Trang bị cho học sinh cách tính định mức lao động ở bộ phận buồng.

* *Yêu cầu:*

Học sinh thảo luận theo nhóm và viết bài thu hoạch sau khi thảo luận, trên cơ sở đó xác định được nhiệm vụ cụ thể của mình sau khi học.

* *Nội dung:*

1. Thảo luận về các loại hình cơ cấu tổ chức của khách sạn theo 3 quy mô: nhỏ, vừa, lớn. So sánh sự giống và khác nhau giữa các loại hình.

2. Thảo luận về từng chức năng, nhiệm vụ của từng chức danh trong bộ phận buồng. Trên cơ sở đó nhận thức được vai trò, chức năng, nhiệm vụ của người nhân viên bộ phận buồng nói riêng, nhân viên khách sạn nói chung.

Câu hỏi ôn tập

1. Bộ phận phục vụ buồng là gì? Hãy nêu vị trí, vai trò của bộ phận phục vụ buồng đối với hoạt động kinh doanh khách sạn.

2. Trong khách sạn có những loại hình cơ cấu tổ chức nào ? Loại hình nào là thông dụng nhất trong giai đoạn hiện nay?

3. Bộ phận phục vụ buồng có cơ cấu tổ chức ra sao?

4. Phân tích nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng khách.

5. Trình bày các chức trách nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận phục vụ buồng.

6. Định mức lao động là gì? Định mức lao động căn cứ vào những yếu tố nào? Vì sao?

7. Hãy cho biết mô hình tổ chức lao động của bộ phận phục vụ buồng?

8. Tổ chức lao động của bộ phận buồng có những đặc điểm gì? Hãy phân tích các đặc điểm đó.

9. Phân tích tác phong thái độ của nhân viên phục vụ buồng.

10. Trình bày mối quan hệ nội bộ của bộ phận buồng.

11. Trình bày mối quan hệ bộ phận buồng với các bộ phận khác.

Chương 2
TRANG THIẾT BỊ TIỆN NGHI VÀ CÁCH BÀI TRÍ SẮP XẾP

I. PHÂN LOẠI BUỒNG

Trong tuyệt đại đa số khách đi du lịch dù là loại hình nào khách du lịch cũng đều có nhu cầu về dịch vụ buồng ngủ. Nhưng mỗi loại hình du lịch, mỗi loại đối tượng khách lại có những nhu cầu thị hiếu khác nhau, tuỳ theo khả năng thanh toán, trình độ văn hoá.

Để việc kinh doanh khách sạn có hiệu quả cao, thu hút được nhiều đối tượng khách nhằm nâng cao tỷ lệ khai thác sử dụng buồng giường và đa dạng hoá các sản phẩm cung cấp, các nhà quản lý khách sạn đều phải chú ý tới vấn đề đầu tư vào từng loại hạng buồng có trong khách sạn ngay từ khi thiết kế, xây lắp, mua sắm trang thiết bị.

Để phân loại hạng buồng trong khách sạn thì phải nắm được các loại hình khách sạn và sự phân loại các hạng khách sạn.

Các loại hình khách sạn hết sức đa dạng, tuỳ thuộc vào người điều hành, quy mô của khách sạn và thị trường mục tiêu của khách sạn. Thông thường khách sạn thường được phân loại theo quy mô; theo chất lượng và chủng loại sản phẩm và dịch vụ mà họ cung cấp; theo chủ sở hữu điều hành; và theo trọng tâm kinh doanh của khách sạn.

Theo quy mô của khách sạn, khách sạn được phân thành ba loại: cỡ nhỏ, cỡ trung bình, cỡ lớn.

Theo hình thức sở hữu và quản lý khách sạn cũng chia ra thành nhiều loại khác nhau. Ở Việt Nam, có một số hình thức sở hữu khách sạn khác nhau bao gồm có sở hữu nhà nước, tư nhân, liên doanh và chi nhánh của công ty 100% vốn nước ngoài: Các tập đoàn khách sạn quốc tế, các công ty khách sạn quốc gia, các tập đoàn khách sạn nhỏ, các khách sạn độc lập, các côngxoocxiom khách sạn.

Theo trọng tâm kinh doanh hay vị trí của khách sạn bao gồm các khách sạn

sau: Khách sạn dành cho doanh nhân, khách sạn sân bay, khách sạn bình dân, khách sạn casino, căn hộ, khách sạn nghỉ dưỡng.

Các khách sạn thường được phân biệt dựa trên việc xếp hạng sao. Thường thì khách sạn được xếp hạng từ 1 sao đến 5 sao. Cách xếp hạng như vậy, về cơ bản, được đặt ra để thông tin cho khách hàng biết về tiềm năng các tiện nghi và trình độ phục vụ mà có thể họ trông đợi ở khách sạn. Ở Việt Nam có hệ thống "xếp hạng khách sạn chính thức", theo đó việc xếp hạng khách sạn do Tổng cục Du lịch Việt Nam thực hiện trên cơ sở hệ thống xếp hạng sao. Việc phân loại thường dựa trên cơ sở tiện nghi khách sạn có và dịch vụ khách sạn cung cấp cho khách.

Khách sạn đạt tiêu chuẩn xếp hạng từ 1 sao đến 5 sao là khách sạn có cơ sở vật chất trang thiết bị, chất lượng phục vụ cao, đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách du lịch về ăn, nghỉ, sinh hoạt, giải trí theo tiêu chuẩn của từng hạng, phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế.

Khách sạn 1 sao: Là loại khách sạn dành phục vụ khách du lịch nước ngoài, mỗi phòng trong khách sạn phải có tivi, tủ lạnh, hệ thống nước nóng lạnh, điện thoại, máy điều hoà nhiệt độ và ít nhất một nửa số phòng trong khách sạn phải có hệ thống sưởi ấm vào mùa đông. Khách sạn có dịch vụ phục vụ điểm tâm đến tận phòng, cung cấp báo chí cho khách hàng ngày. Nơi tiếp khách được trải thảm mới và đẹp.

Khách sạn 2 sao: Có các điều kiện như khách sạn 1 sao, chỉ cần bổ sung thêm: Cầu thang máy, dịch vụ lễ hội riêng theo yêu cầu của khách, điện thoại liên lạc trực tiếp ra nước ngoài không cần qua tổng đài nội bộ, có phòng ăn, phòng khiêu vũ, dịch vụ mát-xa theo tiêu chuẩn quốc tế.

Khách sạn 3 sao: Khách sạn từ 3 sao trở lên trong mỗi phòng nhất thiết phải có phòng tiếp khách riêng với đầy đủ tiện nghi. Khách sạn có phòng đọc hay thư viện. Mọi đồ dùng trong từng phòng phải có chất lượng cao, hiện đại. Đặc biệt hệ thống điện thoại trong mỗi phòng có thể liên lạc trực tiếp với các nước; có dịch vụ fax, chuyển đổi ngoại tệ, có sàn nhảy, phòng ăn hiện đại.

Khách sạn 4 sao: Ngoài các tiêu chuẩn như khách sạn 3 sao, loại khách sạn này còn phải thêm dịch vụ bán hàng ngay tại chỗ, máy fax được trang bị tận phòng, có phòng hoà nhạc, chiếu phim, có 1 hoặc 2 sân chơi quần vợt, bể bơi hiện đại và ít nhất có 10 phòng mát-xa tiêu chuẩn quốc tế.

Khách sạn 5 sao: Đây là loại khách sạn có tiêu chuẩn cao nhất hiện nay.

Khách sạn 5 sao cần có: phòng ngủ rộng rãi, giường ngủ thuộc loại đẹp, tiện nghi nhất, đồ dùng, trang trí nội thất đều phải tốt, đẹp mang các nhãn hiệu nổi tiếng nhất. Khách sạn có hội trường lớn, hiện đại để có thể phục vụ hội thảo, hội nghị; có 2 phòng ăn có thể tiếp nhận 300 khách ăn trở lên; có ít nhất 2 bể bơi, 2 sân chơi quần vợt, 2 vũ trường hiện đại và những địa điểm giải trí khác, khách hàng được đáp ứng đầy đủ, nhanh chóng tất cả các loại dịch vụ mua hàng, liên lạc, chuyển tiền, báo chí, phim ảnh... theo yêu cầu.

Ngoài ra, những khách sạn thuộc loại 4, 5 sao còn phải có điều kiện về cảnh quan xung quanh đẹp, thoáng, sạch sẽ, hệ thống bảo vệ phòng chống trộm cắp, hoả hoạn, thiên tai v.v... Phải đảm bảo cho khách tuyệt đối an toàn trong mọi tình huống.

1. Căn cứ theo số phòng

Các khách sạn du lịch quốc tế thường chia các buồng ngủ thành những loại sau đây:

- Buồng đơn: Buồng có một giường dành cho một người, diện tích tối thiểu phòng ngủ là $9m^2$, chiều cao $\geqslant 2,5m$.

- Buồng đôi: Buồng có 2 giường dành cho hai người riêng biệt, diện tích buồng đôi là $14m^2$, chiều cao $\geqslant 2,5m$.

- Buồng kép: Buồng có một giường đôi dành cho hai người.

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

- Buồng 2 phòng: Bao gồm có một phòng khách và một phòng ngủ

- Căn hộ: Nơi thường dành cho khách VIP, các công chức muốn nghỉ trong phòng hạng sang hoặc lưu trú trong thời gian dài. Đôi khi buồng này được sử dụng cho gia đình

Ở Việt Nam các khách sạn thường phân loại buồng như sau:

- Buồng 1 phòng.

- Buồng nhiều phòng (phòng ngủ, phòng khách, phòng vệ sinh). Loại này thường được liệt thành hạng suite.

- Buồng đơn (buồng 1 giường).

- Buồng đôi (buồng 2 giường).

- Buồng nhiều giường (3, 4 giường)

Hình 1a: Phòng đơn

Hình 1b: Phòng đôi

Hình 1c: Phòng đôi

2. Căn cứ theo mức độ tiện nghi

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

Việc phân hạng buồng được dựa theo bốn tiêu chuẩn sau đây:

- Kiến trúc và diện tích.
- Vị trí không gian so với cảnh quan bên ngoài.
- Các dịch vụ bổ sung và mức độ phục vụ.
- Trang thiết bị tiện nghi phục vụ.

Trên cơ sở 4 tiêu chuẩn trên, buồng ở trong khách sạn quốc tế thường được chia thành 4 hạng sau:

* ***Hạng đặc biệt:*** Diện tích thường là $36m^2$ - $48m^2$. Những buồng hạng đặc biệt này có ban công, cửa sổ nhìn ra những nơi có cảnh đẹp như: Đại lộ, vườn hoa ở các khách sạn thành phố, cảnh biển, núi rừng, thác nước... Buồng hạng này thường có nhiều phòng: Phòng ngủ, phòng khách, phòng vệ sinh. Buồng hạng đặc biệt có minibar phục vụ hoa quả, giải khát, có ngăn kéo tủ đựng các loại rượu phục vụ khách, hoa tươi hàng ngày, ăn sáng phục vụ tại buồng, miễn phí gọi điện thoại nội vùng, có khách sạn miễn phí dịch vụ đánh giầy, miễn phí

một hoặc vài chai nước khoáng tinh khiết, giảm giá các dịch vụ như ăn uống, giặt là, có báo tiếng Anh hàng ngày. Trang thiết bị đồ dùng trong buồng phải đồng bộ, hiện đại, chất lượng cao. Miễn phí dịch vụ Internet tại phòng.

Thông thường giá phòng loại này thường khoảng 80 - 100$.

Hình 2a: Phòng hạng đặc biệt

* ***Hạng nhất:*** Diện tích thường là $32m^2$ - $36m^2$. Khi thiết kế xây dựng người ta thường chọn những buồng nhìn ra mặt tiền. Buồng hạng này cũng có nhiều phòng: phòng ngủ, phòng khách, phòng vệ sinh. Buồng hạng nhất có minibar phục vụ hoa quả, nước giải khát cho khách, hoa tươi hàng ngày, có báo tiếng Anh hàng ngày, ăn sáng tại buồng, giảm giá một số dịch vụ như ăn uống, giặt là. Trang thiết bị trong buồng hạng này đồng bộ, chất lượng cao.

Hình 2b: Phòng đôi

* ***Hạng nhì:*** Diện tích thường là $16m^2 – 18m^2$. Buồng hạng nhì thường bao gồm: phòng ngủ và phòng vệ sinh. Vị trí những buồng hạng này không nhìn ra mặt tiền. Buồng hạng nhì có minibar phục vụ nước giải khát cho khách. Trang thiết bị ở những buồng hạng này có chất lượng khá.

Hình 2c: Phòng kép hạng nhất

* *Hạng ba:* Diện tích thường là $13m^2$ - $16m^2$. Tiêu chuẩn như buồng hạng nhì nhưng các trang thiết bị không đồng bộ, chất lượng khá.

Hình 2d: Phòng kép hạng nhì

II. TRANG THIẾT BỊ TIỆN NGHI

Để đáp ứng nhu cầu phục vụ khách ngày càng cao, khách sạn luôn luôn đổi mới và vươn tới những trang thiết bị, tiện nghi ngày càng hoàn chỉnh và hiện đại. Trong những thiết bị và tiện nghi được trang bị trong khách sạn thì trang thiết bị của bộ phận buồng chiếm tỷ lệ tương đối cao.

Tuỳ theo hạng khách sạn và loại buồng trong khách sạn mà người ta trang bị các thiết bị và đồ dùng cho phù hợp.

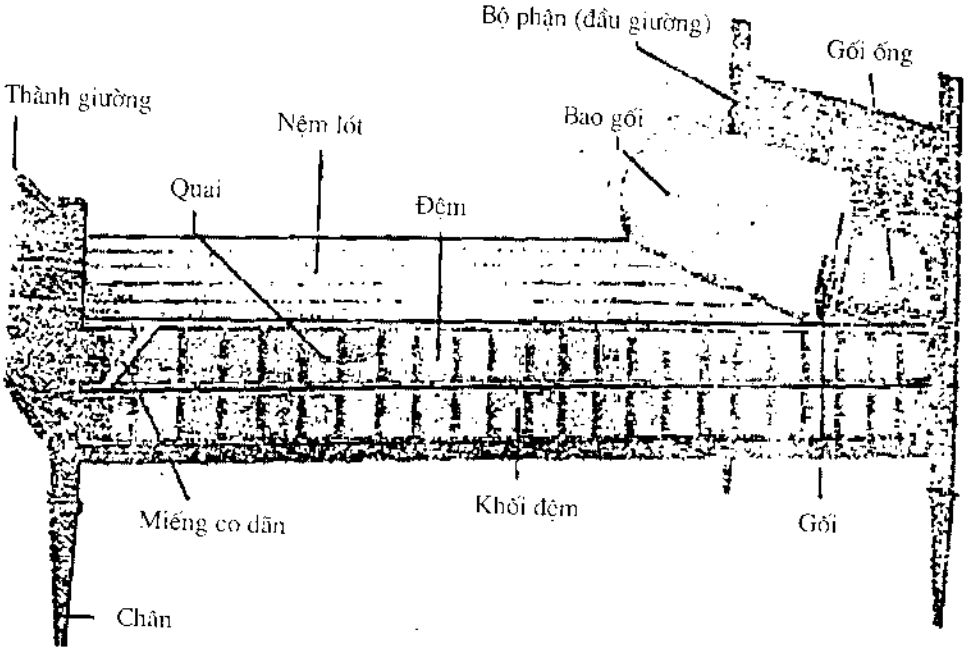
1. Đồ gỗ, vải, điện

Trang thiết bị, đồ dùng trong phòng ngủ gồm:

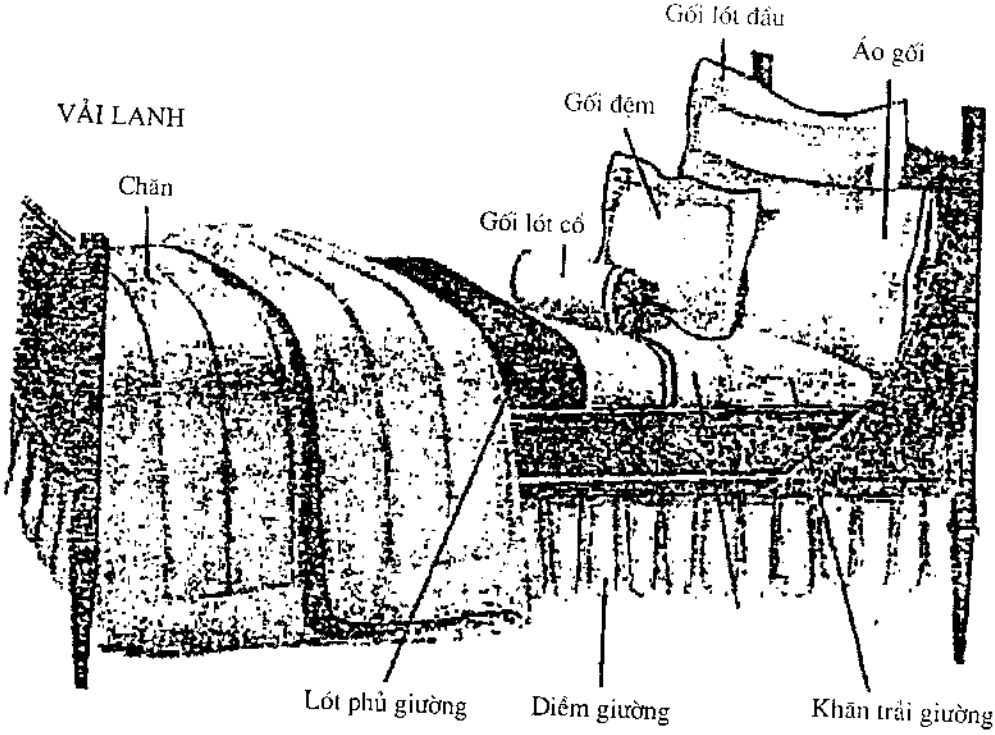
1.1. Đồ gỗ

- Giường đôi (1,6 x 2,0m)
- Giường đơn (1,2 x 2,0m)

BỘ PHẬN GIƯỜNG



VẢI LANH



- Tủ:

+ Tủ đầu giường: (Đựng sách, báo, kính...)

+ Tủ đứng có gương.

+ Tủ tường

+ Tủ để tivi, đài, máy móc về điện

+ Tủ rượu

+ Tủ ghép bàn trang điểm

- Bàn ghế làm việc.
- Bàn ghế tiếp khách
- Bàn phấn
- Bàn ăn (với buồng tổng thống)
- Hộp màn
- Giá giầy dép
- Giá để hành lý
- Mắc áo tủ.
- Giá sách.

1.2. Đồ vải

- Ga:

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

Ví dụ: Kích thước giường 1,6m x 2m thì ga giường đôi là 2,6 x 3,0m.

Kích thước giường 1,2m x 2m thì ga giường đơn là 2,2 x 3,0m

+ Ga đắp:

. Ga giường đôi (2,6 x 3,0m)

. Ga giường đơn (2,2 x 3,0m)

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

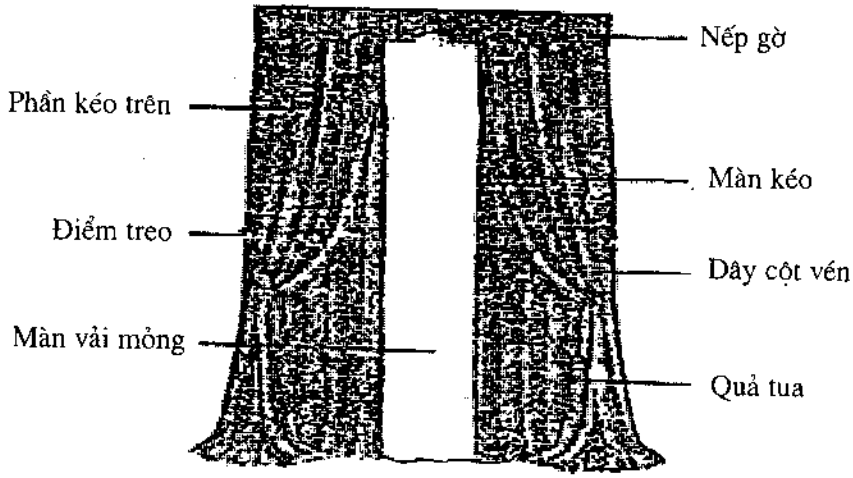
- Chăn:

+ Chăn len

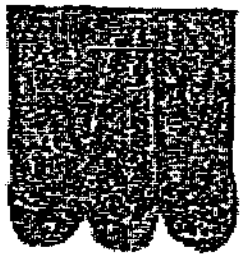
+ Chăn bông (phải có ruột và vỏ)

- Gối (gồm vỏ và ruột gối)
- Các loại rèm cửa, riđô.
- Áo choàng tắm

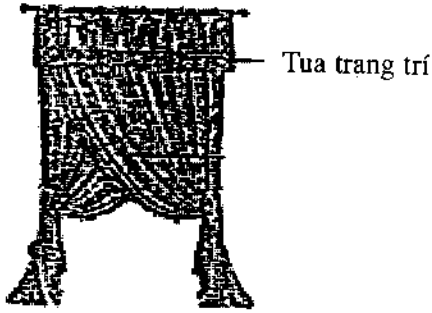
MÀN CỬA

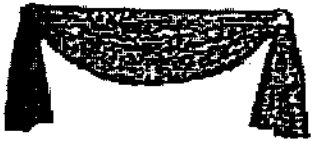


MÀN HÌNH QUẢ CẦU



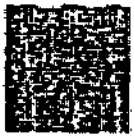
MÀN DẤU CHÉO





Nếp xếp

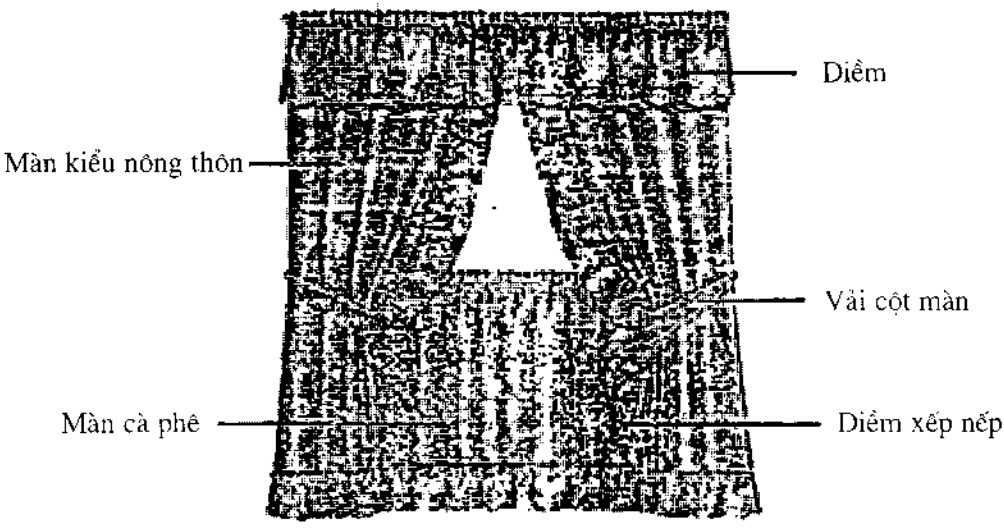
Nếp xếp hình bút chì



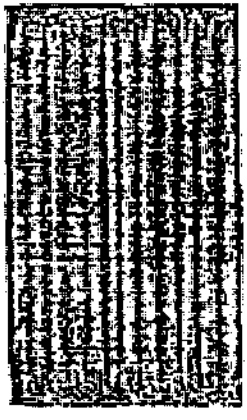
Nếp xếp hình kẹp

Nếp xếp đai chun

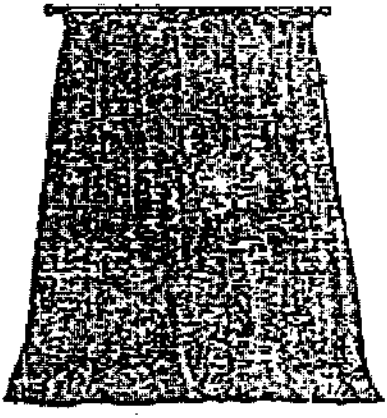
TRANG TRÍ NƠI CỬA SỔ



MÀN GẮN LIỀN NHAU



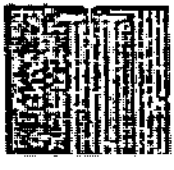
MÀN THẢ



CÁC LOẠI XẾP NẾP

Xếp kiểu hộp

Xếp kiểu kẹp



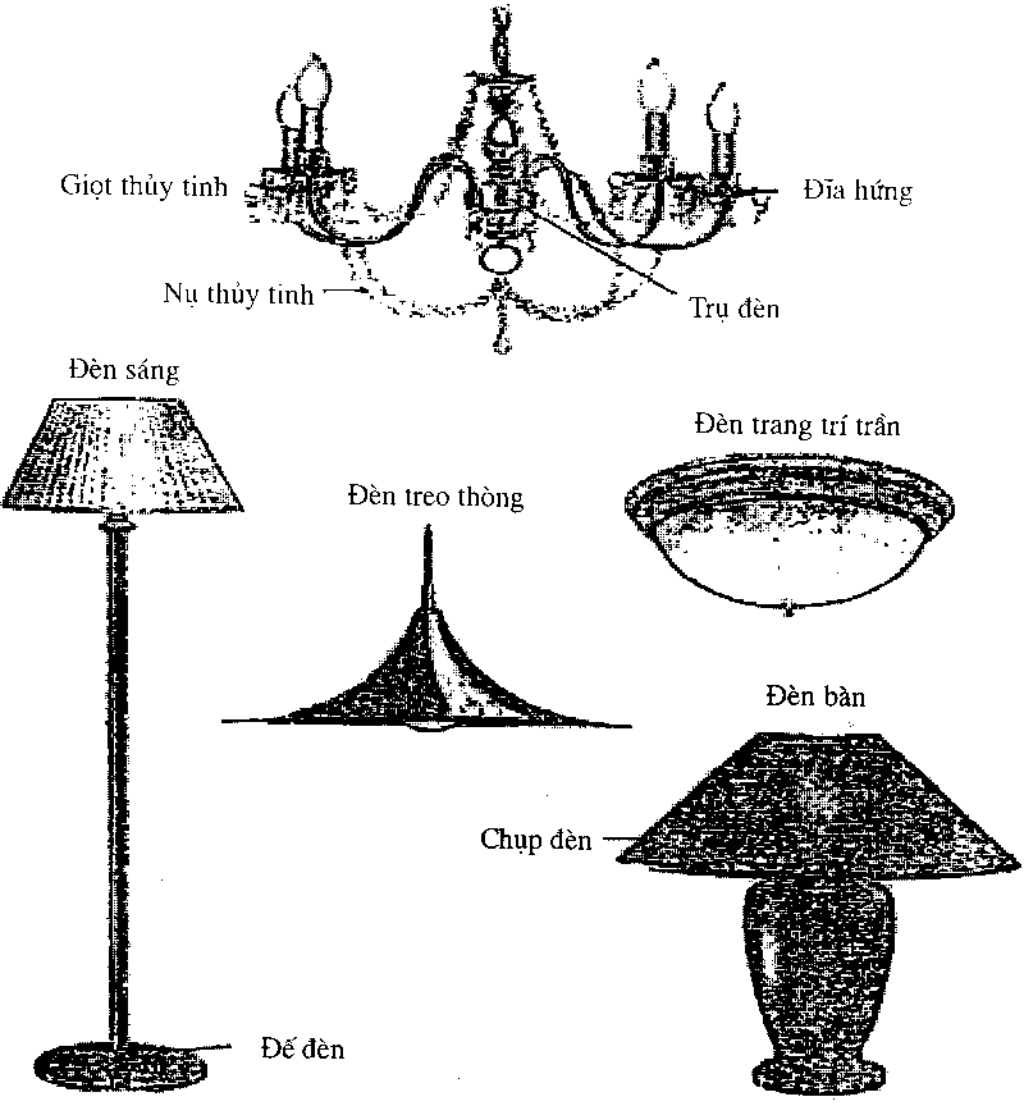
Xếp kiểu nghịch chuyển

- Túi đựng đồ giặt là.
- Đệm (đệm đôi hay đệm đơn) và phải có bọc đệm.
- Màn tuyn đôi hay đơn.
- Thảm trải toàn buồng.

1.3. Đồ điện

- Điện thoại.
- Các loại đèn: đèn ngủ, đèn phòng, đèn trang trí, đèn bàn làm việc.

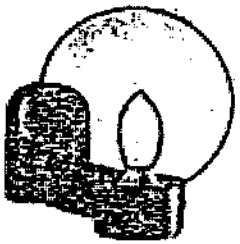
ĐÈN

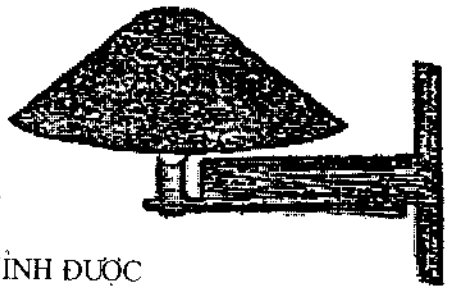


Đèn trang trí tường

ĐÈN

Đèn xoay gắn tường





ĐÈN CÓ GIÁ ĐỠ CHỈNH ĐƯỢC

Nút tắt mở

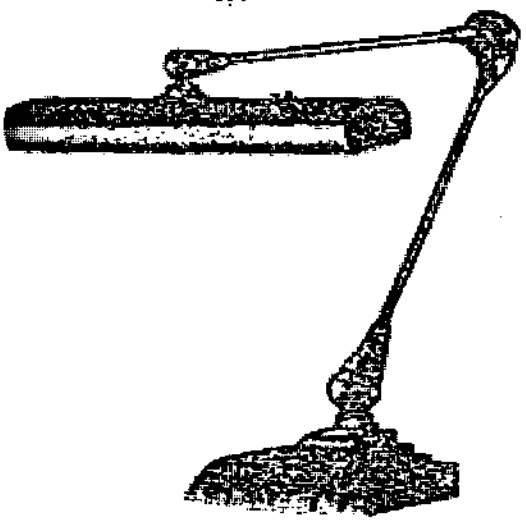
Tay

Chụp đèn

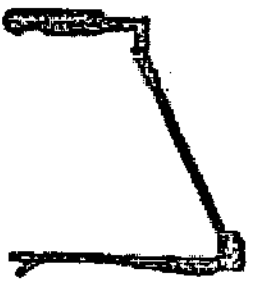
Lò xo tăng giảm

Kẹp điều chỉnh

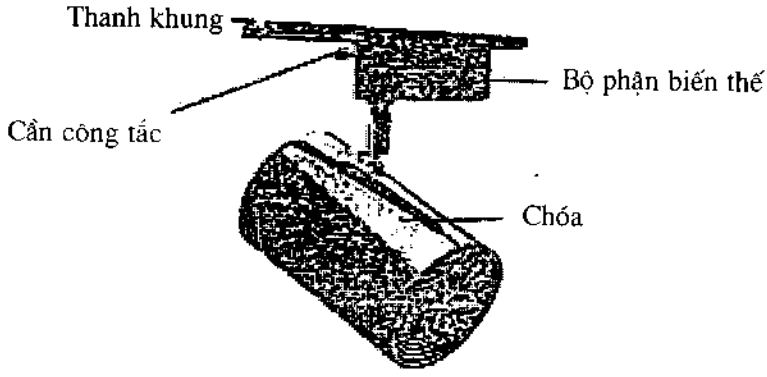
Đèn bàn làm việc



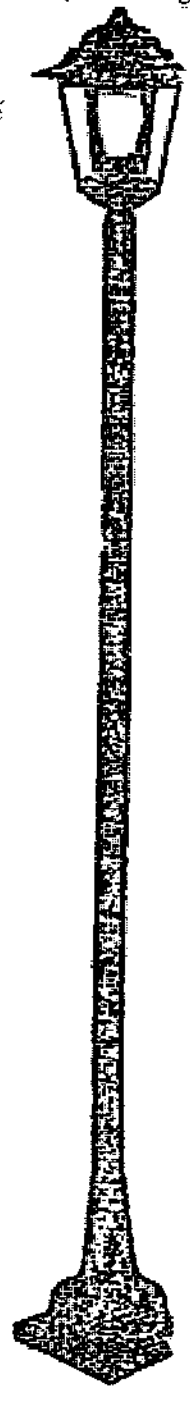
Đèn giường



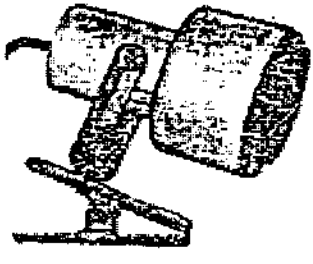
ĐÈN ĐỊNH HƯỚNG



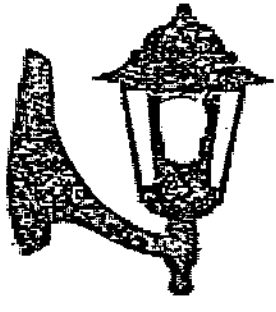
Cột đèn lồng



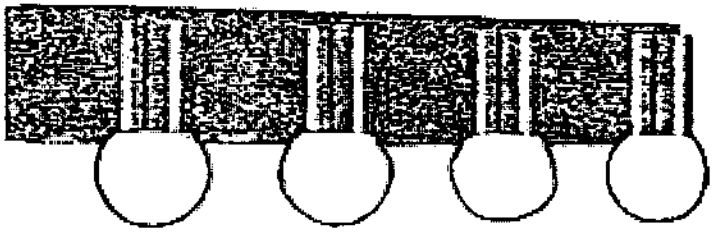
Đèn kẹp sân khấu



Đèn lồng gắn tường



Đèn trang trí liên tiếp



- Tivi, tủ lạnh, điều hoà nhiệt độ, máy cátsét, đầu video, lò sưởi điện, bàn là, phích đun nước bằng điện, máy fax, máy vi tính, máy trả lời tự động và tín hiệu nhắn tin, đường dây cho máy fax và ổ điện dự trữ để sử dụng máy tính kết nối mạng, hệ thống khoá cửa bằng thẻ có mã số đồng thời nối liền mạch điện.

- Ổ cắm điện.

- Chuông gọi phục vụ.

- Các loại quạt: Quạt trần, quạt bàn, quạt cây.

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

- Gương, cốc uống nước, bộ ấm chén, lọ hoa, gạt tàn, mặt kính đặt lên bàn làm việc, bàn chải giầy, bộ đồ ăn hoa quả, dụng cụ pha và uống trà, cà phê. Bồ đựng giấy, bô đựng nước thừa, phích nước nóng, bình nước lọc, cặp đặt buồng (phong bì, giấy viết thư, kim chỉ, bản đồ, tập gấp giới thiệu về khách sạn, hoá đơn giặt là, bảng giá các dịch vụ bổ sung, một số báo, tạp chí...).

- Tranh trang trí các loại.

- Dụng cụ mở đồ uống, dao, dĩa, đĩa đựng bánh, hoa quả...

- Các cây cảnh hoa nhỏ để trang trí.

- Dép đi trong phòng.

- Danh mục điện thoại.

- Mút lau giầy, xi đánh giầy.

- Kẹp sơmi.

- Cân sức khoẻ.

- Thảm chùi chân.

- Đồng hồ báo thức hoặc treo tường.

3. Trang thiết bị tiện nghi trong phòng vệ sinh

Các trang thiết bị đồ dùng trong phòng vệ sinh gồm:

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

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

- Giá kính và gương soi: Trên giá để gương lược, dao cạo râu, bàn chải đánh răng, cốc, kem đánh răng, mũ chụp đầu.

- Đồ mỹ phẩm, nước gội đầu, dầu xoa da, nước hoa.
- Hộp hay giá để xà phòng.
- Giấy vệ sinh, hộp để giấy vệ sinh, khăn tắm, khăn mặt, xà phòng.
- Giá treo khăn, mắc treo quần áo, rèm che, áo choàng sau khi tắm.
- Hộp cứu thương, nút gọi cấp cứu.
- Bồ rác, thảm xốp chùi chân.

Trên đây là những trang thiết bị, đồ dùng trong phòng ngủ và phòng vệ sinh. Còn về số lượng những trang thiết bị đó tuỳ thuộc vào loại buồng, số giường, số khách ở thực tế hàng ngày mà sắp đặt đủ cho khách theo quy định.

III. CÁCH BÀI TRÍ SẮP XẾP

Bài trí sắp xếp các trang thiết bị, đồ dùng trong buồng ngủ là một công việc không thể thiếu được trong nghiệp vụ kỹ thuật phục vụ buồng. Nếu một buồng ngủ được vệ sinh sạch sẽ mà bài trí sắp xếp lộn xộn, không khoa học thì không làm cho khách thích thú khi đến ở. Một buồng ngủ sắp xếp có nghệ thuật, đẹp, thuận tiện cho khách khi sử dụng không chỉ là nguồn khoái cảm, thẩm mỹ mà nó còn là tổ ấm thứ hai của mọi người khách khi đến lưu trú. Chính vì vậy bài trí sắp xếp trang thiết bị, đồ dùng và vệ sinh buồng ngủ là hai việc luôn liên hệ mật thiết với nhau, đi đôi với nhau trong quy trình kỹ thuật làm buồng đó cũng là một nghệ thuật trang trí trong kỹ thuật phục vụ buồng. Trong phạm vi phục vụ buồng chúng ta chỉ giới hạn nghiên cứu việc bài trí sắp xếp trang thiết bị nội thất trong buồng ngủ. Còn về việc quy hoạch không gian, hình dáng, kích thước, hình thể, đường nét, chất liệu, ánh sáng, màu sắc... của các trang thiết bị tiện nghi thì dành cho các nhà kiến trúc.

1. Yêu cầu và nguyên tắc bài trí sắp xếp

1.1. Bài trí sắp xếp các trang thiết bị đồ dùng trong buồng khách cần đáp ứng các yêu cầu sau:

- Phải bài trí sắp xếp thật đầy đủ thiết bị, đồ dùng cần thiết cho khách để tiện cho họ sử dụng trong quá trình lưu trú, phải phù hợp với tiêu chuẩn, cấp hạng từng loại buồng.

- Bài trí sắp xếp sao cho khách sử dụng hiệu quả nhất những thiết bị, đồ dùng trong quá trình làm việc cũng như nghỉ ngơi và không gây trở ngại phiền

hà cho khách trong thời gian sử dụng. Phải phù hợp với yêu cầu của nhiều loại khách khác nhau.

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

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

- Thuận tiện cho người làm vệ sinh hàng ngày.

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

1.2. Việc bài trí sắp xếp các trang thiết bị đồ dùng trong phòng khách cần tuân theo các nguyên tắc sau:

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

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

- Khi bài trí sắp xếp các trang thiết bị phải đảm bảo hài hoà về màu sắc, kích thước, phù hợp với diện tích tính chất trọng điểm của từng loại buồng và phù hợp với mục đích sử dụng, tiện dùng cho khách và người phục vụ.

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

2. Bài trí sắp xếp trong phòng ở

2.1. Giường ngủ

- Đặt giường sao cho người nằm mặt không đối diện với cửa ra vào hoặc cửa sổ. Đầu giường nếu có thành thì kê sát tường, không có thành thì kê cách tường 5cm, không đặt gần máy điều hoà và tủ lạnh. Ba cạnh giường còn lại đặt xa tường để có thể đi lại, đóng mở các loại cửa và làm buồng được thuận tiện.

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

2.2. Tủ đầu giường

- Tủ phải có ngăn kéo.

- Kê bên cửa giường, thường phía tay phải khách và thuận với cửa ra vào. Việc đặt tủ còn căn cứ vào cấu tạo của phòng ngủ, nếu đặt tủ về phía tay phải không thuận tiện cho khách đi lại thì ta đặt tủ về phía tay trái khách nằm.

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

lợi cho khách khi cần thiết.

2.3. Thảm trải chân giường: (Trường hợp không có thảm trải toàn phòng)

- Nếu sàn đá hoa, sàn si thì phải có thảm chân giường.

- Thảm đặt chính giữa cửa giường, đặt sâu vào gầm giường, cách đường thẳng hạ từ thành giường xuống mặt sàn 5 cm và đặt trên thảm một đôi dép.

2.4. Chuông điện

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

- Ngoài ra còn có chuông ngoài cửa để cho nhân viên phục vụ bấm trước khi vào buồng.

2.5. Bàn ghế làm việc

- Đặt ở nơi khách ngồi có thể nhìn được quang cảnh bên ngoài, có nhiều ánh sáng tự nhiên. Bàn đặt phải đảm bảo cho việc đóng mở cửa sổ thuận tiện và đi lại dễ dàng, tránh kê bàn nơi sấp bóng.

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

- Bàn làm việc phải có ngăn kéo. Dưới gầm bàn bên phải đặt bồ rác.

- Ghế đặt cách mép bàn 20 cm vừa tầm khách ngồi không phải kéo đi kéo lại. Nếu buồng hẹp đặt sâu vào gầm bàn, khi nào khách sử dụng sẽ kéo ra.

- Nếu có giá sách nên để sát tường phía bên phải để thuận tiện cho khách khi sử dụng.

2.6. Tủ đứng có gương

- Đặt cạnh giường.

- Trong tủ có 5 mắc áo cho nam và 5 mắc áo cho nữ, bàn trải quần áo, túi giặt là, dép nhung, két sắt.

- Tủ phải có khoá chắc chắn.

* *Giá để hành lý.*

Đặt cạnh tủ hay nơi kín đáo hoặc góc buồng nhưng phải tiện cho khách sử dụng, tránh để gần cửa ra vào để đảm bảo an toàn tài sản cho khách.

* *Bàn phấn.*

Thường đặt phía đầu giường hay góc tường gần cửa sổ cho thoáng, tránh ánh sáng mặt trời hay ánh điện chiếu thẳng vào gương.

* *Bàn ghế uống nước.*

- Đặt gần cửa ra vào và tuỳ thuộc vào diện tích buồng mà bài trí sắp xếp cho

phù hợp.

- Bàn tròn kê ghế xung quanh, bàn vuông kê ghế hai bên, ghế đặt cách mép bàn 20-30 cm. Nếu buồng hẹp bàn nước kê một cạnh sát tường thì đặt ghế tựa lưng vào tường, tay ghế cách mép bàn 10 cm. Trên mặt bàn có đặt tấm kính dày 3-5 mm, phía dưới có ren đặt lọ hoa, ấm chén, đĩa đựng hoa quả, cốc uống nước... ngăn bàn để chè, khăn lau. Bên cạnh bàn đặt phích nước, bô đựng nước thừa.

2.7. Tủ lạnh

- Đặt ở góc nhà, kê cách tường khoảng 5-10 cm để chống ẩm, ổ cắm điện phải an toàn và tiện lợi cho khách khi sử dụng.

2.8. Tranh ảnh

- Không treo tranh ảnh người, chỉ treo ảnh phong cảnh.
- Màu sắc hài hoà với mầu tường, hỗ trợ cho mầu tường.
- Kích thước tranh ảnh phải phù hợp với diện tích buồng. Treo tranh ảnh phải vừa tầm mắt, không treo cao quá hay thấp quá.

2.9. Tivi

- Đặt đối diện hoặc hơi chéo với giường ngủ, độ cao vừa tầm mắt. Không đặt những nơi phản chiếu ánh sáng vào máy làm loá mắt người xem.
- Khoảng cách tối thiểu đối với người xem là 2 mét.

2.10. Lò sưởi

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

2.11. Điều hoà nhiệt độ

- Đặt ở góc tường, tránh cửa ra vào để hơi lạnh toả đều.

2.12. Gương đứng, mắc áo đứng

- Đặt ở gần cửa ra vào, thuận tiện cho việc xem trang phục của khách.

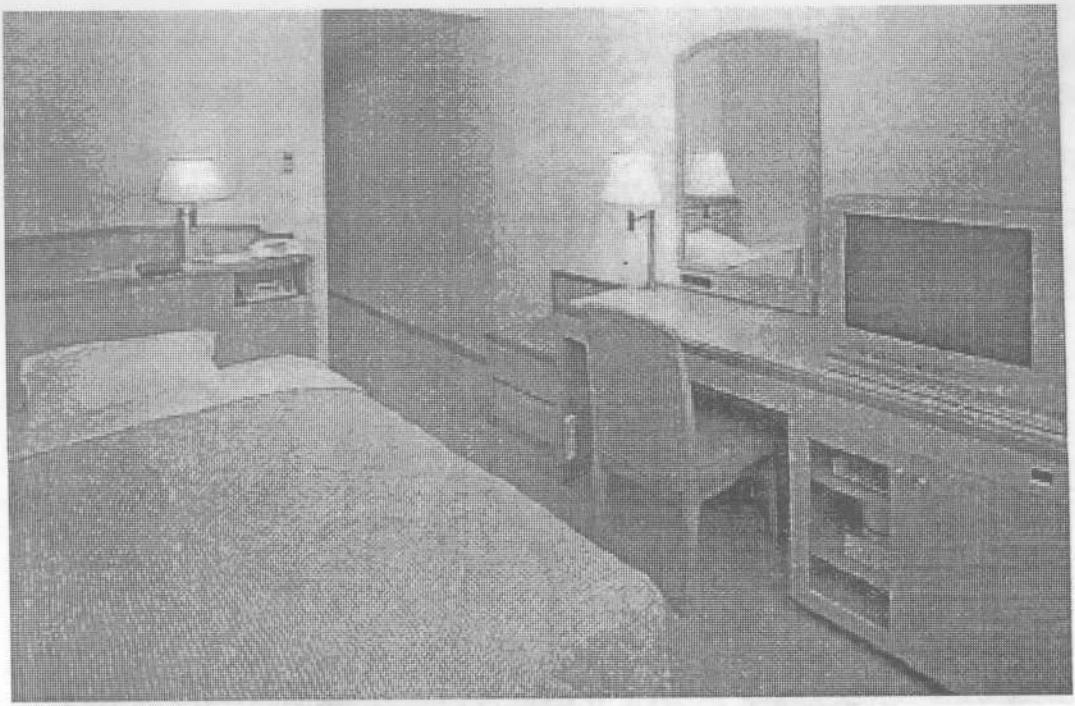
2.13. Rèm

- Có hai loại:
  + Loại dày, màu sẫm có ren trang trí.
  + Loại mỏng, màu sáng, có ren trang trí.
- Rèm phải đủ móc và treo cách mặt đất 10-15cm.

Sau đây là một số cách bài trí trong buồng ở các khách sạn:

Hình 3a: Bài trí trang thiết bị tiện nghi

Hình 3b: Bài trí trang thiết bị tiện nghi



Hình 3c: Bài trí trang thiết bị tiện nghi

Hình 3d: Bài trí trang thiết bị tiện nghi

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

- Gương: Chỉnh cân đối tầm soi.
- Giá kính: Đặt trên giá kính các đồ dùng cho khách như: bàn chải, thuốc đánh răng, dầu gội đầu, xà phòng, lược...
- Điện thoại, máy sấy tóc, tủ gạc cứu thương treo ở gần cửa ra vào.
- Thảm xốp đặt cạnh bồn tắm.
- Khăn tắm, khăn mặt gấp gọn gàng, đặt vào chỗ vắt khăn.
- Giấy vệ sinh: Để đúng nơi quy định vào hộp đựng giấy.
- Quạt thông gió.
- Sọt rác đặt cạnh xí bệt hoặc dưới lavabô hơi lui vào trong.

Phần thực hành

** Yêu cầu:*

Học sinh sau khi tham quan khách sạn, thảo luận, viết thu hoạch xong nắm được các loại hạng buồng trong khách sạn, các trang thiết bị đồ dùng đối với từng loại hạng buồng và cách bài trí sắp xếp.

** Nội dung:*

1. Tham quan một số khách sạn sau đó thảo luận viết thu hoạch.

- Có những loại hạng buồng nào trong khách sạn và các trang thiết bị, đồ dùng đối với từng loại hạng buồng đó?

2. Học sinh tập bài trí sắp xếp một số trang thiết bị, đồ dùng trong phòng ngủ, phòng vệ sinh sao cho phù hợp với diện tích của từng loại hạng buồng.

Câu hỏi ôn tập

1. Trong khách sạn có những loại hạng buồng nào? Vì sao phải phân loại hạng, buồng như thế? Việc phân loại hạng buồng phải dựa vào những tiêu chuẩn gì?
2. Hãy trình bày trang thiết bị đồ dùng trong buồng ngủ của khách.
3. Khi bài trí sắp xếp trang thiết bị, đồ dùng trong bộ phận buồng phải đảm bảo yêu cầu, nguyên tắc gì? Nếu bài trí hợp lý sẽ có ý nghĩa gì?
4. Trình bày cách bài trí sắp xếp các trang thiết bị, đồ dùng trong phòng ngủ, phòng vệ sinh.

Chương 3
TRANG THIẾT BỊ DỤNG CỤ LÀM VỆ SINH BUỒNG

I. TRANG THIẾT BỊ, DỤNG CỤ LÀM VỆ SINH

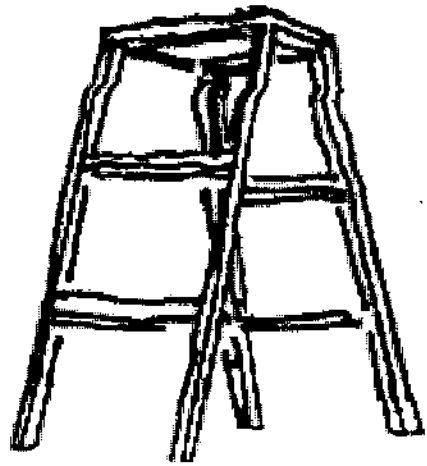
Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh là những thiết bị tẩy và làm mất những vết bẩn, làm cho chất tẩy sạch tiếp xúc lên bề mặt các đồ vật. Có nhiều loại thiết bị dụng cụ làm vệ sinh từ thô sơ (chổi quét, gậy lau sàn...) đến thiết bị hiện đại máy hút bụi các loại, máy hút ẩm, máy làm sạch thảm ....). Yêu cầu các nhân viên bộ phận buồng cần kiểm tra sự đầy đủ, sắp xếp ngăn nắp và nắm vững phương pháp sử dụng, bảo dưỡng những thiết bị dụng cụ này. Bộ phận buồng nên dự kiến kích thước, cấu trúc buồng, loại sàn, các góc buồng, các phần lau chùi cần thiết... để mua sắm các trang thiết bị cho phù hợp.

Các loại thiết bị dụng cụ thường sử dụng để làm vệ sinh được chia ra làm 2 loại: Dụng cụ thủ công và trang thiết bị bằng máy.

1. Dụng cụ thủ công

Dụng cụ thủ công là loại dụng cụ không sử dụng điện, một số dụng cụ thủ công được sử dụng trong quá trình làm vệ sinh như:

- Chổi quét thảm, sàn.
- Chổi lau nhà khô, ướt.
- Chổi, bàn chải cọ vệ sinh
- Xô nhúng giẻ lau.
- Gậy lau có ống lăn.
- Giẻ lau, khăn lau các loại (kính, gương, cốc tách, lavabô, bồn tắm)
- Xẻng hót rác
- Găng tay cao su, ủng, khẩu trang.
- Thang: Sử dụng thang ở các khu vực công cộng để lau bóng đèn hoặc quét mạng nhện ở trần ở sảnh.



Sơ đồ 1: Thang

- Xe đẩy tay: Xe đẩy tay là một loại xe đẩy bằng tay chuyên dùng (hay còn gọi là xe đẩy đa năng của nhân viên chăm sóc và bảo dưỡng buồng). Loại thiết bị này dùng để chở các loại dụng cụ trải sàn giúp nhân viên lấy và sử dụng thuận tiện các loại dụng cụ thích hợp với từng loại thảm trong khi làm việc.

Hiện nay một số khách sạn có sử dụng một hệ thống liên kết chuyên chở và lưu giữ có thể dùng làm loại xe đẩy đa năng cho nhân viên thu dọn và bảo dưỡng buồng. Thiết bị được thiết kế theo các môđun và bao gồm các giá, các ngăn chứa và các hộp đựng, được sắp xếp trong một xe đẩy lớn hơn, có thể lấy ra và đặt vào một cách dễ dàng. Các bộ phận này được cài đặt tiện lợi cho phép di chuyển hiệu quả các đồ dùng và vật dụng khi phục vụ khách. Tương tự như một toa goòng, các bộ phận có thể tháo rời được đi kèm với bộ phận chính sử dụng để thu hót rác và đồ cần đem giặt.

Các xe đẩy này bên ngoài giống như bàn ghế học sinh phổ thông và các xe đó có thể được bảo toàn bằng cửa khung có khoá. Trong chiếc xe đẩy kín đáo này, một số bộ phận lắp đặt sẵn và được đưa trực tiếp đến các buồng để phục vụ cho việc thu dọn của các nhân viên chăm sóc và bảo dưỡng. Trong số các loại xe đẩy, xe đẩy đa năng có ưu điểm là gọn nhẹ và dễ lau chùi.

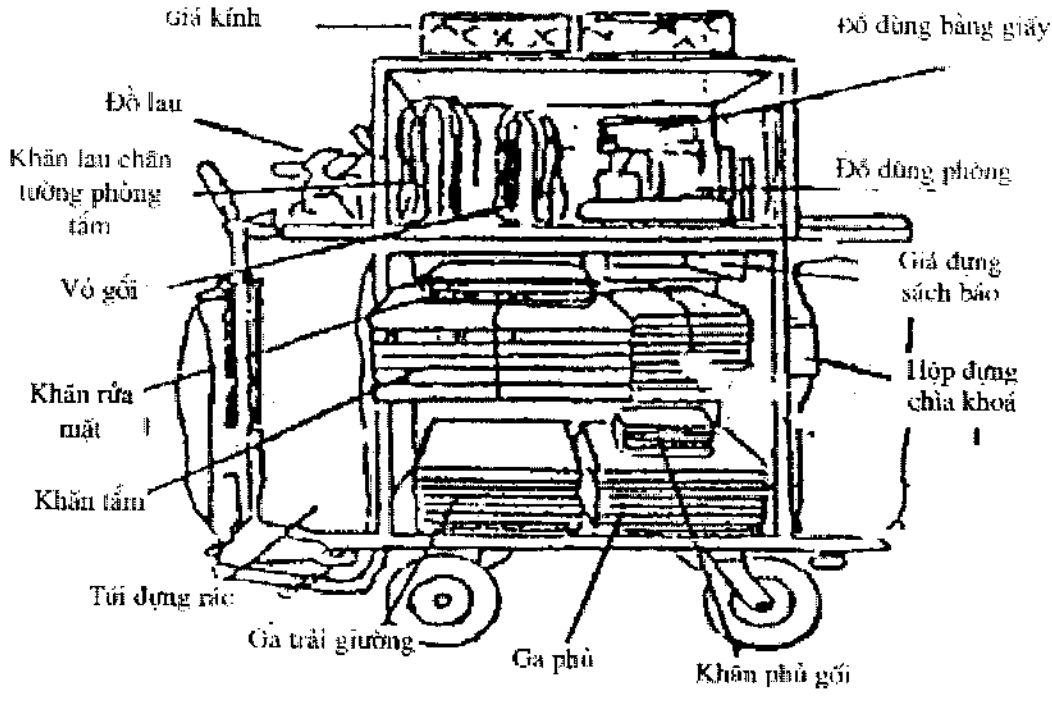
Xe đẩy là một trong những phương tiện cần thiết nhất của người phục vụ

buồng, ngoài việc chứa đựng các đồ dùng phục vụ khách và phương tiện làm việc của nhân viên còn có tác dụng bảo vệ an toàn cho đồ dùng trên xe, giúp người phục vụ rút ngắn được thời gian cho công việc vệ sinh, người phục vụ di chuyển cũng dễ dàng gọn nhẹ. Xe đẩy thường được lắp đặt thành 3 tầng, hai bên đầu và cuối xe được gắn thêm hai túi vải, phía dưới xe có gắn 4 bánh xe để việc đẩy xe đi lại được dễ dàng, thuận tiện.

Người phục vụ buồng dùng xe đẩy để sắp xếp tất cả các đồ dùng thay thế phục vụ sinh hoạt hàng ngày của khách, phương tiện làm vệ sinh cũng được xếp đặt trên xe đẩy.

Tuỳ thuộc kiến trúc của khách sạn mà thiết kế kích thước xe đẩy cho phù hợp đảm bảo an toàn, tiện lợi khi đi phục vụ khách. Nhưng thông thường mỗi xe đẩy chỉ chứa đựng được 8 bộ đồ dùng phục vụ cho 8 buồng khách vừa gọn vừa an toàn.

Các đồ dùng thay thế phục vụ sinh hoạt hàng ngày của khách được sắp xếp trên xe đẩy theo sơ đồ sau:



Sơ đồ 2: Mẫu sắp xếp đồ dùng của nhân viên chăm sóc và bảo dưỡng

Sơ đồ này mô tả cách sắp xếp có hiệu quả đối với xe đẩy dành cho nhân viên phục vụ buồng. Trong tất cả các trường hợp xe đẩy cần được phân nhanh theo tính chất chuyên dùng của vật dụng.

Trước khi sắp xếp đồ dùng lên xe đẩy phải được lau chùi sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng đảm bảo tính khoa học thuận tiện cho người phục vụ khi lấy các đồ dùng trên xe, đảm bảo an toàn cho đồ dùng phục vụ khách. Trên xe đẩy được sắp xếp như sau:

+ Phía đầu xe đẩy treo túi đựng đồ bẩn.

+ Tầng 1: Xếp ga các loại để đảm bảo gọn, chắc chắn. Khi xếp ga lên xe phải để đường sống gấp quay ra phía ngoài để cho dễ lấy dễ kiểm tra, nên có ký hiệu riêng khi gấp ga đôi, đơn và phải xếp riêng ga giường theo từng kích cỡ để dễ dàng nhận biết khi dọn buồng.

+ Tầng 2: Xếp đặt đồ dùng: khăn tắm, khăn mặt. Xếp đường sống gấp của khăn quay ra phía ngoài và có ký hiệu gấp khăn tắm, khăn mặt riêng để dễ nhận biết khi phục vụ.

+ Tầng 3: Xếp văn phòng phẩm và khay hoá chất làm vệ sinh, các loại khăn lau.

Chú ý: Tầng 3 không nên xếp cao quá tầm nhìn khi đẩy xe khó quan sát.

2. Trang thiết bị

Trang thiết bị làm vệ sinh hiện nay trong các khách sạn thường sử dụng các loại máy như máy hút bụi các loại, máy hút ẩm, máy đánh bóng, máy chải thảm...

2.1. Máy hút bụi

Trong khách sạn thường sử dụng tất cả các loại máy bao gồm:

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

- Máy hút kiểu có thùng chứa và có vòi hút di động rất uyển chuyển có thể hút được ở chỗ cao, chỗ thấp.

+ Máy này làm sạch bằng cách tự hút, nó có nhiều bộ phận chức năng thích hợp với từng công việc khác nhau. Các bộ phận chức năng này là: Vòi hút, chổi quét, vòi hút các khe kẽ... giúp cho máy hút được bụi ở các đồ đạc, các đèn trang trí, chụp đèn, các lỗ thông hơi, các khe kẽ...

- Máy hút bụi lớn:

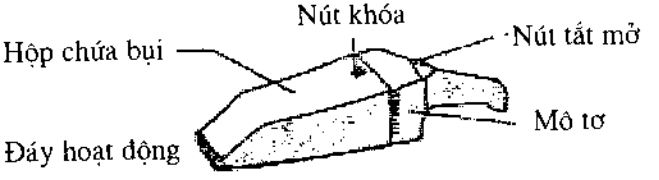
Máy này có thể hút được rất nhiều bụi, thậm chí có thể hút được một đống rác lớn, giấy tờ. Loại máy này được dùng để hút bụi các khu công cộng, đại sảnh hay buồng khách, mảng tường lớn.

Loại máy này rất hữu ích và hiệu quả ở khu vực có không gian lớn, máy này

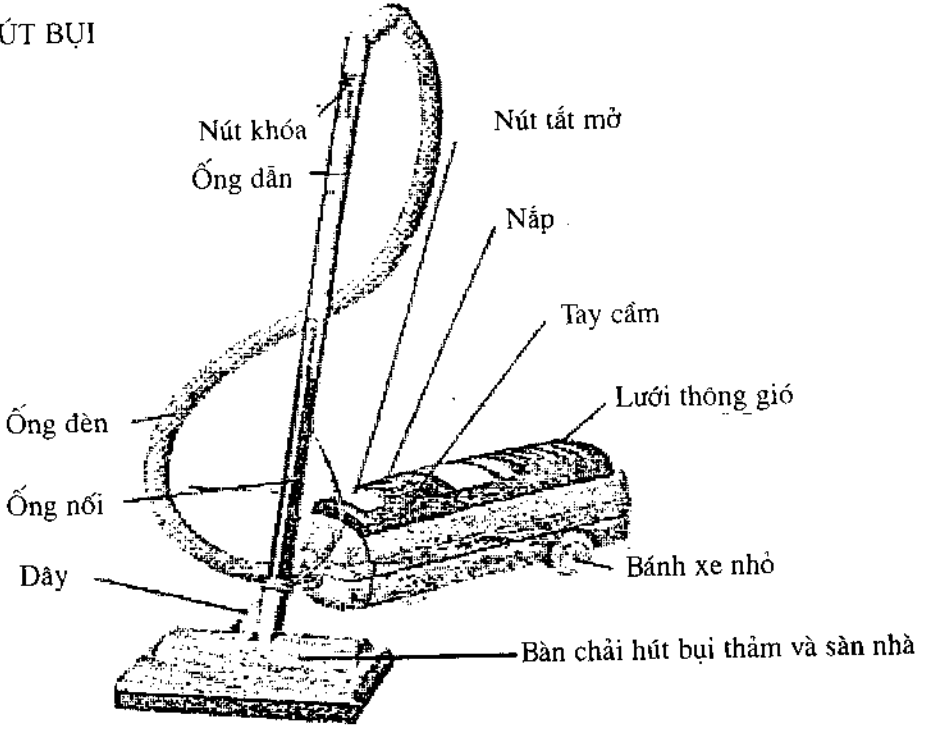
có khả năng làm sạch tới 6.000m^2 mặt bằng/1 giờ .

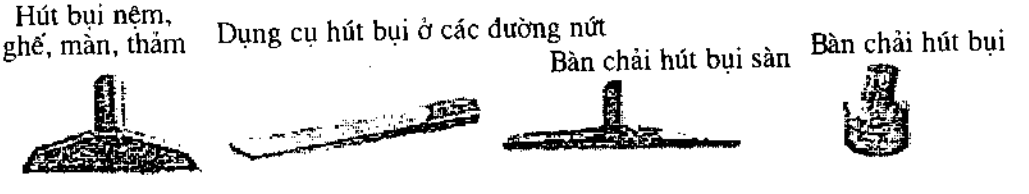
- Máy hút bụi mini: Thường dùng để hút bụi bàn ghế và các trang thiết bị nhỏ trong phòng ngủ, phòng khách.

HAND VACLUM CLEANER
MÁY HÚT BỤI CẦM TAY

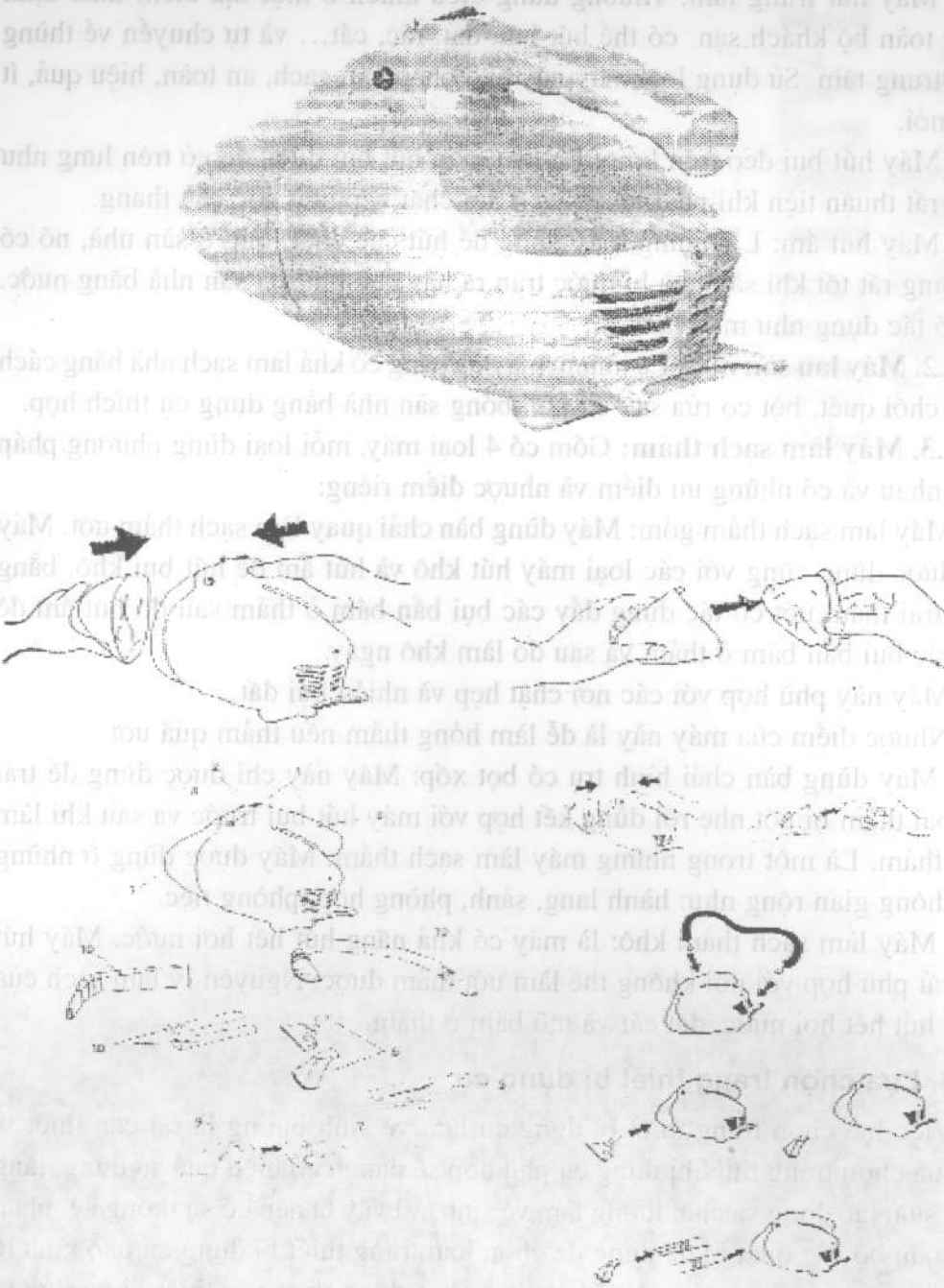


HỘP HÚT BỤI





Sơ đồ 3: Máy hút bụi kiểu có thùng chứa và có vòi hút



Sơ đồ 4: Máy hút bụi mini

- Máy hút trung tâm: Thường dùng điều khiển ở một địa điểm nhất định trong toàn bộ khách sạn có thể hút bụi, đất, rác, cát... và tự chuyển về thùng chứa trung tâm. Sử dụng loại máy này cho phép làm sạch, an toàn, hiệu quả, ít mệt mỏi.

- Máy hút bụi đeo trên lưng: Là loại máy hút bụi được đeo ở trên lưng như ba lô rất thuận tiện khi phải làm việc ở nơi chật hẹp như góc cầu thang.

- Máy hút ẩm: Là những máy dùng để hút các chất lỏng ở sàn nhà, nó có tác dụng rất tốt khi sàn nhà bị nước tràn ra hay sau khi rửa sàn nhà bằng nước. Nó có tác dụng như máy lau sàn.

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

2.3. Máy làm sạch thảm: Gồm có 4 loại máy, mỗi loại dùng phương pháp khác nhau và có những ưu điểm và nhược điểm riêng:

Máy làm sạch thảm gồm: Máy dùng bàn chải quay làm sạch thảm ướt. Máy này được dùng cùng với các loại máy hút khô và hút ẩm để hút bụi khô, bằng cách trải thảm ướt có tác dụng đẩy các bụi bẩn bám ở thảm sau đó hút ẩm để đẩy các bụi bẩn bám ở thảm và sau đó làm khô ngay.

Máy này phù hợp với các nơi chật hẹp và nhiều bụi đất.

Nhược điểm của máy này là dễ làm hỏng thảm nếu thảm quá ướt.

- Máy dùng bàn chải hình trụ có bọt xốp: Máy này chỉ được dùng để trải với loại thảm bị ướt nhẹ rồi dùng kết hợp với máy hút bụi trước và sau khi làm sạch thảm. Là một trong những máy làm sạch thảm. Máy được dùng ở những nơi không gian rộng như: hành lang, sảnh, phòng họp, phòng tiệc.

- Máy làm sạch thảm khô: là máy có khả năng hút hết hơi nước. Máy hút khô rất phù hợp với nơi không thể làm ướt thảm được. Nguyên lý làm sạch của nó là hút hết hơi nước, đất cát và mỡ bám ở thảm.

3. Lựa chọn trang thiết bị dụng cụ

Việc lựa chọn trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh buồng là rất cần thiết vì nếu lựa chọn trang thiết bị dụng cụ phù hợp sẽ nâng cao hiệu quả sử dụng, tăng năng suất lao động và chất lượng làm vệ sinh. Vì vậy ta nên có sự thống kê, phân tích toàn bộ các thiết bị đã dùng để chọn loại trang thiết bị dụng cụ nào kinh tế nhất. Phải xem xét sự phù hợp khả năng công dụng thực của thiết bị tại đơn vị với trang thiết bị đồ dùng ở bộ phận buồng một cách kỹ lưỡng.

Ví dụ: Trang thiết bị đồ dùng ở khách sạn hiện đại đòi hỏi phải sử dụng

trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh hiện đại.

Có những quan điểm sai lệch cho rằng việc mua những thiết bị giá rẻ tiết kiệm được tiền. Nên việc cân đối giữa giá cả với giá trị sử dụng (với những yêu cầu nghiêm ngặt) của thiết bị là điều luôn phải xem xét một cách kỹ lưỡng.

- Nên cố gắng tiêu chuẩn hoá được càng nhiều thiết bị càng tốt.

Ví dụ: Trong một khách sạn có ít giường đơn, nhiều giường đôi thì có thể dùng ga trải giường đôi chung cho cả 2 loại giường.

- Phải xác định rõ các nhu cầu làm sạch trong toàn bộ khách sạn để định ra số lượng, chủng loại, thiết bị cần thiết phù hợp với đối tượng cần làm sạch. Việc mua sắm phải dựa vào các yếu tố sau:

+ Phải đảm bảo yêu cầu an toàn, hiệu quả, dễ sử dụng, dễ bảo quản, kích thước hợp lý, gọn, dễ di chuyển.

+ Nguồn điện sử dụng phải phù hợp.

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

II. HOÁ CHẤT TẨY RỬA

1. Các chất gây bẩn và bề mặt cần làm sạch

1.1. Chất gây bẩn

Chất gây bẩn gồm bụi, vết bẩn, vết mờ, ố. Bụi bẩn thường là bụi tro, tóc, lông, vải, cát... bay trong không khí hoặc bám bẩn đồ vật. Vết bẩn bám vào đồ vật do mỡ, chất lỏng có thể tẩy sạch bằng chất hoá học được pha loãng đúng nồng độ và sử dụng đúng mục đích. Vết bẩn làm mờ, ố, phai màu đồ vật phải dùng thuốc tẩy bột hoặc chất tẩy axít hoặc thuốc tẩy kiềm Akalin. Vết ố mờ có thể là gỉ sắt mầu nâu (do sắt bị ôxy hoá hoặc ăn mòn điện cực gây ra, gỉ đồng màu xanh, mầu xám bạc hoặc vàng). Những vết bẩn này nếu không tẩy rửa thường xuyên thì kim loại sẽ bị ăn mòn.

1.2. Các loại bề mặt cần làm sạch

Các trang thiết bị đồ dùng cần làm sạch có thể được cấu tạo từ các loại bề mặt khác nhau, nhân viên cần biết để lựa chọn phương pháp và chất tẩy sạch hữu hiệu.

- Đồ vải: Là loại dễ hút ẩm, hay bị hôi, mốc, hoen ố, rách nhưng lại chịu được nước và các chất tẩy sạch.

- Đồ gỗ: Dễ hút ẩm và xước bề mặt, rất kỵ nước.

- Đồ men sứ, thuỷ tinh: Bóng, dễ vỡ, dễ xước, chịu được nước và các chất tẩy sạch.

- Đồ kim loại: Dễ bị xước và mất lớp bóng, kị axit và kiềm mạnh.

- Đồ nhựa dẻo: Dễ bị xước, chịu được nước và các chất tẩy sạch.

- Sơn phủ: Dễ bị xước, bám bẩn, chịu được nước hạn chế.

2. Các chất tẩy rửa

Chất tẩy rửa là những chất có thể tẩy sạch chất bẩn, vết bẩn của bề mặt đồ vật về mặt vật lý hoặc hoá học. Chất tẩy sạch thường do các chất hoá học được kết hợp mà thành một số loại đặc biệt có khả năng tẩy sạch vết bẩn.

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

2.1. Nước: Nước là một tác nhân lau rửa rất tốt với những loại bề mặt sử dụng nhiều lần để rửa nhưng lại tác dụng xấu tới những loại bề mặt sử dụng hạn chế nước như làm ẩm, mềm gỗ, vải, làm nhăn, nhàu đồ vải khi giặt là. Nước là chất khử trùng hiệu quả khi nước ở nhiệt độ cao. Nước tự thân nó không đủ làm ướt bề mặt một cách thích hợp do "sức căng bề mặt" lớn nên phải dùng kết hợp với chất tẩy rửa khác làm giảm sức căng bề mặt để tăng hiệu quả làm sạch.

Phải dùng nước sạch, vì nếu dùng nước bẩn thì chất bẩn tác dụng với chất tẩy rửa sẽ làm giảm hiệu quả tẩy sạch, nếu nước quá cứng (nhiều ion Ca và Mg tạo kết tủa với xà phòng) sẽ gây tốn chất tẩy rửa, nếu nước quá mềm (ít ion Ca và Mg) sẽ gây tốn nước và lâu sạch, nếu nước nhiều chất sắt gây vàng ố đồ vải và các thiết bị phòng vệ sinh.

2.2. Thuốc tẩy: Có nhiều loại thuốc tẩy ở các dạng cứng (xà phòng bánh tại các buồng khách), dạng lỏng (nước rửa chén, bát, men kính), dạng bột (bột giặt đồ vải), dạng bọt (bọt tẩy vết bẩn trên thảm). Yêu cầu đối với các loại thuốc tẩy là phải làm vết bẩn dễ thấm nước; tan trong nước; làm bong vết bẩn; làm vết bẩn không bị cứng lại; dễ rửa sạch; không làm hư hại bề mặt cần làm sạch.

- Xu hướng ngày càng phát triển các loại thuốc tẩy đa năng làm sạch vết bẩn trên các loại bề mặt.

- Chất liệu, dụng cụ để tẩy rửa bề mặt cứng. Có 2 loại:

+ Bột tẩy hoặc dung dịch tẩy với thuốc tẩy gồm các loại như bột đá để tẩy vết ố mờ trên kính, giấy ráp, cát để đánh nhẵn bề mặt. Những loại này có tác dụng cọ sát bề mặt vật cứng để tẩy sạch hiệu quả nhưng lại dễ làm hư hại bề mặt.

+ Chất đánh bóng kim loại có ở dạng sợi, dạng lỏng, dạng bột với tác dụng tẩy vết gỉ, xỉn trên bề mặt kim loại đồng, bạc, inox nhưng lại làm mất độ bóng và có thể gây vết xước bề mặt đó, nó có thể đánh bóng được kim loại cứng, kim loại mềm, các hợp kim của đồng, bạc, inox.

- Chất làm bóng thuỷ tinh gồm các chất có chứa bột ôxít để tẩy vết bẩn, làm bóng thuỷ tinh, thường dùng lượng nhỏ chà xát làm sạch thuỷ tinh.

- Chất kiềm tẩy rửa mạnh gồm các chất có chứa chất kiềm mạnh như NaOH 3%, Na_2CO_3 2-5% để tẩy rãnh kim loại (tạo pH = 14). Tác dụng của chất tẩy rửa kiềm mạnh có khả năng hoà tan các chất mỡ và các chất hữu cơ khác nhưng nó ăn mòn mạnh, phá hoại bề mặt kim loại và độc hại cho cơ thể.

- Axit làm sạch thường dùng H_2SO_4, HCl với nồng độ thích hợp (>4% để tạo pH = 1), tác dụng của dung dịch này là có độ ăn mòn rất mạnh để tẩy cặn vôi ở nhà vệ sinh công cộng, tẩy làm bóng kim loại, nhưng rất độc nên khi sử dụng phải cẩn thận bằng cách đeo găng cao su, sau khi tẩy rửa làm bóng kim loại phải xả nước rửa thật sạch, không nên pha trộn axit với các chất tẩy rửa khác.

- Chất sát trùng thường dùng Canxihypoclorit $Ca(OCl)_2$, Natrihypoclorit NaOCl để tẩy trùng loại này. Chỉ khi thật cần thiết mới dùng chất sát trùng để tẩy uế những nơi nhiều vi khuẩn gây bệnh như cống rãnh hoặc dùng trong buồng khách khi có bệnh dịch và khi dùng phải tuân thủ đúng chỉ dẫn.

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

* ***Porward DC:*** Dùng đánh bồn vệ sinh và sàn đá.

- Cách dùng:

+ Đánh bồn: xịt thẳng hoá chất vào bồn sau đó dùng pet (pet gần giống giẻ rửa bát, 1 mặt giáp và 1 mặt trơn, mặt giáp dùng đánh đồ sứ, mặt trơn dùng đánh đồ inox, thuỷ tinh) cuối cùng sả lại 1 lần bằng nước sạch.

+ Đánh sàn đá: Pha với nước theo tỉ lệ 1:3 rồi cho vào máy phun hút. Khi đánh sàn ta ấn nút bên vòi phun, máy phun chất tẩy sạch ra sàn. Sau đó dùng máy đánh sàn, đánh cho nổi bọt trắng bông lên, bật công tắc hút của máy

phun hút sạch hết các nước bẩn, bọt trắng... vào máy. Cuối cùng dùng mop (chổi lau nhà) lau sạch lại 1 lần nữa để tránh chất tẩy sạch còn bám lại trên sàn tạo thành vệt.

* ***R_5:*** dùng xịt thơm trong toalet.

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

- Cách dùng:

+ Đối với đồ sứ, thủy tinh: xịt thẳng vào pet và lấy pet đó cọ thẳng vào vết bẩn vết ố trên bề mặt. Sau đó rửa lại bằng nước.

+ Đối với đồ nhựa, tường: xịt Jip vào khăn ẩm và lau thẳng vào chỗ bẩn. Đối với đồ nhựa phải lau lại một lần nữa bằng giẻ ẩm sạch.

* ***Herioss:*** Chuyên dùng đánh đồ inox.

Cách dùng giống như dùng Jip.

* ***Windex:*** Dùng lau kính.

* ***Power brite:*** Dùng đánh các vết rỉ sắt ở sàn đá và các vết ố vàng lâu ngày trên đồ sứ (bồn tiểu nam).

* ***Klen 2201:*** Dùng tẩy vết cáu bẩn, vết sùi ở gạch. Mạnh hơn Power brite và cách sử dụng cũng như Power brite.

* ***Shine up:*** Dùng đánh bóng đồ gỗ.

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

- Cách dùng: Xịt hoá chất vào vết bẩn, lấy giẻ khô thấm ngược nước lên bằng cách cuộn giẻ khô vào ngón tay cái ấn xoáy ngón tay vào chỗ bẩn vừa được xịt hoá chất, không được làm cho hoá chất lây sang chỗ khác vì như vậy sẽ làm cho thảm bẩn thêm. Ấn xoáy ngón tay có tác dụng không làm dây hoá chất sang chỗ khác và làm sạch chỗ thảm bị bẩn xuống tận đáy thảm.

* ***Extra foam:*** Dùng để giặt thảm

- Cách dùng: pha tỉ lệ 1:5 với nước. Dùng 2 máy phun hút và máy đánh sàn giống như sử dụng porwad DC để đánh sàn đá.

Chú ý: Trước khi giặt thảm phải kiểm tra và tẩy các vết bẩn trên thảm trước để tránh sau khi giặt xong vẫn còn chỗ bẩn chỗ sạch.

* ***Campaigu TPM:*** Dùng để giặt thảm tẩy nhẹ hơn Extra foam.

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

* ***Cục khử mùi bồn tiểu nam***

3. Yêu cầu khi sử dụng

- Phải lựa chọn loại chất tẩy sạch phù hợp, căn cứ vào loại chất gây bẩn (bụi, vi khuẩn, vết dầu mỡ, vết ố kính, gỉ sắt...), loại bề mặt (gỗ, kim loại, vải, thuỷ tinh, nhựa...), phương pháp làm sạch, (ngâm, trà sát, lau...), chỉ định của nhà sản xuất, sức khoẻ và an toàn cho con người, các chi tiết kỹ thuật, kiểm tra, kiểm nghiệm, giá cả. Các hoá chất có nhãn ghi rõ tên và công dụng.

- Phải có lịch sử dụng chất tẩy và bản quy định khu vực sử dụng hoá chất treo ở phòng trực buồng để thực hiện giảm chi phí và bảo vệ môi trường.

- Không để hoá chất trong buồng khách, không để trên xe đẩy dựng đồ.

- Nhân viên cần sử dụng đúng các loại hoá chất, không pha lẫn các hoá chất với nhau, không dùng loại hoá chất nhãn mác không rõ ràng, không mang hoá chất của cá nhân vào sử dụng trong khách sạn.

- Thường xuyên dự trữ ở mức tối thiểu đảm bảo yêu cầu cung cấp cho việc làm sạch. Luôn tìm hiểu trên thị trường để tìm loại hoá chất mới và rẻ hơn, mua với lượng lớn thích hợp.

- Các hoá chất phải pha loãng theo đúng chỉ dẫn của nhà sản xuất. Không dùng liều lượng cao nhằm thu kết quả nhanh sẽ gây nguy hiểm.

- Thường xuyên báo cáo về tình hình sử dụng, tiêu dùng hoá chất hàng tháng.

III. QUẢN LÝ TRANG THIẾT BỊ, DỤNG CỤ VÀ ĐỒNG PHỤC CỦA NHÂN VIÊN

1. Yêu cầu và biện pháp quản lý

1.1. Yêu cầu

- Các chi phí cho thiết bị dụng cụ, đều được tính vào giá các dịch vụ có sử dụng đến trang thiết bị dụng cụ đó. Vì thế phải có một bộ phận chuyên quản lý, bảo dưỡng các trang thiết bị dụng cụ là điều hết sức cần thiết. Bộ phận này thực hiện việc duy trì kiểm tra, bảo dưỡng hạn chế những hỏng hóc, rách nát, mất an toàn cho thiết bị, giúp cho việc ổn định chi phí là thấp nhất.

- Trong quá trình sử dụng, bảo quản, sửa chữa sự cộng tác chặt chẽ của những người liên quan đến thiết bị là điều rất cần thiết. Do vậy, cũng cần cho mọi người biết sự thiệt hại về kinh tế trong việc sử dụng sai quy trình hay không đúng mục đích thiết kế của trang thiết bị dụng cụ.

- Hệ thống kiểm soát và bảo dưỡng dụng cụ hoạt động có hiệu quả sẽ làm giảm những hao phí không đáng có đồng thời làm tăng tuổi thọ của dụng cụ.

1.2. Biện pháp quản lý

- Đảm bảo trang thiết bị phục vụ tốt cho công việc trong bất cứ lúc nào.

- Cung cấp dụng cụ đủ, đúng loại, đúng lúc và đúng nơi.

- Chọn và mua dụng cụ tốt nhất để đáp ứng nhu cầu sử dụng cho các khu vực cần sử dụng.

- Ngăn chặn việc dùng dụng cụ sai mục đích, đảm bảo an toàn, an ninh cho thiết bị.

- Thiết lập những hạn mức về trang thiết bị dụng cụ một cách chính xác. Đưa ra những hạn mức về trang thiết bị dụng cụ cho các bộ phận là điều rất cần thiết, những hạn mức này làm cơ sở cho việc dự trữ mức tối thiểu (24 giờ), đồng thời nó là cơ sở để định hướng cách sử dụng. Ngoài ra nó còn có một số tác dụng:

+ Nó đảm bảo mỗi bộ phận nhận đủ, đúng loại trang thiết bị cần thiết.

+ Cung cấp các thông số rõ ràng, đầy đủ để các bộ phận hiểu được mức tiêu hao.

+ Chỉ ra những bất hợp lý ở những nơi đã sử dụng quá nhiều, tốn kém, bị mất, lãng phí ...

Chính vì thế các hạn mức càng cần được lưu ý xây dựng và kiểm tra thực hiện hạn mức. Sử dụng nhiều dụng cụ sẽ gây ra những vấn đề sau :

+ Không còn vật dụng dự phòng.

+ Lạm dụng và sử dụng bừa bãi.

+ Gây hậu quả thấp ở khâu giặt là.

+ Phải khấu hao nhiều gây thâm hụt vốn.

- Sử dụng ít trang thiết bị dụng cụ cũng gây ra vấn đề sau:

+ Tăng số giờ làm việc/mỗi dụng cụ.

+ Năng suất lao động giảm.

+ Giảm tuổi thọ trang thiết bị dụng cụ do vòng quay nhanh. Nhưng giảm được thời gian chờ đợi xuất, nhận dụng cụ của các nhân viên.

- Những điều này giúp người ta tính toán hợp lý trong quá trình quản lý điều hành công việc.

- Hàng năm nên có quy chế về sử dụng cho từng loại trang thiết bị dụng cụ.

- Ghi chép thống kê các dụng cụ thông qua việc kiểm kê trang thiết bị để có kế hoạch bổ sung dự trữ cho phù hợp.

1.2.1. Kiểm kê trang thiết bị dụng cụ

Mục đích của việc kiểm tra là để xác định chính xác trang thiết bị dụng cụ đã dùng, đã tiêu hao để có căn cứ xác định tiêu hao vật tư hay mất mát và để tính chi phí, công tác này tiến hành như sau:

- Trước ngày kiểm kê phải gửi sổ lưu đến các nơi liên quan để bố trí thời gian, nhân lực, công tác cho phù hợp. Chẳng hạn, khi kiểm kê bộ phận giặt là thì phải bố trí người, chuẩn bị trang thiết bị dụng cụ, công tác khác để sẵn sàng kiểm kê.

- Ưu tiên kiểm kê trước những dụng cụ đang dùng. Trực tiếp kiểm kê là người trong đoàn kiểm kê, người giám sát bộ phận, người giám sát kho. Trong quá trình kiểm kê tuyệt đối không xuất nhập trang thiết bị dụng cụ.

- Ngày kiểm kê các buồng thì các đồ vải bẩn phải được giặt là trước, buồng thu dọn cẩn thận như bình thường. Các loại xe đẩy tay cũng phải vệ sinh sạch và không để trang thiết bị dụng cụ nào lên xe.

- Các tủ, giá đựng dụng cụ ở các tầng cũng đưa vào kiểm kê.

- Khi kiểm kê buồng giặt là nếu có đồ vải bẩn chờ giặt là thì đếm và xếp thành đống gọn gàng trước khi kiểm kê. Khi làm kiểm kê thì người phụ trách bộ phận này phải trực tiếp cùng kiểm, đếm.

- Ở phòng trực nhà buồng những đồ vải chưa sử dụng đến, đồ vải đang sửa chữa cũng phải kiểm kê. Những đồ vải cũ, thải thì không đưa vào danh mục kiểm kê.

- Các buồng, tầng phải thống kê lại sau khi kiểm kê.

- Hoàn chỉnh báo cáo kiểm kê.

1.2.2. Trình tự kiểm kê dụng cụ

- Trình tự này có sự tham gia của các bộ phận cụ thể như sau.

  + Quy định giờ.
  + Định rõ khu vực kiểm kê.
  + Chuẩn bị các danh sách dụng cụ kiểm kê.
  + Loại bỏ danh mục các dụng cụ trong danh sách đã bị huỷ.
  + Kiểm đếm những dụng cụ còn ở sàn nhà.
  + Lấy hết dụng cụ ra khỏi xe đẩy.
  + Kiểm kê những dụng cụ trong buồng trực tầng.
  + Kiểm kê những dụng cụ ở kho xép của nhà buồng.
  + Kiểm kê những dụng cụ cần sửa chữa.

+ Kiểm kê dụng cụ ở kho.

- Bộ phận giặt là ấn định thời gian kiểm kê, phân loại và kiểm kê những dụng cụ dơ bẩn chờ làm sạch, chuyển những dụng cụ đã sạch đến kho xếp của nhà buồng, ghi chép vào phiếu kiểm kê.

- Bộ phận kế toán tham gia kiểm kê, kiểm kê các dụng cụ ở buồng giặt là, kho xếp của nhà buồng, thu thập các phiếu kiểm kê, kiểm tra, tổng hợp các phiếu kiểm kê và đưa đến các bộ phận liên quan.

- Những dụng cụ bị huỷ:

+ Loại ra những dụng cụ hỏng để hủy như các dụng cụ để đồ uống, thức ăn, các trang phục làm việc, các dụng cụ nhà buồng ... dụng cụ có thể được huỷ vì 1 trong các lý do: Cũ, rách, vết bẩn, khăn co, cháy và phải có bản báo cáo về các dụng cụ bị huỷ đính kèm phiếu kiểm kê.

+ Tận dụng dụng cụ cũ bị hỏng:

. Các khăn trải giường, vỏ gối là loại vải pha 50% cotton, 50% nilon thì không tận dụng làm giẻ lau nhưng có thể tận dụng để làm một số việc sau: Khăn trải giường có thể làm vỏ gối hay vỏ ruột gối hoặc nhuộm lại làm khăn lót khay. Vỏ gối có thể làm vỏ ruột gối.

. Các dụng cụ bằng vải bông: Khăn tắm, khăn lau tay đều có thể sử dụng làm giẻ lau nhà.

. Vỏ đệm cứng có thể dùng làm tấm lót xoong nồi hay lót tay.

. Khăn trải bàn cũng có thể dùng làm khăn phủ đùi cho khách ăn hoặc lót xe chở đồ, lót tay.

. Những dụng cụ vải bông 100% dùng làm giẻ lau rất tốt.

. Chăn cũng có thể cắt ra làm chăn cho trẻ nhỏ.

+ Không nên e ngại sự tốn kém trong việc loại bỏ vật cũ, vì nhiều khi việc sửa chữa sẽ tốn kém hơn việc mua sắm mới.

+ Các dụng cụ đã bị thải phải phân loại để riêng ra tránh việc sử dụng lại, loại tận dụng làm việc khác thì phải đóng dấu hoặc nhuộm mầu để phân biệt.

+ Báo cáo về vật dụng đã thải.

- Việc báo cáo về vật dụng đã thải được tiến hành theo các bước sau.

. Giám sát viên có trách nhiệm quyết định vật dụng nào thải loại và ghi lại những vật đó.

. Ghi rõ số lượng, lý do vào các cột thích hợp.

. Mỗi thiết bị thải, loại phải ghi vào tờ giấy riêng. Ví dụ: Khăn trải giường

đôi, khăn trải giường đơn, khăn ăn, khăn tắm...

. Cuối kỳ hàng tháng, cột số lượng được tổng hợp lại và đưa vào cột: tổng số.

. Con số tổng này được ghi thêm vào số lượng huỷ bỏ trong thời điểm thống kê này.

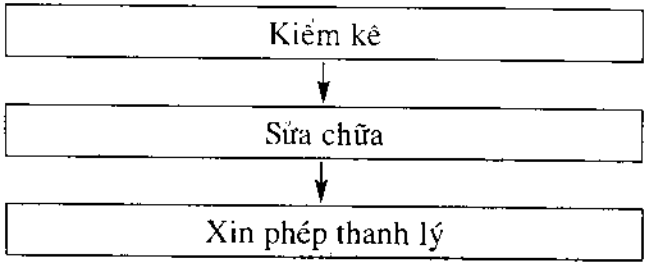
. Việc ghi chép huỷ được xem xét lại theo thường kỳ để kiểm tra xem cái mục nào thuộc dụng cụ còn tồn lại.

1.2.3. Ghi sổ huỷ đồ vải nhà bàn, bar

Các bước tiến hành tương tự như đối với dụng cụ nhà buồng như ga và quần áo phân biệt về màu sắc của khăn ăn và những khăn trải bàn nhưng giống nhau về kích thước.

Chú ý: - Tóm tắt về những đợt huỷ có thể được đưa đến người quản lý vào đầu mỗi tháng. Bản tóm tắt này nhằm làm sáng tỏ những vấn đề chưa làm tốt.

1.3. Trình tự sửa chữa và xin phép huỷ đồ dùng bằng vải



- Kiểm tra.

+ Kiểm tra xem các đồ dùng bằng vải, như ga trải giường, áo gối, khăn trải bàn v.v.. có sạch không, là có phẳng phiu không.

+ Kiểm tra xem các loại khăn dùng cho khách sạn có sạch sẽ phẳng phiu không, có bị dồn chỉ không.

- Sửa chữa.

+ Chuyển tất cả các đồ dùng bằng vải cần sửa chữa cho công nhân may vá sửa chữa.

+ Dùng kéo cắt chỉ bị dồn ở các khăn dùng cho khách.

+ Xin phép thanh lý.

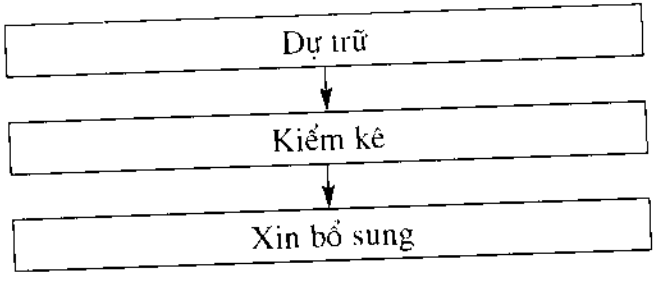
+ Đối với những đồ dùng bằng vải chỉ còn 60% độ mới phải báo cáo với nhóm trưởng phụ trách công việc về đồ dùng bằng vải; nhóm trưởng giám định rồi mới được làm phiếu xin phép thanh lý.

+ Phiếu xin phép thanh lý đồ dùng bằng vải phải do trưởng nhóm phụ trách công việc về đồ dùng bằng vải làm và trình giám đốc bộ phận phục vụ buồng duyệt, trên phiếu phải ghi rõ chủng loại, số lượng xin phép thanh lý.

+ Mỗi tháng phải kiểm kê đồ dùng bằng vải một lần, trên phiếu kiểm kê ghi rõ số xin phép thanh lý.

+ Đồ dùng bằng vải đã được lãnh đạo cho phép thanh lý, có thể bán cho đơn vị khác, cũng có thể được tận dụng vào việc khác như dùng làm giẻ lau v.v.

1.4. Trình tự dự trữ kiểm kê và xin bổ sung đồ dùng bằng vải



- Dự trữ.

Tiêu chuẩn trang thiết bị đồ dùng bằng vải cho bộ phận buồng rất nhiều gồm đồ vải buồng khách, buồng làm việc của nhân viên phục vụ buồng, nơi giặt là quần áo, nhóm phụ trách công việc về đồ dùng bằng vải, kho của khách sạn vì thế mỗi nơi đều có một bộ phận dự trữ.

- Kiểm kê.

+ Mỗi tháng kiểm kê một lần, thống kê số bị mất và số đề nghị thanh lý, phân tích nguyên nhân, khống chế chi phí về đồ dùng bằng vải.

+ Các buồng khách, các tầng cùng kiểm kê một lúc, lập phiếu chuyển cho nhóm phụ trách công việc về đồ dùng bằng vải tổng hợp lại.

+ Các buồng ăn cùng kiểm kê một lúc, lập phiếu theo kích cỡ, chủng loại, màu sắc chuyển cho nhóm phụ trách về công việc đồ dùng bằng vải tổng hợp lại.

+ Nhóm phụ trách công việc về đồ dùng bằng vải tổ chức kiểm kê tại kíp cắt may, giặt là.

Cuối cùng, trưởng nhóm phụ trách công việc về đồ dùng bằng vải làm báo cáo trình lên giám đốc bộ phận phục vụ buồng. Báo cáo làm thành ba bản. Nhóm phụ trách công việc về đồ dùng bằng vải, bộ phận phục vụ buồng, bộ phận tài vụ mỗi nơi giữ một bản.

- Xin bổ sung.

+ Căn cứ vào tình hình mất mát, đề nghị thanh lý sau khi kiểm kê để xin lĩnh bổ sung.

+ Lập phiếu xin lĩnh bổ sung, trong đó ghi rõ chủng loại, kích cỡ, màu sắc, số lượng, sau đó trình giám đốc bộ phận phục vụ buồng duyệt.

+ Sau khi giám đốc bộ phận phục vụ buồng ký duyệt thì tới kho lĩnh. Khi lĩnh phải kiểm đếm, nghiệm thu tỉ mỉ.

2. Bảo quản

2.1. Bảo quản đồ vải

Kho lưu trữ không được sắp xếp theo một thứ tự ngay từ đầu, việc thay đổi dụng cụ cũ và việc đảm bảo cách sử dụng nó không chu đáo thì có thể làm hư hỏng. Có 5 nguyên nhân gây thiệt hại đến việc bảo quản như: Không khí, côn trùng, nấm khuẩn, do an toàn, do tiếp xúc.

2.1.1. Thiệt hại do không khí

+ Nguyên nhân thiệt hại do không khí liên quan tới tình trạng ẩm ướt, nhiệt độ và sự lưu thông không khí, quy chuẩn đó được ứng dụng thật đơn giản nghĩa là đồ vải nên được lưu giữ ở một nơi lưu thông không khí tốt mát mẻ, khô ráo. Bởi vì thời gian lưu trữ lâu thì tổn kho sẽ lớn hơn.

+ Những điều kiện lý tưởng là độ ẩm không quá 40-50% và nhiệt độ không quá 24^0C. Đồ vải trong kho có thể bảo quản được nếu nhiệt độ và độ ẩm cho phép. Nếu những tiêu chuẩn đó thấp dưới quy chuẩn cho phép thì sẽ không gây thiệt hại. Tuy nhiên cần sử dụng điều hoà nhiệt độ hoặc có biện pháp làm giảm ẩm ướt là cần thiết.

2.1.2. Thiệt hại do côn trùng

+ Côn trùng sẽ ăn những chất bẩn nếu buồng chứa dụng cụ không giữ được sạch sẽ.

+ Côn trùng như gián sống bằng những chất hồ của vải. Loài mọt phá huỷ những đồ vải mới bằng cách gặm nhấm.

2.1.3. Nấm khuẩn gây hại

Cần có biện pháp đề phòng khác nhau đối với tất cả những vật dụng bằng lụa và len. Loại vi khuẩn có thể gây ra một thứ bệnh truyền nhiễm có thể bị ảnh hưởng nghiêm trọng thực sự ngay từ khi nhập xuất kho và do không khí ẩm ướt. Nếu tất cả những vật dụng bằng lông đó được lưu trữ lâu dài thì cần được giặt sạch và tẩy hết những hoá phẩm và hồ vải những thứ có thể coi là một chất dinh

dưỡng cho sự phát triển của nấm khuẩn. Những vật dụng chưa được đóng gói nên che phủ để ngăn chặn bị bám bẩn và ố. Đồ vải mới làm từ loại sợi chỉ gai có thể để hàng năm mà không cần giặt. Tuy nhiên, chúng nên được bọc gói ở nơi không có ánh sáng, giấy tối màu để ngăn chống bẩn màu. Đồ len nên được giặt là trước khi lưu giữ trong kho và được giữ ở độ ẩm hợp lý, được tráng qua dung dịch kiềm ở độ pH4 rồi phơi khô. Sợi nhân tạo không cần xử lý đặc biệt như trên.

2.1.4. Thiệt hại do công tác an toàn

+ Thiệt hại này là do hệ thống kiểm tra và khả năng bảo quản kém.

+ Những dụng cụ trong bản kê khai là tài sản thuộc quyền sở hữu và những tài sản khác cũng phải kê khai như vậy như những thứ đồ ăn thức uống ghi rõ tiền mặt. Nó cần được kiểm tra và phân phát theo yêu cầu.

2.1.5. Thiệt hại do tiếp xúc

+ Thiệt hại do tiếp xúc xảy ra khi tiếp xúc trực tiếp lên bề mặt và sẽ gây bẩn, hỏng trực tiếp đối với dụng cụ dự trữ. Những giá ngăn kim loại bị rỉ sét, những giá gỗ hoặc những giá ngăn đặt sát tường hay sàn nhà là những thứ giúp cho sự phát triển của vi khuẩn. Loại giá ngăn này tốt nhất là thép không gỉ có những lỗ thông khí tốt. Thép không gỉ hoặc mạ crôm là tốt nhất, những giá ngăn nên được giữ cách tường ít nhất 12 cm và cách trần nhà ít nhất là 6 cm.

+ Ngoài ra còn có những thiệt hại có thể xảy ra trong kho do ánh nắng mặt trời, do bay màu, phai mực từ những gói kiện hàng và thiệt hại do nước cũng thường xuyên xảy ra.

** Cách bảo quản.*

+ Giới thiệu cho nhân viên biết giá cả của đồ vải.

+ Lau chùi các dụng cụ, bảo quản đồ vải.

+ Kiểm tra kỹ những góc cạnh sắc, nhọn của bàn ăn, bàn làm việc, giường, ghế ngồi, xe đẩy, giá kê để hạn chế thủng, rách.

+ Kiểm tra phân loại kỹ từng loại dụng cụ trước khi đưa đến buồng giặt là để tránh việc bị lẫn dẫn đến vô ý sử dụng lại cả những loại chưa được vệ sinh.

+ Không để đồ vải trên sàn nhà, nhất là những khăn vải sợi dễ bị bẩn hỏng.

+ Không cho phép nhân viên sử dụng các đồ vải còn tốt của khách sạn, chỉ nên sử dụng những khăn tắm, khăn ăn cũ bị loại dùng lại làm tạp dề, khăn lau.

+ Thường xuyên kiểm tra buồng thay quần áo của nhân viên.

+ Giám sát việc nhận và trả đồ vải.

+ Nơi cất giữ đồ vải phải đạt được những yêu cầu nghiêm ngặt để đảm bảo an toàn. Ví dụ: Nơi để gối tuân theo những yêu cầu sau:

• Để gối trong các túi nilon và cất trên tầng cao của giá kệ để đồ.

• Định kỳ kiểm tra sự an toàn của gối, nếu phát hiện có lỗ thủng, rách phải kiểm tra lại toàn bộ giá kệ, kiểm tra xem có côn trùng không đồng thời báo sửa chữa ngay.

• Vỏ gối bị vết bẩn nhẹ sau khi tẩy sạch cũng có thể được sử dụng lại trong trường hợp thiếu.

+ Việc nhận các đồ vải phải phù hợp với các hạn mức.

+ Chỉ nên giao cho 1 người chịu trách nhiệm quyết định và ghi chép những đồ vật cũ thải loại.

+ Luôn giữ cho buồng để dụng cụ khô ráo, sạch sẽ, đi lại thuận tiện tránh những tác nhân không tốt gây đổ vỡ, rò rỉ, rách, hỏng.

+ Tuyệt đối loại bỏ những vật cứng, lạ khi mang đồ vải đi giặt là vì nó có thể gây rách nát, hỏng đồ vải.

+ Buồng giữ đồ vải luôn phải khoá.

+ Chỉ để xe đẩy gần cửa buồng đựng đồ chứ không để sát cửa.

+ Phân loại kỹ những loại đồ vải còn ướt, ẩm để tránh nấm mốc hay làm loang vết bẩn.

+ Hướng dẫn nhân viên biết thao tác đúng cách để tránh làm rách, co giãn vải.

+ Cung cấp chỗ để đồ vải cho mỗi tầng để việc thay sửa được nhanh chóng.

+ Bất kỳ kế hoạch thay thế hoặc sửa chữa trang thiết bị đồ vải nào cũng phải nhấn mạnh yếu tố hướng dẫn, huấn luyện cho những người sử dụng các trang thiết bị đồ vải đó.

2.2. Bảo quản thiết bị

Việc bảo quản thiết bị đúng cách là điều rất cần thiết, nếu không được bảo dưỡng đúng sẽ gây mất an toàn lao động, gây hư hỏng thiết bị. Để bảo quản các thiết bị, các nhân viên sử dụng phải biết quy trình bảo dưỡng, cất giữ thiết bị. Thiết bị phải dùng đúng chức năng, tác dụng.

- Phải kiểm tra trước, sau khi sử dụng. Nếu có khuyết tật gì phải ghi chép báo lại ngay thật cụ thể rõ ràng.

- Tuân thủ và duy trì đúng các chỉ dẫn của nhà sản xuất.

- Sau khi dùng phải lau chùi sạch sẽ.

- Phải định kỳ kiểm tra, bảo dưỡng máy. Các thiết bị nên ghi đầy đủ các thông số cần thiết như: Ngày mua, loại máy, sêri máy, giá cả, ngày bắt đầu sử dụng, các phụ tùng kèm theo, chu kỳ bảo dưỡng, nơi sử dụng hoặc người sử dụng.

- Luôn cất giữ đúng nơi quy định và đúng yêu cầu của từng loại trang thiết bị dụng cụ đó.

Ngoài việc kiểm tra bảo dưỡng thiết bị, người giám sát còn phải:

- Sử dụng theo catalo hướng dẫn.

- Phải có nơi cất giữ riêng đúng yêu cầu như có chỗ riêng biệt cho từng loại máy, sắp xếp chỗ cất riêng cho từng thiết bị, kích thước chỗ cất giữ phải phù hợp với chủng loại, số lượng thiết bị cần cất giữ, cần có chỗ cất giữ riêng biệt cho từng loại máy.

- Có các giá tủ ngăn kéo để các phụ tùng máy như ống lăn, bàn trải, ống hút.

- Có móc để treo gậy, bàn chải.

- Có các giá, kệ cần thiết để xếp đặt thiết bị thô sơ.

- Có chỗ để xếp các loại chậu.

- Có đủ ổ cắm và đủ ánh sáng.

- Có chỗ riêng để cất giữ các loại hoá chất.

- Phải định kỳ kiểm tra, bảo dưỡng máy và kiểm tra mức an toàn, huấn luyện nhân viên cách sử dụng, vận hành máy an toàn.

- Các trang thiết bị phải có sổ sách ghi chép đúng, đủ và lưu giữ cho từng loại máy riêng.

- Phải ghi rõ ngày mua, người bán, loại máy, sêri máy giá cả, ngày sửa chữa bảo quản và các chi tiết kỹ thuật về điện, kích thước, tính năng và mỗi công cụ của thiết bị phải dán giấy chỉ dẫn cách sử dụng; ngày bắt đầu sử dụng, các phụ tùng kèm theo, chu kỳ bảo dưỡng, nơi hoặc người sử dụng vào "lý lịch máy".

3. Quản lý đồng phục của nhân viên

3.1. Tác dụng của đồng phục

Trong khách sạn có các loại đồng phục khác nhau cho từng nghề phục vụ: Đồng phục của lễ tân khác với bộ phận bàn, bar, buồng... Mặt khác cùng ở một nghề nhưng ở mỗi khách sạn cũng có những đồng phục khác nhau, sự khác nhau đó thể hiện sắc thái riêng, phong cách phục vụ riêng của mỗi khách sạn. Đồng phục trong khách sạn hết sức đa dạng, phong phú. Đây cũng là một yếu tố quan

trọng tạo nên sắc thái riêng của mỗi khách sạn nhằm hấp dẫn, lôi cuốn khách hàng, để lại cho khách hàng những ấn tượng đậm đà khó quên.

Đồng phục của nhân viên trong bộ phận buồng dùng để phân biệt nhân viên buồng với các nhân viên của bộ phận khác đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm của nhân viên.

Đồng phục phải đảm bảo những yêu cầu sau:

+ Thuận tiện trong thao tác làm việc, bền, dễ sử dụng.

+ Quần áo rộng rãi, gọn gàng.

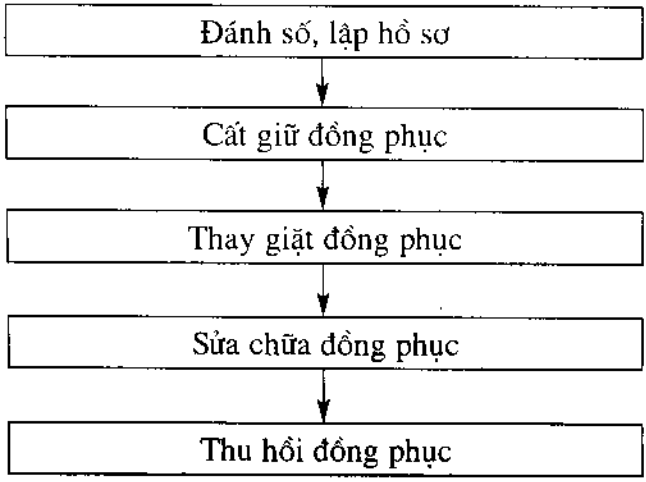
+ Túi rộng để đựng bút và phiếu.

+ Chất vải pha một chút nilon để trong quá trình lao động không quá nhàu.

+ Thể hiện hình ảnh khách sạn, đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ.

3.2. Cách tiến hành quản lý đồng phục cá nhân

Trình tự quản lý việc cấp phát đồng phục



- Khi tiếp nhận nhân viên mới hoặc khi điều động cán bộ, công nhân viên, bộ phận phụ trách nhân sự phải lập *"Phiếu xin lĩnh đồng phục"* cho họ, trong đó ghi rõ bộ phận, số hiệu, công việc, bằng cấp của nhân viên ấy, do giám đốc bộ phận nhân sự ký, giám đốc bộ phận buồng duyệt, giao cho nhóm phụ trách công việc về đồ dùng bằng vải thực hiện.

- Nhóm phụ trách công việc về đồ dùng bằng vải căn cứ vào kiểu dáng, số lượng đồng phục được cấp phát cho nhân viên ấy để cắt may. Thông thường mỗi nhân viên được cấp 3 bộ để thay đổi.

- Trên đồng phục có gắn số hiệu do bộ phận nhân sự đã đánh số cho mỗi

nhân viên.

- Vào sổ sách việc cấp phát đồng phục theo từng bộ phận. Trong đó ghi ngày cấp, các loại đồng phục được cấp, số lượng cấp, người lĩnh ký tên. Một thẻ hồ sơ cấp phát theo thứ tự số hiệu của nhân viên. Trên mỗi thẻ ghi rõ chủng loại, số lượng và các thứ kèm theo đã được cấp phát.

- Những cán bộ, nhân viên được phát đồng phục sẽ được cấp tủ quần áo. Tủ quần áo phải được đặt ngay ngắn, giữ gìn sạch sẽ và phải chú ý khoá lại. Nếu mất mát tiền bạc vật dụng trong tủ khách sạn không chịu trách nhiệm.

- Hết ca làm việc nhân viên phải bỏ đồng phục vào tủ quần áo và khoá lại không được mặc hoặc mang đồng phục ra khỏi khách sạn. Khi thôi việc phải trả đồng phục cho khách sạn.

- Khi thay đổi đồng phục thì phải mang đồng phục cũ đến trả rồi mới nhận đồng phục mới. Nếu để mất đồng phục thì phải bồi thường theo quy định.

- Thay giặt đồng phục.

+ Nhân viên phải mang đồng phục đã mặc bẩn đi đổi lấy đồng phục sạch.

+ Khi đổi để giặt đồng phục, nhân viên phải xuất trình thẻ công tác, tránh nhầm lẫn.

Nhân viên cần trình thẻ công tác khi nhận đồng phục và để ở phòng đồng phục theo thứ tự alphabê (phân biệt với thẻ tính giờ, thẻ nhân viên). Cuối ca nhân viên trả lại đồng phục bẩn, nhận lại thẻ công tác. Người phụ trách đánh dấu vào sổ theo dõi.

+ Phải thay đồng phục theo quy định.

- Khi thay đồng phục nếu thấy tuột chỉ, cúc thì phải đưa tới thợ khâu, vá để sửa lại.

- Nếu đồng phục bị rách thì phải báo cho lãnh đạo biết để điều tra, phân tích và giải quyết.

- Khi thay đổi đồng phục theo mùa thì phải trả đồng phục mùa trước, cá nhân không được giữ lại. Quy định khách sạn: Đồng phục 1,5 - 2 năm. Nếu đánh mất phải đền, nếu mới dùng dưới 1 tháng đền 100%, dùng 2 - 5 tháng đền 70%, dùng 6 - 12 tháng đền 50%, dùng 1 - 1,5 năm đền 30%, dùng trên 1,5 năm thì không phải đền.

- Khi nhận được *"Thông báo cho thôi việc"* do bộ phận phụ trách nhân sự gửi tới thì phải thu hồi đồng phục của người thôi việc, sau khi kiểm tra xong, nhóm trưởng phụ trách công việc về đồ dùng bằng vải phải ký tên vào sổ sách

Phần thực hành

** Mục đích:*

Trang bị cho học sinh một số kiến thức cơ bản về các loại dụng cụ trang thiết bị làm vệ sinh và các chất tẩy sạch thông dụng.

** Yêu cầu:*

Học sinh biết cách sử dụng các trang thiết bị làm vệ sinh và các chất tẩy sạch thông dụng trong bộ phận buồng. Biết cách bảo quản các trang thiết bị và quản lý đồng phục của nhân viên trong khách sạn.

** Nội dung:*

1. Thực hành nhận biết các loại dụng cụ trang thiết bị làm vệ sinh, thực hành sử dụng các loại máy hút bụi.
2. Nhận biết các chất tẩy sạch thông dụng.
3. Đọc ký mã hiệu cách sử dụng trên bao bì của trang thiết bị và các chất tẩy sạch.
4. Thực hành tẩy rửa một số tiện nghi trong bộ phận buồng (kính, cốc chén...).
5. Thực hành ghi chép sổ sách quản lý dụng cụ của buồng thực hành.
6. Thực hành giao nhận quần áo đồng phục của nhân viên.

Câu hỏi ôn tập

1. Trình bày các trang thiết bị làm vệ sinh trong bộ phận buồng. Cho biết tính năng, công dụng và cách sử dụng các trang thiết bị đó.
2. Trình bày cách bảo dưỡng, sử dụng và bảo quản các trang thiết bị làm vệ sinh trong bộ phận buồng.
3. Cho biết các dạng gây bẩn.
4. Cho biết cách phân loại các hoá chất tẩy sạch. Cho biết công dụng, cách sử dụng, bảo quản các chất tẩy sạch đó trong bộ phận buồng.
5. Trình bày những yêu cầu chung khi sử dụng hoá chất tẩy sạch.
6. Trình bày trình tự quản lý việc cấp phát đồng phục cá nhân.
7. Trình bày trình tự sửa chữa, xin phép huỷ đồ dùng bằng vải.
8. Trình bày trình tự dự trữ kiểm kê và xin bổ sung đồ dùng bằng vải.

Chương 4
QUY TRÌNH VỆ SINH BUỒNG

I. YÊU CẦU VÀ NGUYÊN TẮC

Buồng ngủ trong khách sạn là nơi phục vụ nhiều loại khách từ trong nước và ngoài nước đến lưu trú trong một thời gian nhất định rồi lại đi. Buồng bị nhiễm bẩn do trên đường đi tới khách sạn khách có thể đã dừng chân ở một hay nhiều nơi, nhiều vùng trên thế giới có địa lý, khí hậu hoàn toàn khác nhau cho nên ít nhiều có thể đem theo một số loại vi trùng gây bệnh (từ quần áo, chân tay của khách, từ hơi của khói thuốc, thức ăn, đồ uống, hành lý của khách), do phương pháp làm vệ sinh kém hiệu quả gây ra, do ruồi, muỗi, gián, kiến, chuột, côn trùng, nấm... Nếu không vệ sinh buồng hàng ngày thì chỉ trong một thời gian ngắn buồng sẽ có mùi hôi rất khó chịu. Chính vì thế nên rất cần thường xuyên phải làm sạch để đảm bảo yêu cầu vệ sinh buồng và các khu vực trong khách sạn thoáng, sạch, khô, không bụi, không mạng nhện, không có mùi hôi, không có chuột bọ, côn trùng vi khuẩn gây bệnh.

Buồng khách đảm bảo vệ sinh sẽ hạn chế sự nhiễm khuẩn và truyền bệnh, làm tăng vẻ đẹp của trang thiết bị trong buồng, kéo dài thời gian sử dụng của trang thiết bị và hạn chế những biến cố mất an toàn. Thể hiện trình độ văn minh của khách sạn, trình độ tay nghề chuyên môn của người phục vụ.

Buồng khách đảm bảo vệ sinh tạo cảm giác thoải mái, an tâm cho khách trong thời gian lưu trú đồng thời góp phần bảo đảm sức khoẻ và bảo vệ an toàn cho khách.

Buồng khách nói riêng và khách sạn nói chung đảm bảo vệ sinh có tính chất quyết định tới sự hài lòng của khách về khách sạn, tạo sự tín nhiệm của khách đối với khách sạn, thể hiện sự tôn trọng của khách sạn đối với khách. Đây cũng là một yếu tố tốt nhất để thu hút và lưu giữ khách.

1. Yêu cầu

Công việc vệ sinh buồng ngủ là công tác chủ yếu trong bộ phận phục vụ buồng. Vệ sinh không những là tiêu chuẩn để đánh giá chất lượng phục vụ mà

còn là một trong những tiêu chuẩn để xếp hạng khách sạn. Vì vậy vấn đề vệ sinh trong khâu buồng ngủ phải được đặc biệt coi trọng và cần đạt được những yêu cầu cơ bản sau:

- Phải đảm bảo vệ sinh phòng ngủ, phòng vệ sinh như tiêu chuẩn vệ sinh đã quy định.

1.1. Yêu cầu và tiêu chuẩn vệ sinh phòng ngủ

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

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

+ Sàn nhà (Sàn si, sàn lát đá hoa, sàn trải thảm) phải đảm bảo sạch bóng, không có những vết loang ố, không có mùi hôi.

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

Các khe kẽ kín đáo như: nóc tủ, chân tủ, gầm tủ, chân giường, gầm giường, chân bàn, gầm bàn, chân ghế, gầm ghế... sạch bụi, không có côn trùng, mạng nhện.

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

+ Các trang thiết bị đồ điện như:

Các bóng đèn không có bụi, mạng nhện bám vào, phải đảm bảo hoạt động bình thường. Tủ lạnh không có mùi hôi đặc biệt phải chú ý đến hệ thống đường dây cắm điện và ổ điện phải an toàn khi sử dụng.

+ Đồ vải: Rèm, riđô phải lành, đủ móc, đủ dây, treo ngay ngắn, tránh có mùi hôi hoặc ố mốc. Các bộ ghế salông bọc nỉ phải hút bụi, làm sạch sẽ, còn nếu làm bằng da phải thường xuyên đánh si, nếu bị hoen ố phải nhanh chóng tẩy rửa, tránh mùi hôi mốc. Các loại ga gối, vỏ chăn, chăn len, màn, phủ giường, bọc đệm... phải lành, sạch, phẳng, không có vết ố, không có mùi hôi. Các loại ruột gối, ruột chăn, đệm giường... không rách, không lòi bông hay mút ra ngoài, không bụi, không ố, không có mùi hôi mốc. Phải định kỳ đập bụi và phơi tránh mùi hôi nhất là mùa nồm.

+ Các loại đồ thủy tinh, sành sứ, sơn mài như: các loại kính, lọ hoa, cốc thủy tinh, gương soi, phích nước, ấm chén, gạt tàn... đều phải cọ rửa sạch sẽ,

còn là một trong những tiêu chuẩn để xếp hạng khách sạn. Vì vậy vấn đề vệ sinh trong khâu buồng ngủ phải được đặc biệt coi trọng và cần đạt được những yêu cầu cơ bản sau:

- Phải đảm bảo vệ sinh phòng ngủ, phòng vệ sinh như tiêu chuẩn vệ sinh đã quy định.

1.1. Yêu cầu và tiêu chuẩn vệ sinh phòng ngủ

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

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

+ Sàn nhà (Sàn si, sàn lát đá hoa, sàn trải thảm) phải đảm bảo sạch bóng, không có những vết loang ố, không có mùi hôi.

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

Các khe kẽ kín đáo như: nóc tủ, chân tủ, gầm tủ, chân giường, gầm giường, chân bàn, gầm bàn, chân ghế, gầm ghế... sạch bụi, không có côn trùng, mạng nhện.

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

+ Các trang thiết bị đồ điện như:

Các bóng đèn không có bụi, mạng nhện bám vào, phải đảm bảo hoạt động bình thường. Tủ lạnh không có mùi hôi đặc biệt phải chú ý đến hệ thống đường dây cắm điện và ổ điện phải an toàn khi sử dụng.

+ Đồ vải: Rèm, riđô phải lành, đủ móc, đủ dây, treo ngay ngắn, tránh có mùi hôi hoặc ố mốc. Các bộ ghế salông bọc nỉ phải hút bụi, làm sạch sẽ, còn nếu làm bằng da phải thường xuyên đánh si, nếu bị hoen ố phải nhanh chóng tẩy rửa, tránh mùi hôi mốc. Các loại ga gối, vỏ chăn, chăn len, màn, phủ giường, bọc đệm... phải lành, sạch, phẳng, không có vết ố, không có mùi hôi. Các loại ruột gối, ruột chăn, đệm giường... không rách, không lòi bông hay mút ra ngoài, không bụi, không ố, không có mùi hôi mốc. Phải định kỳ đập bụi và phơi tránh mùi hôi nhất là mùa nồm.

+ Các loại đồ thủy tinh, sành sứ, sơn mài như: các loại kính, lọ hoa, cốc thủy tinh, gương soi, phích nước, ấm chén, gạt tàn... đều phải cọ rửa sạch sẽ,

việc còn lại.

- Khi làm vệ sinh buồng nhất thiết phải theo đúng trình tự nhất định. Việc làm sau không ảnh hưởng đến việc làm trước và phải nâng cao được năng suất lao động. Khi quét và lau phải quét lau các bộ phận từ trên cao xuống thấp, từ trong ra ngoài, từ phải sang trái hay từ trái sang phải. Tuỳ theo kiến trúc, diện tích của phòng ngủ rộng hay hẹp, tuỳ theo chiều gió để vệ sinh sao cho không bị trùng sót, không sạch. Quét trần rồi đến tường kết hợp với lau các trang thiết bị ở tường, kiểm tra độ an toàn của các trang thiết bị đó luôn.

- Khi làm vệ sinh phải hạn chế việc di chuyển hay không di chuyển mạnh các trang thiết bị trong buồng, không gây tiếng động cũng như không làm biến dạng hay sứt mẻ trang thiết bị.

- Khi làm vệ sinh trên cao phải có ghế và có thang. Tuyệt đối không được leo trèo lên tường hay bậc cửa sổ, không đảm bảo an toàn cho người làm vệ sinh cũng như không đảm bảo an toàn cho các trang thiết bị.

- Khi làm vệ sinh phải tuỳ theo từng loại trang thiết bị mà ta sử dụng dụng cụ làm vệ sinh và thao tác làm vệ sinh cho phù hợp.

Ví dụ: Đối với đồ gỗ đánh vécni sử dụng khăn khô, mềm, vải cotton, không lau bằng khăn ướt, trừ trường hợp có vết két bẩn. Lau cửa kính cũng sử dụng khăn mềm, khô, cotton, không dùng khăn bông cũ.

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

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

II. QUY TRÌNH VỆ SINH

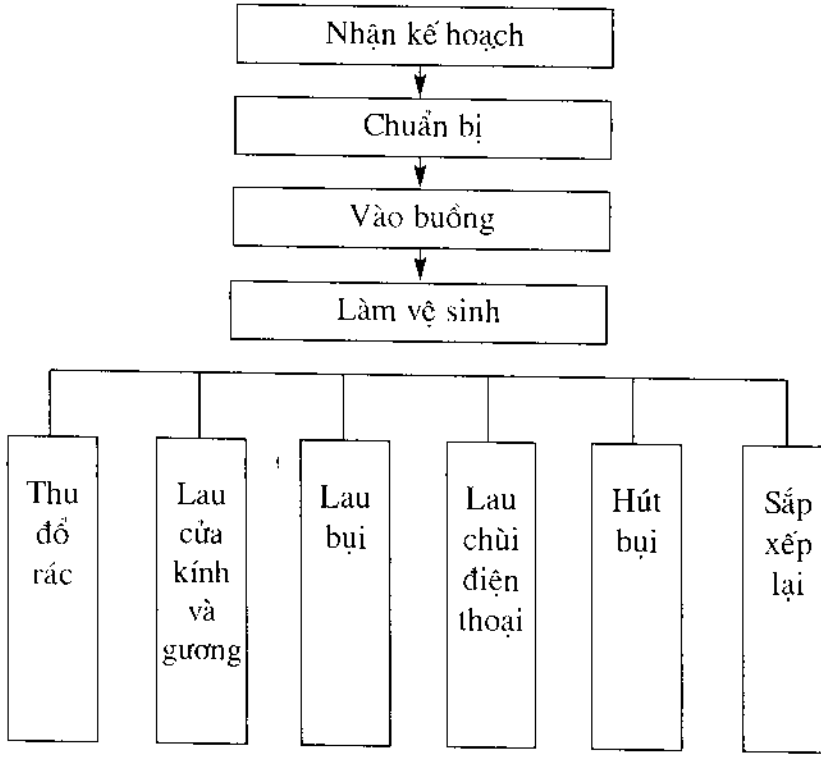
Một buồng ở khách sạn cho khách thuê có chất lượng cao, ngoài yếu tố tính hiện đại của các trang thiết bị, tính thẩm mỹ của việc bài trí sắp xếp trang thiết bị tiện nghi thì yêu cầu vệ sinh phải tuyệt đối sạch sẽ.

Để duy trì vệ sinh buồng ở luôn luôn sạch sẽ thì nhiệm vụ yêu cầu nhân viên phục vụ buồng là phải làm vệ sinh hàng ngày. Nếu đón khách mới thì buồng ngủ phải được làm vệ sinh trước khi khách đến nhận buồng và phải đảm bảo sạch sẽ, gọn gàng, ngăn nắp theo đúng yêu cầu và tiêu chuẩn vệ sinh đã quy định.

Muốn cho công việc vệ sinh buồng được nhanh chóng tốn ít sức lao động mà thu được chất lượng cao, khi làm vệ sinh buồng cần làm theo những quy trình sau đây:

1. Quy trình vệ sinh phòng khách

Sơ đồ quy trình vệ sinh phòng khách



Sơ đồ 1: Quy trình vệ sinh phòng khách

1.1. Nhận kế hoạch

Sau khi nhận ca xong, trưởng ca căn cứ vào "lịch buồng" sẽ biết được tổng số buồng hiện đang có khách, tổng số khách, loại buồng, số buồng khách mới trả, tổng số buồng trống... để phân công cho từng nhân viên. Các nhân viên phục vụ buồng nhận danh sách buồng phải chịu trách nhiệm thu dọn vệ sinh qua "phiếu giao nhận công việc" do trưởng ca phân công để biết được số buồng, số lượng, loại buồng, số lượng khách có ở trong buồng, tình trạng buồng, tiêu

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

1.2. Chuẩn bị

Chuẩn bị dụng cụ và đồ dùng thay thế

Muốn công việc vệ sinh có chất lượng tốt đồng thời tiết kiệm được sức lao động, tạo năng suất cao thì trước khi làm vệ sinh buồng phải chuẩn bị đầy đủ những dụng cụ và đồ dùng thay thế.

* *Dụng cụ làm vệ sinh phòng ngủ:*

+ Chổi quét trần.
+ Chổi quét nhà.
+ Khăn lau bụi (ướt)
+ Khăn lau bụi (khô).
+ Cán lau nhà, tải lau nhà.
+ Xô đựng rác.
+ Xô đựng nước.
+ Xẻng hót rác.
+ Bàn chải thảm.
+ Máy hút bụi.
+ Máy đánh sàn.
+ Hoá chất tẩy rửa, nước xịt phòng.

* *Dụng cụ làm vệ sinh phòng vệ sinh:*

+ Chổi quét trần.
+ Chổi quét nền.
+ Xẻng hót rác.
+ Xô đựng rác.
+ Xô đựng nước.
+ Cán lau nhà, tải lau nhà.
+ Hộp đựng bột vệ sinh lavabo, bồn tắm.
+ Giẻ chấm bột cọ lavabo, bồn tắm.
+ Hộp đựng bột vệ sinh cọ toalet.
+ Giẻ chấm bột cọ toalet.

+ Bàn chải cọ bồn tắm.

+ Bàn chải có cán dài cọ nền nhà.

+ Chổi cọ toalet.

+ Khăn lau lavabo, bồn tắm.

+ Khăn lau tường.

+ Khăn lau kính gương.

+ Khăn lau toalet.

+ Găng tay cao su.

+ Khẩu trang.

+ Chậu nhôm.

+ Hoá chất tẩy rửa.

Trong hai loại dụng cụ làm vệ sinh phòng ngủ và phòng vệ sinh có một số dụng cụ trùng nhau có thể dùng chung như: chổi quét trần, xẻng hót rác, xô đựng rác, cán lau nhà...

* *Chuẩn bị đồ dùng thay thế:*

+ Ga gối và đồ vải cần thay thế như khăn tắm, khăn mặt.

+ Phích nước sôi.

+ Bình nước lọc.

+ Dép đi trong nhà.

+ Giấy vệ sinh.

+ Túi giặt là.

+ Các loại xà phòng, thuốc đánh răng, bàn chải đánh răng, dầu tắm, dầu gội đầu...

+ Cặp đặt phòng gồm: Bút, phong bì, giấy thư, tập giấy (tờ rơi giới thiệu dịch vụ của khách sạn), kim, chỉ, hóa đơn giặt là, tạp chí... Nếu thấy thiếu thì bổ sung.

* *Đồ uống trong minibar.*

* *Ấm chén, cốc* (nếu phải thay).

1.3. Chuẩn bị xe đẩy

Tuỳ thuộc kiến trúc của khách sạn mà thiết kế xe đẩy cho phù hợp đảm bảo an toàn, tiện lợi khi đi phục vụ khách. Nhưng thông thường mỗi xe đẩy

chỉ chứa đựng được 8 bộ đồ dùng phục vụ cho 8 buồng khách vừa gọn, an toàn.

Căn cứ vào bảng chấm khách, người phục vụ biết được số lượng buồng khách cần phục vụ để chuẩn bị đồ vải.

Số lượng đồ vải chuẩn bị trên xe	=	Số đồ vải của một giường	x	Số giường + số dự trữ
Khăn mặt Khăn tắm	=	Số lượng khách	+	Số lượng dự trữ (có thể lớn hơn đồ vải)
Thảm chùi chân	=	Số lượng buồng	x	2 + Số dự trữ

Số đồ vải này phải được kiểm tra số lượng và chất lượng trước khi xếp lên xe, xe phải được lau chùi sạch sẽ đảm bảo an toàn cho đồ vải.

Văn phòng phẩm cung cấp cho khách hàng ngày tùy thuộc hạng bậc khách sạn hay chính sách của mỗi khách sạn mà chuẩn bị số lượng nhiều hay ít.

Sắp xếp lên xe đẩy.

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

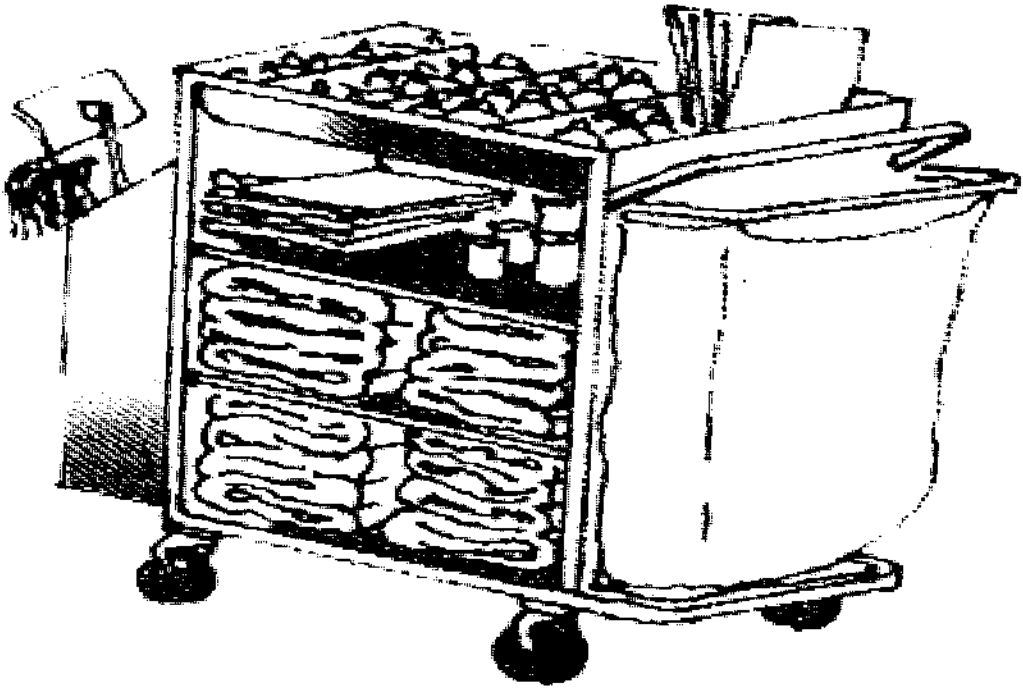
- Xếp đồ dùng bằng vải

+ Ngăn thứ nhất: khăn loại vừa, khăn vuông, khăn lau

+ Ngăn thứ hai: khăn tắm

+ Ngăn thứ ba: khăn trải giường, vỏ gối

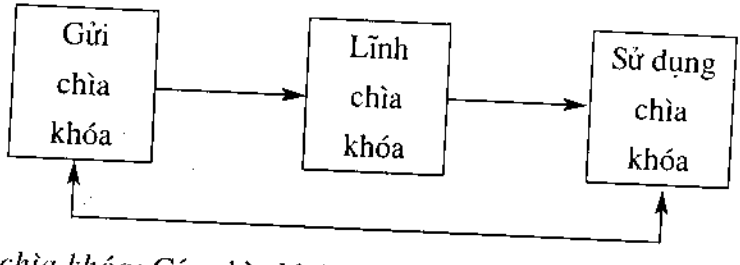
- Đồ dùng cho khách: Cuộn giấy vệ sinh, cuộn giấy thấm mồ hôi mặt, mũ tắm, lọ nước gội đầu, lọ kem xà phòng tắm, xà phòng thơm, giấy lau giầy, túi vệ sinh phụ nữ, tờ ghi yêu cầu giặt là quần áo bằng phương pháp giặt khô, tờ ghi yêu cầu giặt là quần áo bằng phương pháp giặt nước, túi ủ cốc, gói chè, túi đựng quần áo chờ giặt là, dép lê, bảng DND, bút bi, phong bì thư, tờ giấy viết thư, kim chỉ, giấy viết khiếu nại, túi đựng hàng: bộ đồ dùng đánh răng, túi đựng rác, lược bằng gỗ, tờ bưu thiếp, dao cạo râu, thẻ hành lý, tờ giới thiệu khách sạn, tờ ghi nội dung đánh fax và telex.



Xe đẩy

1.4. Nhận chìa khóa buồng

Trình tự nhận chìa khóa buồng:



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

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

* *Sử dụng chìa khóa:* Người sử dụng chìa khóa phải đeo chìa khóa bên người để tiện mở cửa buồng vào quét dọn, kiểm tra buồng và chỉ được mở cửa buồng cho công nhân sửa chữa buồng, nhân viên phục vụ khách ăn tại buồng, nhân viên trao trả quần áo giặt là cho khách. Sau khi mở cửa cho các nhân viên này vào buồng, nhân viên phục vụ buồng phải có mặt tại đó không được ra khỏi buồng.

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

* *Gửi lại chìa khoá.*

+ Sau khi tan ca, nhân viên phục vụ buồng giao lại chìa khoá cho nhân viên trực buồng và ký tên vào sổ gửi lại chìa khoá, trong đó ghi rõ ngày giờ gửi.

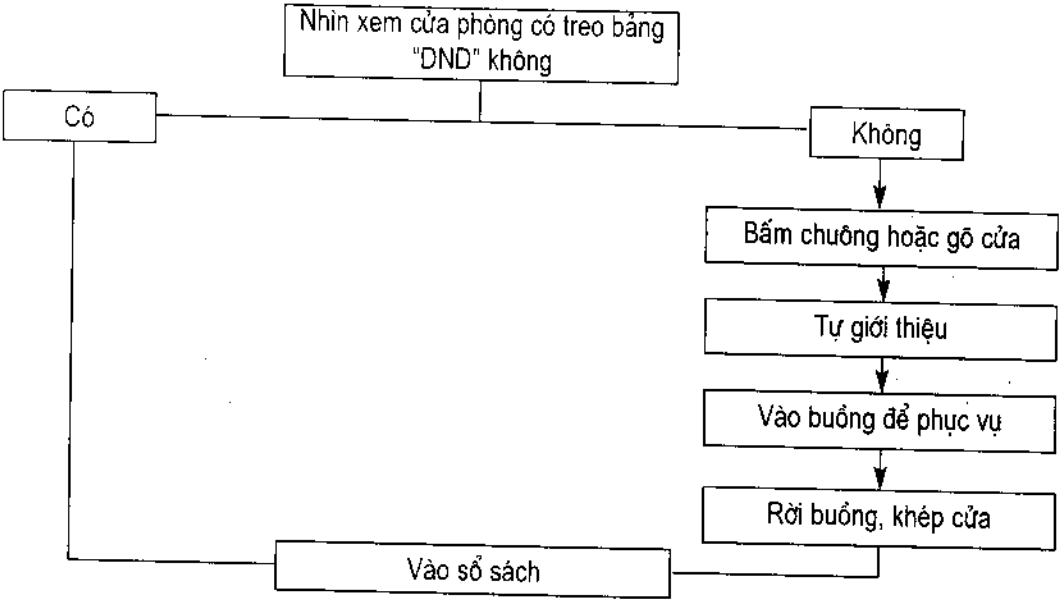
+ Người đánh mất chìa khoá sẽ bị xử lý nghiêm khắc

+ Nhân viên trực buồng bỏ chìa khoá vào hòm và khoá hòm lại

1.5. Vào buồng

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

Quy trình chung khi vào buồng phục vụ khách.



Sơ đồ 2: Quy trình chung khi vào buồng phục vụ khách

- Nói chung, khi ngoài cửa buồng khách có bật đèn "DND" hoặc theo bảng "DND" thì nhân viện phục vụ buồng không được gõ cửa gọi khách. Nếu thấy có tình hình đặc biệt thì phải gọi điện thoại cho khách, khách đồng ý mới được vào buồng.

- Khi vào buồng khách để phục vụ, dù trong buồng có người hay không đều phải bấm chuông hoặc gõ cửa. Tiếng chuông hoặc tiếng gõ cửa phải ngắn, gõ cửa hoặc bấm chuông ba lần, mỗi lần cách nhau 5 giây, đồng thời phải tự giới thiệu mình là ai.

VD: "Tôi là nhân viên phục vụ buồng"

- Sau khi cửa mở, lại tự giới thiệu một lần nữa, khách đồng ý mới được vào buồng, nhưng không được khép cửa lại.

- Khi phục vụ phải chú ý.

+ Nếu khách mời ngồi thì phải khéo léo từ chối.

+ Lắng nghe yêu cầu của khách và những điều khách hỏi.

+ Các thao tác phải cẩn thận, chuẩn mực có hiệu quả cao.

- Phục vụ xong khách đồng ý mới được ra khỏi buồng, khi ra khỏi buồng, phải đi lùi vài bước, mắt ngoảnh về phía khách, sau đó quay người lại, nhẹ nhàng khép cửa vào.

- Khi vào buồng và ra khỏi buồng phải chú ý lễ phép chào khách.

- Phục vụ xong phải ghi vào sổ phục vụ khách ngày giờ vào buồng và ra khỏi buồng.

- Để vào buồng làm vệ sinh thì nhân viên phục vụ buồng cũng có thể gọi điện xuống lễ tân hoặc hỏi nhân viên trực tầng xem khách đã ra ngoài chưa? Hoặc nhìn vào hệ thống biển báo. Có các trường hợp sau:

1.5.1. Trường hợp khách ra ngoài rồi

Kiểm tra ngoài cửa buồng, nếu không thấy treo biển gì thì ta tiến hành gõ cửa (3 tiếng). Nếu không thấy trả lời thì dùng chìa khoá mở cửa vào và nói: "Tôi là người phục vụ buồng". Khi mở cửa phải nhẹ nhàng, sau đó quan sát buồng rồi tiến hành làm vệ sinh.

1.5.2. Trường hợp khách chưa ra ngoài mà không treo biển

- Kiểm tra núm khoá: Nếu phát hiện núm khoá bị khoá từ bên trong thì có nghĩa là họ đang nghỉ hoặc đang làm việc không thích ta làm buồng thì không nên gõ cửa và đi sang buồng khác.

- Kiểm tra núm khoá mà thấy không khoá thì gõ cửa (3 tiếng), dừng một lát gõ tiếp (3 tiếng). Nếu không thấy ai trả lời thì dùng chìa khoá mở cửa. Mở hé khoảng 15cm, quan sát thấy khách đang ngủ thì nhẹ nhàng ra ngoài và đóng cửa lại. Nếu họ đang làm việc thì nói: "Tôi là nhân viên phục vụ buồng. Xin lỗi tôi có thể vào làm vệ sinh được không?"

Nếu khách đồng ý thì ta vào làm vệ sinh, nếu khách không đồng ý thì ta hỏi: "Khi nào tôi có thể vào làm buồng được hay ông, bà có cần phục vụ gì không?"

Nếu không thấy ai trả lời, không thấy khách có nghĩa là họ ra ngoài nhưng quên đóng cửa thì ta tiến hành làm vệ sinh bình thường.

1.5.3. Hệ thống biển báo

- Quy định cách xử lý phòng khách có treo bảng DND (Đề nghị yên lặng)

Khi phòng có treo bảng DND, nhân viên phục vụ buồng không được gọi cửa vào làm công tác phục vụ buồng.

Nếu tới 14 giờ mà phòng khách vẫn treo bảng DND thì nhân viên phục vụ buồng phải gọi điện thoại báo cho nhân viên trực buồng. Nhân viên trực buồng gọi điện thoại hỏi xem khách có nhu cầu làm vệ sinh phòng và phục vụ hay không.

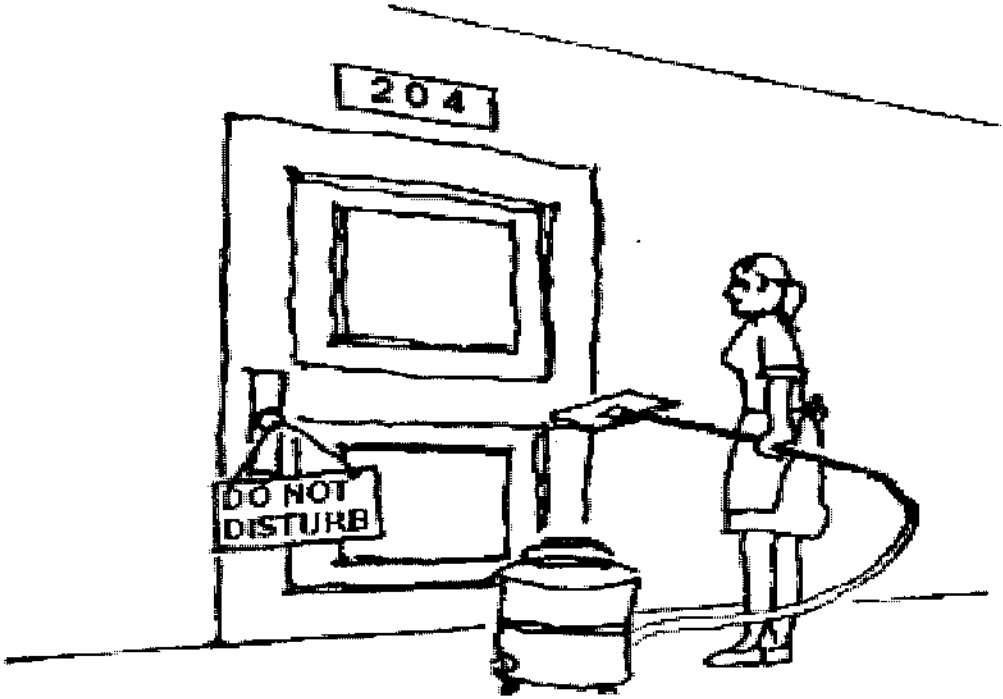
Nhân viên trực buồng phải thông báo cho nhân viên phục vụ buồng biết khách có yêu cầu làm vệ sinh phòng hay không. Nếu khách không yêu cầu thì nhân viên trực buồng phải ghi vào sổ, đồng thời báo cho nhân viên phục vụ buồng. Nếu không thấy khách nhận điện thoại thì nhân viên trực buồng bộ phận phục vụ buồng phải báo cho bộ phận lễ tân và nhân viên bảo vệ để họ cùng tới phòng khách xem xét nguyên do.

- Biển báo *"Đề nghị làm buồng"*.

- Khi vào buồng cũng phải gõ cửa nhẹ nhàng, nếu khách không có trong buồng thì ta làm vệ sinh bình thường. Nếu khách có trong buồng thì ta cũng hỏi: "Xin lỗi tôi có thể làm vệ sinh buồng được không?". Nếu khách đồng ý ta làm vệ sinh bình thường. Nếu khách không đồng ý thì ta hỏi: "Khi nào tôi có thể vào làm buồng được hoặc khi nào ông (bà) cần phục vụ gì có thể gọi điện đến buồng của chúng tôi".

Sau khi đẩy xe đến cửa buồng khách và gõ cửa vào buồng theo "Quy trình chung vào buồng phục vụ khách" rồi tiến hành mở khóa vào buồng.

Bật đèn: Nếu khách sạn sử dụng ổ tiết kiệm điện thì ta cắm chìa khóa vào ổ điện rồi bật tất cả đèn xem có bình thường không.



1.6. Làm vệ sinh phòng khách

Nhân viên làm vệ sinh phòng khách theo trình tự sau:

- Thu đổ rác, thay túi đựng rác, lau chùi gạt tàn thuốc lá.

- Dùng nước xịt kính lau sạch cửa kính và gương. Lau bụi từ cao xuống thấp, từ trong ra ngoài. Khi lau bàn không nên di chuyển đồ dùng trên mặt bàn, nếu phải di chuyển thì sau khi lau bụi xong phải chuyển về chỗ cũ.

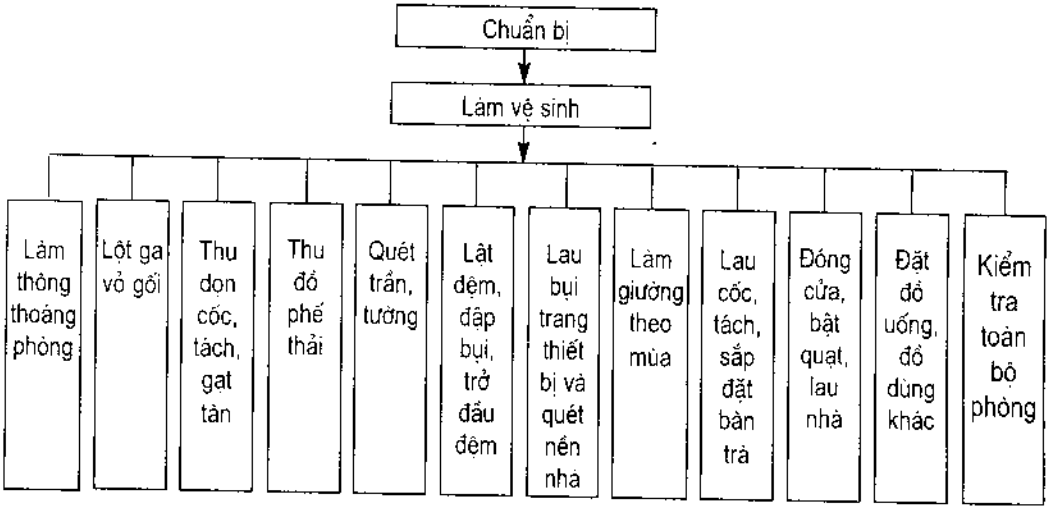
- Lau chùi sạch điện thoại, không có mùi hôi.

- Hút bụi ghế từ trong ra ngoài rồi chuyển về chỗ cũ.

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

2. Quy trình vệ sinh phòng ngủ

2.1. Sơ đồ quy trình vệ sinh phòng ngủ



Sơ đồ 3: Quy trình vệ sinh phòng ngủ

2.2. Làm vệ sinh phòng ngủ

Nhân viên làm vệ sinh phòng ngủ thực hiện theo trình tự các bước sau:

* *Chuẩn bị:*

Dụng cụ làm vệ sinh và đồ dùng thay thế (xem trang 99).

* *Làm vệ sinh:*

- Làm thông thoáng phòng bằng cách mở cửa kéo rèm, bật quạt hay nấc quạt gió của điều hòa nhiệt độ chạy vài phút để làm thay đổi không khí trong phòng.

- Lột ga trải giường cũ, vỏ gối và các đồ dùng bằng vải đã dùng ở giường đem ra ngoài để luôn vào túi không được để xuống sàn. Khi thu đồ dùng bằng vải đã dùng phải kiểm tra xem có bị thủng rách không hoặc có vết bẩn đặc biệt không để đánh dấu giúp người giặt dễ nhận đồng thời xem khách có để quên gì không để trả lại cho khách. Ruột gối, mền đắp, tấm phủ gấp để gọn hoặc có thể bỏ vào tủ để tránh bụi khi vệ sinh phòng.

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

- Thu đồ phế thải, vỏ chai, đồ hộp, bồ rác và đồ giặt là ra ngoài. Khi thu rác phải chú ý kiểm tra xem trong thùng rác có đồ gì hoặc vật gì không (thìa, dao...) để lại cho khách. Khi thu dọn tàn thuốc lá chú ý không để đầu thuốc lá còn đang cháy vào túi đựng rác.

- Quét trần, tường nhà và các thiết bị ở tường.

- Lật đệm, đập bụi, trở đầu đệm. Để trở đầu đệm được thuận tiện thì bốn góc đệm được đánh số 1, 2, 3, 4 chữ số quay ra phía ngoài. Khi trở đầu đệm mặt hướng về phía đầu giường. Mỗi quý sẽ đổi đầu đệm một lần nhằm mục đích để cho đầu đệm được cân, cụ thể sẽ đổi như sau:

Quý 1: Số 1 ở đầu giường, số 2 ở cuối giường.

Quý 2: Lật đệm 180° số 1 xuống cuối giường, số 2 lên đầu giường.

Quý 3: Số 3 ở bên phải giường, số 4 ở bên trái giường.

Quý 4: Lật đệm 180° số 3 ở bên trái giường, số 4 ở bên phải giường.

Sau khi trở đầu đệm xong phải nắn sửa đầu đệm cho đều.

- Quét nền nhà, ban công, hút bụi: Nếu có máy hút bụi thì dùng máy để hút bụi nếu không có thì dùng chổi quét. Nên dùng chổi đót có cán không dùng chổi rơm. Khi quét phải kéo dài mái chổi, không đẩy mạnh ngọn chổi bụi bay lên các thiết bị. Khi quét chú ý quét kỹ các gầm giường, gầm tủ, bàn và các khe, kẽ kín cho sạch bụi, mạng nhện. Nếu có khách ở trong phòng thì phải quét nhẹ nhàng không gây tiếng động mạnh.

- Lau bụi tất cả các trang thiết bị, bề mặt cửa, cánh cửa, bản lề cửa, các mặt bàn, mặt tủ, tivi, bóng đèn, chụp đèn, bề mặt ổ điện, tranh ảnh...Hút bụi các ngăn kéo, các khe ghế, gầm giường, gầm tủ. Trong khi lau và hút bụi kết hợp kiểm tra tình trạng hoạt động của các thiết bị trong phòng như đèn, điều hòa, tủ lạnh... nếu hỏng thì phải báo cáo sửa chữa kịp thời.

Chú ý: Nếu dùng máy hút bụi thì sau khi hút bụi xong ta chỉ cần dùng giẻ mềm lau khô cho bóng các trang thiết bị. Nếu không dùng máy hút bụi thì phải lau bụi thật kỹ, lau thứ tự bắt đầu từ cửa vào theo một chiều từ phải sang trái hoặc từ trái sang phải, động tác lau cần dứt khoát từ trên xuống, nơi nào có rãnh, gờ thì lau theo rãnh, gờ cho sạch. Khi lau cần kết hợp khéo léo để lau một vòng là xong, không phải quay đi quay lại gây thêm những động tác thừa hay để sót các trang thiết bị không lau.

+ Khi lau cửa kính dùng khăn ẩm lau sạch bụi và các vết bẩn bám vào kính. Nếu kính bẩn ta dùng dung dịch rửa kính sau đó dùng khăn khô lau lại cho sạch bóng (lau từ trên lau xuống).

+ Lau đồ điện trong buồng (đèn, quạt, tivi, tủ lạnh...) nên dùng khăn khô mềm và trước khi lau phải ngắt điện. Riêng bóng đèn phải để nguội mới được lau.

+ Lau đồ gỗ: Để giữ gìn đồ gỗ cho bền, bóng, đẹp ta lau chùi sạch sẽ bằng vải mềm, khô, không dùng khăn ướt để lau những đồ gỗ đánh véc ni. Những đồ trạm trổ cầu kỳ như hoa, lá... khi lau phải nhẹ nhàng và lau theo chiều xuôi của

nét trạm trổ để tránh sứt vỡ và xước mặt.

- Trải giường theo mùa: Tức là giường ngủ được trải theo từng mùa (hè, thu, đông). Thực tế có nhiều kiểu trải giường ngủ nhưng hiện nay các kiểu trải giường được dùng phổ biến là kiểu có cửa giường và kiểu hình ống.

- Trong buồng ngủ của khách nổi bật nhất vẫn là giường ngủ, cũng là nơi khách quan sát đầu tiên, hàng ngày khách sử dụng nhiều. Vì vậy khi trải giường nhân viên phục vụ buồng phải chú ý các đường nét trên mặt giường, phải đảm bảo tính mỹ quan làm cho khách mỗi khi quan sát giường ngủ đều thấy yên tâm về vệ sinh sạch sẽ và qua đó còn thể hiện được trình độ nghề nghiệp của nhân viên buồng.

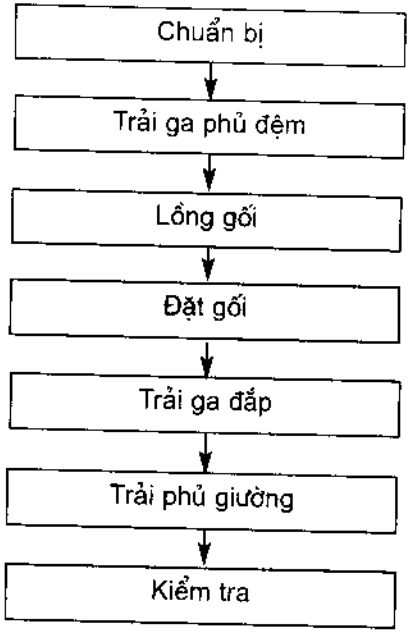
Hiện nay các khách sạn đều dùng ga phẳng để trải giường, ga trải giường gồm hai ga: Một ga phủ đệm và một ga đắp, một mền đắp và một tấm phủ giường. Hai loại này giống nhau đều làm bằng vải trắng, sợi cotton hay sợi bông pha sợi tổng hợp để dễ dàng là phẳng đảm bảo vệ sinh sạch sẽ.

* *Khi trải giường phải đảm bảo yêu cầu chính sau:*

- Mặt giường phẳng, các góc giường vuông không dồn cục.
- Cửa giường gấp cân đối đều đặn, đảm bảo kích thước quy định, ga không vặn, không xoắn.
- Ga, chăn trải giường không xiên, xung quanh giắt kín, thành giường phẳng.
- Gối phải đều không cộm, đặt cân đối.

2.3. Công việc trải giường tiến hành theo trình tự sau

* *Quy trình trải giường mùa hè*



2.3.1. Bước 1: Chuẩn bị (ga, vỏ gối).

- Lấy các đồ dùng bằng vải từ trong xe ra gồm: Ga (theo kích thước của giường), vỏ gối, chăn.

- Đặt các đồ dùng bằng vải lên sôpha hoặc trên tủ (đặt thứ tự cái nào dùng sau thì đặt ở dưới), cái nào dùng trước thì xếp ở trên để khi làm giường không bị lẫn và nâng cao được năng suất lao động.

2.3.2. Bước 2: Trải ga phủ đệm (bọc đệm).

- Yêu cầu phải có hai người, hai người đứng hai bên cạnh của đầu giường giang tay cầm hai mép ga cùng tung lên về phía cuối giường rồi kéo về phía đầu giường khéo léo sao cho ga phẳng và cân đối ở bốn cạnh.

- Tay phải hay tay trái nâng đệm lên còn tay kia cầm ga giắt xuống dưới đệm phía đầu giường, phần giắt khoảng 30cm, sau đó gấp góc ga giắt xuống dưới đệm phía dưới thành giường, còn khoảng 50cm không giắt.

- Hai người đi xuống phía cuối giường kéo ga cho phẳng đều, một tay nâng đệm, một tay dồn phần ga thừa còn lại giắt xuống dưới đệm và gấp góc ga.

- Sau đó giắt nốt phần ga hai bên thành giường cho phẳng.

2.3.3. Bước 3: Lồng gối

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

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

- Lồng gối xong thì kéo khoá rồi lật gối lên mặt phải nắn lại cho đều.

Yêu cầu:

- Gối không quá cứng mà cũng không quá xẹp.

- Gối phẳng đều đặn cả bốn góc.

2.3.4. Bước 4: Đặt gối

- Đặt gối lên trên đệm. Nếu giường đôi thì phải đặt hai gối cân đối ở trên đầu giường và diềm gối không bị quăn, giường một thì đặt một gối chính giữa đầu giường. Đặt sao cho mép trên của gối sát mép thành giường.

2.3.5. Bước 5: Trải ga dắp

- Hai người đứng hai bên thành đầu giường cùng tung như ga phủ đệm (lưu ý đặt mặt trái của ga lên trên) rồi gấp mép ga phía đầu giường xuống khoảng

50cm, đặt đầu mép gấp lên trên 2/3 gối.

- Người đứng phía cửa giường gấp mép ga cửa giường vào khoảng 50cm, mép ga gấp thẳng mép đệm, cùng lúc người bên kia giắt phần ga thừa xuống dưới đệm, giắt từ phía đầu giường xuống phía cuối giường, cách thành phía cuối giường khoảng 50cm thì để lại không giắt.

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

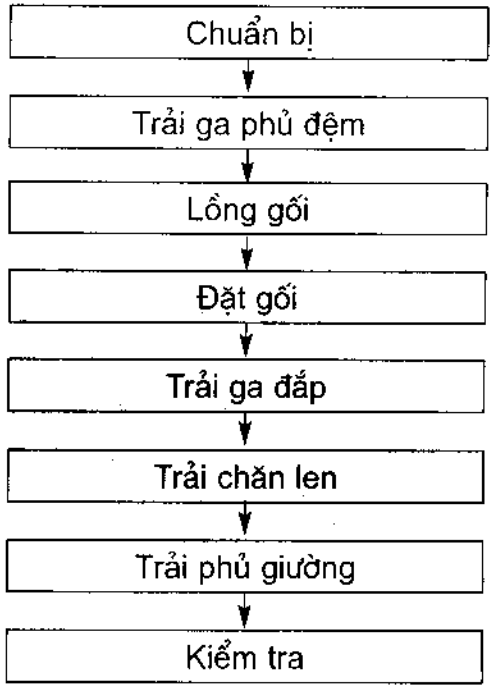
2.3.6. Bước 6: *Trải phủ giường*

- Sau khi trải ga xong thì phải trải phủ giường lên trên.

2.3.7. Bước 7: *Kiểm tra*

Mặt giường đã phẳng chưa, các góc giường phẳng và vuông chưa, ga có bị vặn bị xoắn không, gối đã đặt cân đối chưa, cửa giường gấp cân đối và đều chưa.

* *Quy trình trải giường mùa thu:*



- Trải giường mùa thu cũng trải hai ga: một ga phủ đệm và một ga đắp nhưng khác mùa hè là trên ga đắp có thêm một chăn len.

- Trải ga phủ đệm và ga đắp như trải giường mùa hè nhưng khi tung ga đắp

lên phải để đúng cự ly không gấp mép và trải lên ga đắp một chăn len, mép chăn len phía đầu giường đặt bằng mép gấp của ga rồi cũng gấp mép ga phía đầu giường xuống khoảng 50cm, đặt lên 2/3 gối. Người đứng phía cửa giường gấp mép ga phủ lên chăn len khoảng 50cm, mép gấp ga thẳng mép đệm. Cùng lúc người bên kia giắt phần ga và chăn len thừa xuống dưới đệm, giắt từ phía đầu giường đến phía cuối giường, cách thành cuối giường khoảng 50cm thì để lại không giắt.

- Hai người đồng thời giắt phần ga, chăn len thừa cuối giường xuống dưới đệm.

- Người đứng phía cửa giường gấp góc ga cửa giường thành một tam giác vuông cân. Sau đó trải phủ giường lên trên.

** Quy trình trải giường mùa đông*

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

- Quy trình trải giường giống như quy trình trải giường mùa thu, chỉ khác là thay chăn len bằng chăn bông.

- Chú ý: Trường hợp trải giường chỉ có một người thì sẽ làm lần lượt 1/2 giường rồi làm tiếp nửa giường bên kia tùy theo cách giặt và gấp ga

Hình 4: Mẫu trải giường

* *Quy trình trải giường kiểu ống*

Bước 1: Chuẩn bị (như trải giường kiểu có cửa giường).

Bước 2: Trải ga phủ đệm (như trải giường kiểu có cửa giường).

Bước 3: Lồng gối (như trải giường kiểu có cửa giường).

Bước 4: Đặt gối (như trải giường kiểu có cửa giường).

Bước 5: Trải ga đắp:

- Hai người đứng hai bên thành đầu giường cùng tung như ga phủ đệm (lưu ý đặt mặt trái của ga lên trên), đặt lên trên ga đắp một chăn len, rồi gấp mép ga phía đầu giường xuống khoảng 30cm, phần ga hai bên thành giường lấy khoảng cách bằng nhau, đặt đầu mép gấp lên trên 2/3 gối. Hai người đồng thời giắt phần ga và chăn len thừa xuống dưới đệm, cách thành phía cuối giường khoảng 50cm để lại không giắt.

- Hai người đi về phía cuối giường giắt nốt phần ga chăn len thừa xuống dưới đệm. Sau đó trải phủ giường lên trên.

Bước 6: Trải phủ giường.

Bước 7: Kiểm tra.

- Lau cốc tách, sắp đặt bàn trà sao cho gọn gàng.

- Đóng cửa sổ, bật quạt, lau nhà (nếu phòng không có thảm) đồng thời sắp xếp các trang thiết bị trong phòng.

- Đặt nước sôi, nước lọc, hộp chè, bô đựng nước thừa, dép đi trong nhà, đĩa hoa quả (nếu có).

- Bổ sung đồ uống trong minibar.

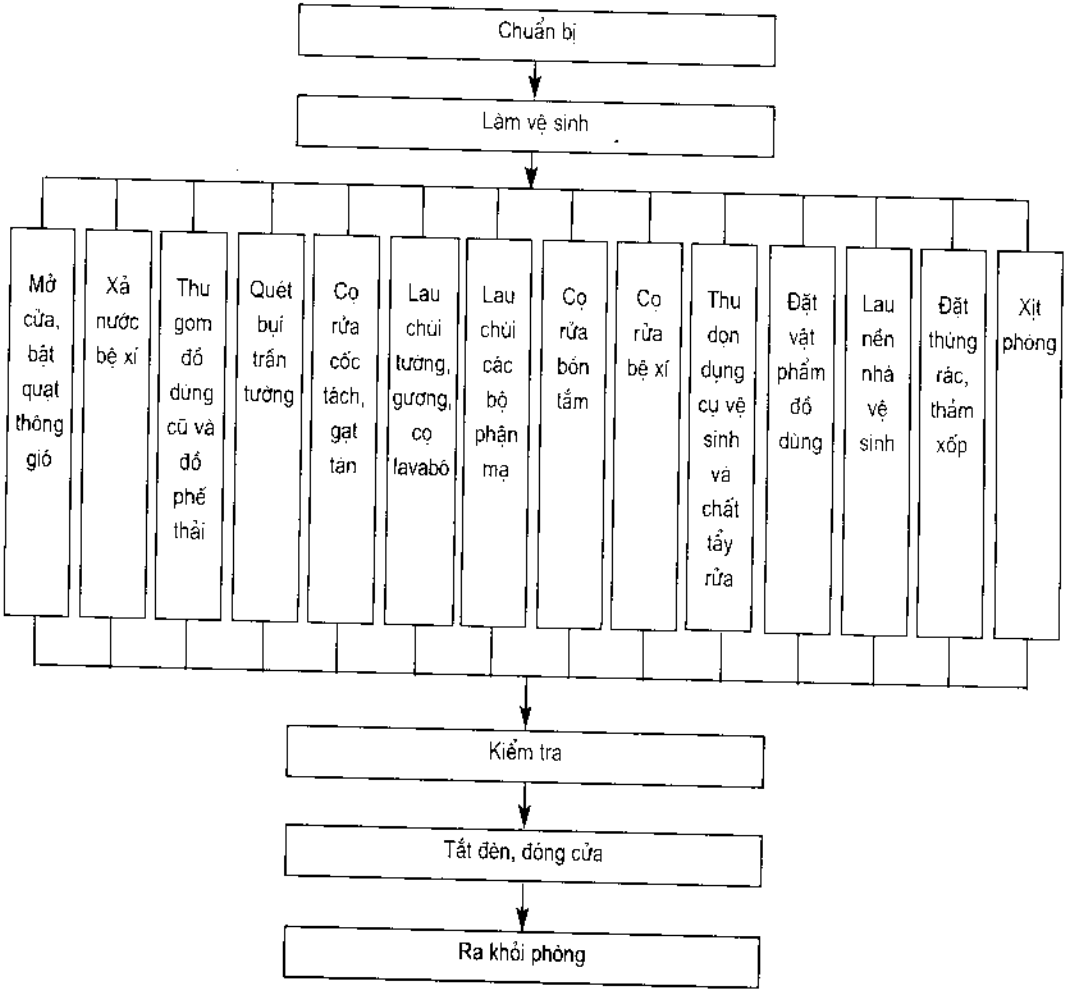
- Xịt phòng.

- Kiểm tra toàn bộ phòng lần cuối cùng xem đồ dùng đã đặt đủ và đúng vị trí hay chưa, vệ sinh đã sạch sẽ chưa. Sau đó kéo rèm, tắt quạt (điều hoà), tắt đèn, đóng cửa.

- Quy trình làm vệ sinh phòng ngủ này còn tuỳ thuộc vào trang thiết bị trong phòng và điều kiện làm việc mà có thể thay đổi chút ít quy trình cho phù hợp: nếu phòng ngủ trải thảm toàn phòng thì sau khi lau bụi xong ta sẽ hút bụi nền nhà, bỏ quy trình quét và lau nhà.

3. Quy trình vệ sinh phòng vệ sinh

3.1. Sơ đồ quy trình vệ sinh phòng vệ sinh



Sơ đồ 5: Quy trình vệ sinh phòng vệ sinh

Nhân viên dọn phòng vệ sinh sẽ thực hiện theo trình tự các bước sau.

3.1.1. Chuẩn bị

- Dụng cụ làm vệ sinh và đồ dùng thay thế (xem trang 99).
- Chuẩn bị thêm một số chất tẩy sạch chuyên dùng, giẻ lau, xô đựng nước, găng tay, khẩu trang, túi nilon.

3.1.2. Làm vệ sinh

- Mở cửa, bật quạt thông gió, để làm thông thoáng phòng.

- Mở nắp và xả nước bệ xí cho trôi hết bẩn và dùng khăn thấm dung dịch chất tẩy sạch vào các thiết bị cần làm sạch.

- Thu dọn khăn và tất cả những đồ dùng cũ, đồ phế thải ra ngoài để ở túi, không vứt xuống nền nhà.

- Quét trần tường cho hết bụi từ trên cao xuống thấp.

- Cọ rửa cốc tách, gạt tàn, bô đựng nước thừa, dép đi trong nhà từ buồng ngủ chuyển sang.

- Hút bụi các góc, lau cửa và các bộ phận ở trên cao như: Gương, giá gương, lavabô.

- Khi làm vệ sinh trên các giá gương, lavabô có đồ dùng của khách thì tạm thời bỏ ra để ở nơi khô ráo và sau khi làm vệ sinh xong lau khô giá gương thì lại để vào chỗ cũ. Khi làm vệ sinh gương, giá kính cần cẩn thận nhẹ nhàng tránh nứt vỡ. Nếu gương có vết bẩn két lại ta xịt chất tẩy sạch lên gương và dùng khăn vải mềm (sợi cotton) khô lau sạch cho sáng bóng.

- Cọ rửa lavabô: Ta xả nước một lượt, dùng miếng mút chấm bột cọ rửa xoa đều khắp từ trong ra ngoài, sau đó đánh cọ thật kỹ rồi xả nước cho sạch. Những khe kẽ ở vòi nước hay ở đáy lavabô dùng bàn chải cọ kỹ rồi xả nước nhiều lần cho sạch. Sau đó lau khô cả phía trong lẫn phía ngoài và vòi nước.

- Dùng khăn khô mềm lau bụi máy sấy, điện thoại, rèm, bản lề gờ khung cửa, cửa thông gió, bình nóng lạnh kết hợp kiểm tra xem tình trạng của các máy có hoạt động bình thường không, nếu bị hư hỏng phải báo ngay để sửa chữa kịp thời.

- Cọ rửa lau chùi các bộ phận mạ (vòi nước, vòi hoa sen, xuốt treo rèm, hộp đựng xà phòng).

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

- Cọ rửa bệ xí:

+ Trước khi vệ sinh cần xả nước cho sạch, dùng chổi cọ một lượt, xả nước cho trôi hết chất bẩn. Đeo găng tay cao su rồi dùng giẻ chấm bột vệ sinh cọ rửa nắp, xung quanh thành rồi đánh lòng bệ xí, đánh kỹ nhất là dưới đáy bệ vì chỗ này dễ bám và đọng két bẩn cùng cặn vàng. Khi cọ sạch rồi thì xối nước

rửa kỹ và giật nước cho sạch.

+ Lau khô két nước, nắp và thành xung quanh sau đó lau đến trong lòng bệ xí, đậy nắp bệ xí (vệ sinh xong không đổ nước thải vào bệ xí).

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

- Đặt vật phẩm đồ dùng thuộc tiêu chuẩn buồng như: Xà phòng, thuốc đánh răng, bàn chải, khăn tắm, khăn mặt, dầu tắm, dầu gội đầu, giấy vệ sinh, nước xúc miệng, giấy thấm mặt, mũ nilon chụp đầu... vào đúng vị trí quy định và sắp xếp cho gọn gàng và thuận tiện khi sử dụng.

- Lau nền nhà phòng vệ sinh.

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

- Kiểm tra toàn bộ xem phòng vệ sinh có sạch sẽ chưa, đồ dùng vật dụng đã được bổ sung đầy đủ, đặt đúng vị trí chưa, đèn, thông gió có tốt không.

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

Sau khi dọn xong thì nhân viên dọn phòng sẽ đánh dấu vào "phiếu giao nhận công việc" và ghi những điều cần lưu ý của từng buồng.

Hình 6: Mẫu vệ sinh phòng vệ sinh

3.2. Những vấn đề cần chú ý khi làm vệ sinh buồng khách

** Những vấn đề cần chú ý khi làm vệ sinh buồng khách mới trả*

+ Kiểm tra đồ uống trong minibar. Nếu khách có sử dụng thì phải gọi điện thoại thông báo ngay cho thu ngân làm hoá đơn thu tiền và vào sổ lưu.

+ Vừa quét dọn vừa kiểm tra đồ dùng, phương tiện trong buồng, nếu có hư hỏng thì trưởng ca phải làm phiếu đề nghị sửa chữa, báo cho nhân viên trực buồng ghi vào sổ buồng bị hư hỏng.

+ Khi quét dọn phải lưu ý ở dưới gối, dưới vải trải giường, trong tủ quần áo, và ngăn kéo xem khách có để quên gì không; xem trên tủ đầu giường, trên mặt bàn có các chứng từ gì không. Nếu có mà không kịp trả lại cho khách thì mang tới bộ phận trực buồng để vào sổ sách rồi giao cho lễ tân chuyển trả cho khách.

+ Quét dọn sau khi khách trả buồng, ngoài việc hút bụi như bình thường ra, còn phải nhấc đệm ra để hút bụi ở gầm giường.

** Những điều cần chú ý khi làm vệ sinh buồng không có khách thuê.*

+ Trước khi vào buồng vẫn phải gõ cửa.

+ Mở cửa để kiểm tra là chủ yếu.

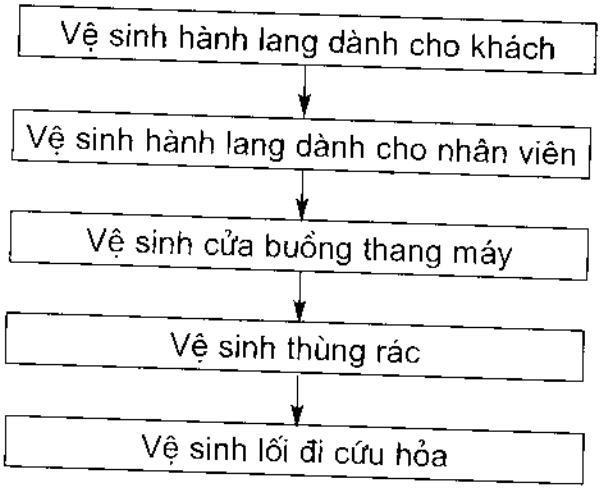
+ Quét dọn thì phủi bụi là chủ yếu. Vừa phủi bụi vừa kiểm tra xem rèm cửa sổ có thủng, rách không; các đồ dùng bằng vải trên giường có bị ẩm không; các thiết bị điện, đèn có bình thường không; các thứ ở minibar có đủ tiêu chuẩn không; các vật dụng có được để đúng chỗ không; xung quanh buồng có côn trùng phá hoại không. Nếu có thì kịp thời quét dọn, thay đổi, sắp xếp lại.

Nếu không đạt yêu cầu thay đổi ngay. Kiểm tra bệ xí, két nước, vòi nóng lạnh, nếu có vấn đề thì đề nghị cho sửa ngay.

4. Quy trình vệ sinh khu công cộng

Các nhân viên phụ trách vệ sinh khu vực công cộng nhận kế hoạch tiến hành chuẩn bị dụng cụ và chất tẩy sạch rồi thực hiện làm vệ sinh khu vực được phân công. Với các khu vệ sinh công cộng và đại sảnh, nhân viên phải tiến hành dọn vệ sinh thường xuyên để đảm bảo sạch sẽ, còn các khu vực khác tiến hành vệ sinh hàng ngày.

4.1. Quy trình vệ sinh chung các tầng



4.1.1. Vệ sinh hành lang dành cho khách

- Dùng thuốc tẩy chuyên dụng để lau giấy dán tường ở hành lang, chân tường, vòi cứu hoả, phải bảo đảm lau sạch bụi, không còn vết tay, vết bẩn.
- Làm vệ sinh, tẩy các vết bẩn ở trên thảm.
- Thường xuyên lau chải bụi ở cửa gió. Đối với những chỗ quá bẩn thì có thể dùng thuốc tẩy để tẩy sạch.

4.1.2. Vệ sinh hành lang dành cho nhân viên

- Thường xuyên dùng thuốc tẩy tẩy sạch gạch ốp tường trên hành lang.
- Hàng ngày dùng giẻ ướt lau sạch mặt sau hành lang.
- Thường xuyên lau sạch bụi ở các chao đèn trên hành lang.

4.1.3. Vệ sinh cửa buồng thang máy

- Lau bụi và dùng thuốc đánh bóng cửa thang máy dùng cho khách và thang máy dùng cho nhân viên.
- Thu dọn rác ở các khe ngưỡng cửa buồng thang máy.

4.1.4. Vệ sinh thùng rác

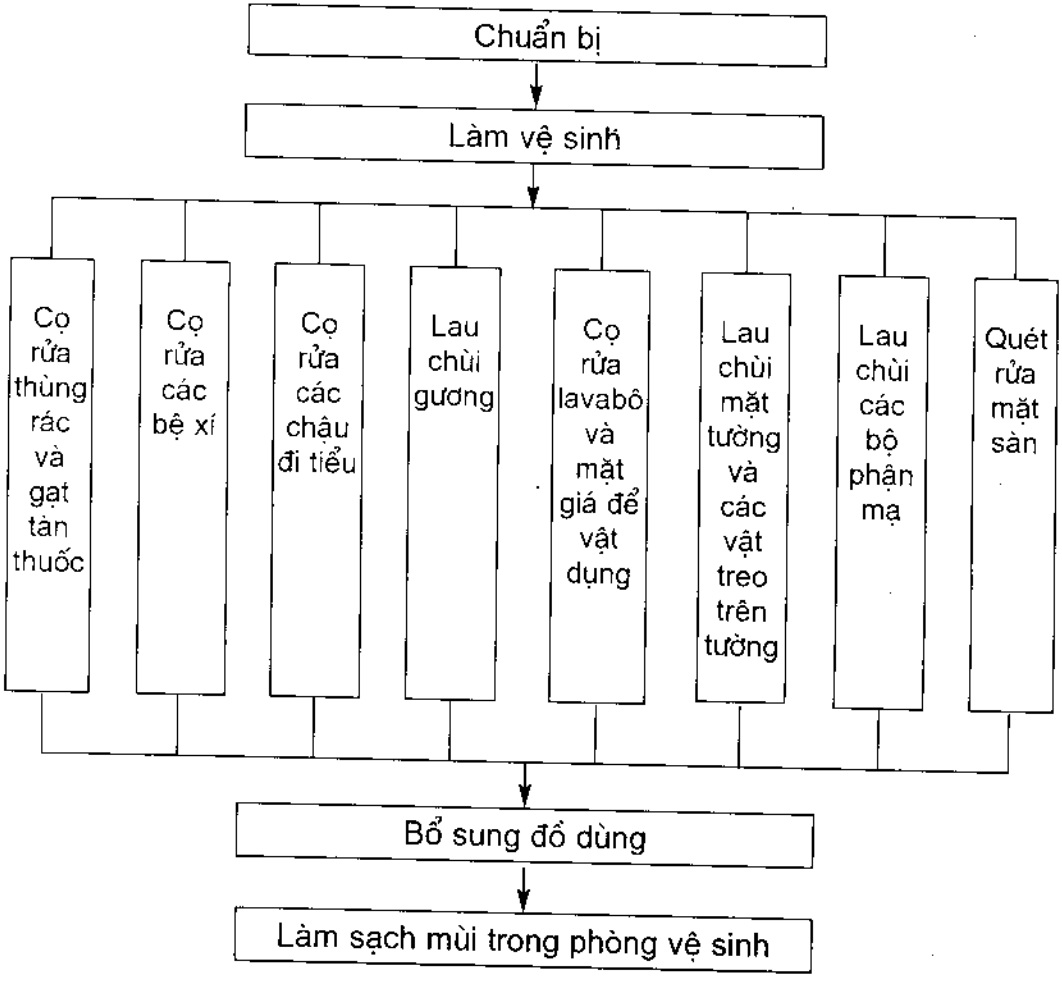
- Hàng ngày phải đổ rác, cọ rửa sạch trong và ngoài thùng rác.
- Thường xuyên thu bỏ rác trong các thùng đựng tàn thuốc lá.

4.1.5. Vệ sinh lối đi cứu hoả

- Quét dọn sạch cửa ra vào, cửa sổ, tay vịn cầu thang, bậc cầu thang trên lối

- Không được để các vật khác trên lối đi cứu hoả.
- Lau chùi sạch các phương tiện cứu hoả.

4.2. Quy trình vệ sinh nhà vệ sinh công cộng



4.2.1. Chuẩn bị

- Chuẩn bị sẵn thuốc tẩy, thuốc đánh bóng, thuốc làm sạch mùi.
- Chuẩn bị sẵn giẻ lau, thùng đựng nước, các loại chổi cọ.

4.2.2. Làm vệ sinh

- Cọ rửa thùng rác và gạt tàn thuốc lá.
  + Đem giấy vụn và rác đổ vào túi mầu đen như quy định.
  + Trước khi đổ tàn thuốc lá phải kiểm tra xem có cuống thuốc lá đang

cháy dở hay không.

+ Cọ rửa gạt tàn thuốc lá, sau đó lau khô.

+ Dùng một lượng thuốc tẩy vừa phải để cọ rửa thùng đựng rác. Dùng giẻ lau sạch trong và ngoài thùng đựng rác.

+ Thay túi đựng rác.

- Cọ rửa bệ xí.

+ Đổ thuốc tẩy đều khắp mặt trong bệ xí, chờ 2 đến 3 phút sau dùng bàn chải để cọ sạch vết bẩn, cặn nước, sau đó xối nước rửa sạch.- Dùng bàn chải cọ sạch mặt ngoài bệ xí, nắp bệ xí.

+ Dùng giẻ lau sạch két nước.

- Cọ rửa chậu đi tiểu.

+ Đổ thuốc tẩy đều khắp mặt trong chậu.

+ Đeo găng tay, dùng giẻ sạch cọ từ trên xuống dưới, cọ sạch vết bẩn, cặn nước.

+ Ấn nút xả nước, dội sạch.

+ Dùng giẻ lau sạch từ trên xuống dưới, bên ngoài chậu.

- Lau chùi gương.

+ Phun nước lau kính vào giẻ, xoa đều lên mặt gương.

+ Dùng giẻ khô lau từ trên xuống dưới, lau sạch bóng, không còn vết ố.

- Cọ rửa lavabô và giá để vật dụng.

+ Phun thuốc tẩy đã pha vào mặt trong lavabô, chú ý lỗ xả nước và nút lỗ xả nước.

+ Dùng giẻ lau sạch bên trong lavabô.

+ Xối nước sạch, dùng giẻ lau khô.

- Lau chùi tường và vật treo trên tường.

+ Nhúng giẻ vào thuốc tẩy đã pha loãng xoa lên tường từ trên xuống dưới, xoa vào vỏ ngoài máy hơ tay, hộp để khăn lau tay.

+ Dùng giẻ khô lau sạch thuốc tẩy, tường sạch bóng.

- Lau chùi các bộ phận mạ. Dùng thuốc đánh bóng các bộ phận mạ, sau đó dùng giẻ khô lau sạch.

- Cọ rửa mặt sàn.

+ Quét dọn rác.

+ Tẩy các vết bẩn, giữ cho mặt sàn luôn luôn khô, sạch, bóng.

+ Hàng ngày dội nước (có thể pha một ít thuốc tẩy) cọ rửa mặt sàn và các góc sàn.

+ Cứ nửa tháng đánh sáp mặt sàn một lần.

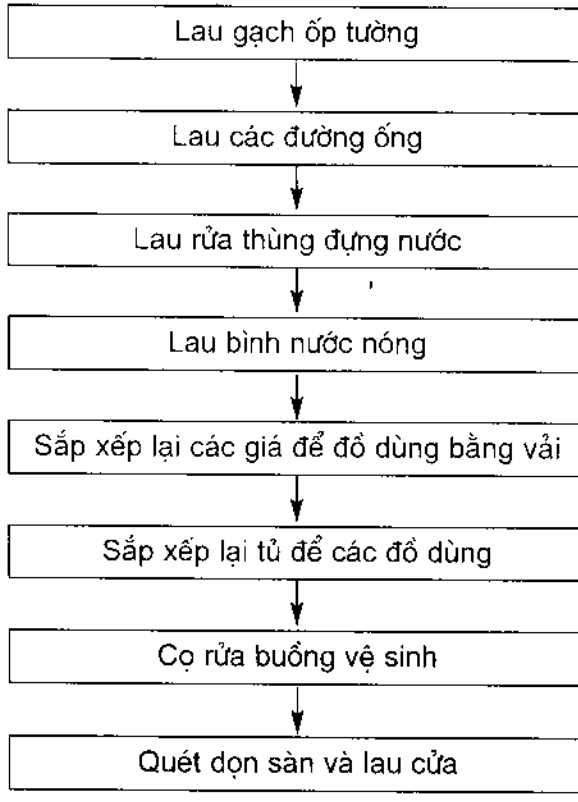
* *Bổ sung đồ dùng.*

- Cứ hai giờ bổ sung một lần: giấy thấm mồ hôi mặt, giấy lau tay, kem rửa tay.

- Bổ sung xà phòng và khăn mặt nhỏ theo tiêu chuẩn.

Làm sạch mùi trong nhà vệ sinh: cứ cách 1 - 2 giờ lại phun một lần thuốc khử mùi trong nhà vệ sinh.

4.3. Quy trình vệ sinh phòng làm việc của các nhân viên phục vụ buồng



- Lau gạch ốp tường. Nhúng vải trắng vào thuốc tẩy lau chùi gạch ốp tường, sau đó dùng vải ướt lau sạch.

- Lau chùi các đường ống: Dùng vải ướt lau chùi bụi, sau đó nhúng vải trắng vào thuốc tẩy, lau chùi cho sạch bóng.

- Lau rửa thùng đựng nước.

+ Đổ một ít thuốc tẩy vào vải ướt, trà sát thùng đựng nước bằng inox,

mặt tủ, sau đó dùng vải ướt lau sạch.

+ Định kỳ dùng thuốc đánh bóng các bộ phận bằng inox.

- Lau chùi bình nước nóng. Hằng ngày đổ sạch cặn, rác ở phễu lọc trong bình nước nóng và trong hòm, rửa sạch cốc chén, cọ sạch cặn chè, định kỳ lau chùi vòi đánh bóng thùng nước.

- Sắp xếp lại giá để đồ dùng bằng vải.

+ Sắp xếp đồ dùng bằng vải cho gọn gàng, không được để lẫn đồ dùng của cá nhân vào đó.

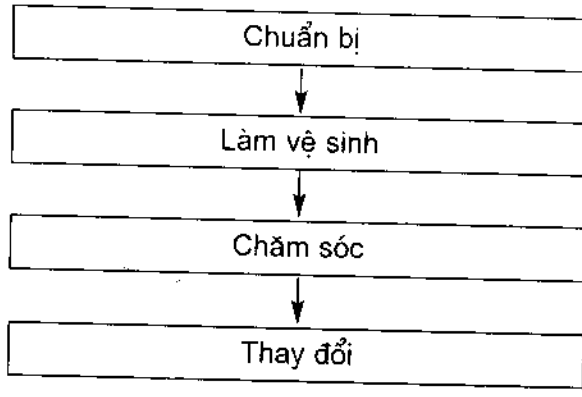
+ Lau giá cho sạch bụi.

- Sắp xếp lại tủ để đồ dùng: Phân loại, sắp xếp gọn gàng các đồ dùng, lau chùi sạch sẽ bên trong tủ, tủ phải luôn luôn khoá.

- Cọ rửa phòng vệ sinh: Cọ rửa sạch tường, gạch ốp tường, thùng đựng nước, lau chùi sạch bụi, vết bẩn trên bệ xí. Bảo đảm phòng vệ sinh không có mùi khai, hôi.

- Quét dọn sàn và lau chùi cửa: Lau sạch vết bẩn ở cửa; quét sạch rác trên mặt sàn...

* *Quy trình làm vệ sinh và chăm sóc cây hoa.*



Trước khi làm vệ sinh chăm sóc cây, hoa phải chuẩn bị dụng cụ bình tưới nước, kéo, khăn lau, túi đựng rác.

- Mỗi tuần làm vệ sinh cho cây, hoa một lần, đảm bảo không có bụi bám vào lá, hoa... Mỗi tuần lau lá cây một lần, đảm bảo lá cây tươi bóng.

- Chậu cây phải sạch sẽ, không có tàn thuốc lá, giấy vụn, không để nơi có sương xuống.

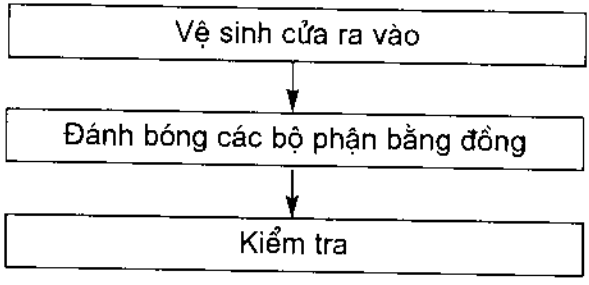
- Định kỳ tưới nước, bón phân kịp thời tỉa cành, lá héo úa.

- Định kỳ luân phiên chuyển các chậu cây ra ngoài nhà cho cây được hấp thụ ánh nắng mặt trời, thay đổi chủng loại cây, kịp thời thay cây bị chết.

4.4. Quy trình vệ sinh các trang thiết bị trong bộ phận buồng

Để đảm bảo phòng khách sạch sẽ đạt tiêu chuẩn vệ sinh quy định đồng thời tăng độ bền của các trang thiết bị, đòi hỏi nhân viên phục vụ buồng phải nắm được trình tự làm vệ sinh các trang thiết bị. Quy trình làm vệ sinh các trang thiết bị được tiến hành như sau

4.4.1. Quy trình vệ sinh cửa buồng

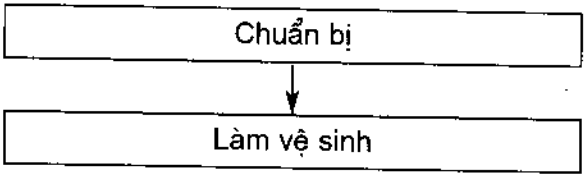


Vệ sinh cửa ra vào: Dùng giẻ khô lau sạch bụi trên cửa, phun thuốc đánh bóng vào giẻ lau rồi lau cho bóng. Lau sạch các khuôn cửa, góc hai bên ngưỡng cửa...

Đánh bóng các bộ phận bằng đồng: Dùng thuốc đánh bóng đồ đồng đánh bóng các chữ đồng trên biển đề số buồng.

Kiểm tra: Kiểm tra xem cửa mở ra đóng vào có trơn tru không. Nếu có chỗ hư hỏng thì làm phiếu đề nghị sửa chữa kịp thời.

4.4.2. Quy trình vệ sinh tủ lạnh



* *Chuẩn bị*

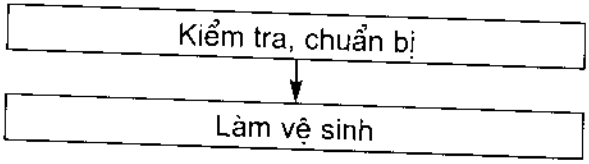
- Dụng cụ làm vệ sinh gồm xô nước, khăn lau khô và ướt, chất tẩy sạch, găng tay, khẩu trang

- Lấy các thứ ra khỏi tủ lạnh. Xả tuyết, chú ý không để nước chảy ra ngoài làm ướt thảm. Pha thuốc tẩy theo tỷ lệ quy định.

** Làm vệ sinh*

- Phun thuốc tẩy vào thành bên trong tủ lạnh.
- Dùng giẻ ướt lau từ trên xuống dưới, từ trong ra ngoài, sau đó dùng giẻ khô lau kỹ.
- Bảo đảm tủ không có mùi lạ, không có vết bẩn.
- Nhúng giẻ vào thuốc tẩy lau mặt ngoài tủ, lau sạch từ trái sang phải.

4.4.3. Quy trình vệ sinh tủ đá



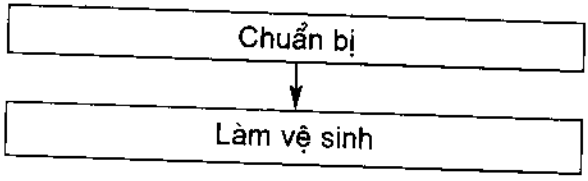
** Kiểm tra, chuẩn bị*

- Kiểm tra xem máy làm đá vận hành có bình thường không.
- Cắt nguồn điện vào máy.
- Chuẩn bị thuốc tẩy, vải lau, xô đựng nước.

** Vệ sinh*

- Dùng vải lau nhúng vào thuốc tẩy đã được pha chế với nồng độ thích hợp để cọ rửa bên trong máy. Múc nước dội vào và rửa thật sạch, lau khô.
- Đậy nắp máy lại.
- Lau rửa bên ngoài máy. Dùng giẻ đã phun thuốc tẩy lau rửa cho sạch các vết bẩn.
- Đảm bảo trong máy không có mùi lạ, không có vết bẩn, ngoài máy sạch bóng, không có vết bẩn.

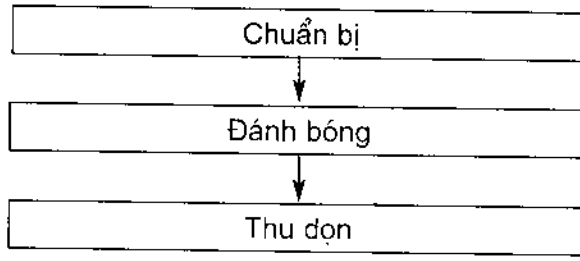
4.4.4. Quy trình vệ sinh các đồ dùng bằng gỗ



** Chuẩn bị giẻ lau và thuốc tẩy chuyên dụng.*

- Dùng giẻ sạch lau bụi trên các đồ dùng.
- Phun thuốc tẩy chuyên dụng lên giẻ lau, lau đều lên đồ dùng.
- Dùng giẻ khô lau nhiều lần từ trái sang phải tới khi sạch bóng, không có bụi bặm.

4.4.5. Quy trình đánh bóng đồ đồng



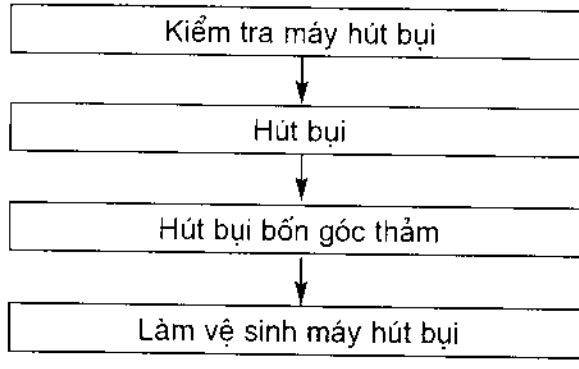
* *Chuẩn bị:* Chuẩn bị hai mảnh giẻ lau mềm, khô và thuốc đánh đồng, túi đựng rác.

* *Đánh bóng:* Dùng giẻ lau sạch bụi trên đồ đồng.

Bôi một lớp mỏng thuốc đánh đồng lên đồ đồng, để 5 phút cho ngấm rồi đánh đi đánh lại cho hết rỉ đồng. Thay giẻ, đánh đi đánh lại cho tới khi vàng óng.

* *Thu dọn:* Thu giẻ lau bỏ vào túi đựng rác, không bỏ lẫn các dụng cụ khác vào túi đựng rác này.

4.4.6. Quy trình hút bụi thảm trải sàn



* *Kiểm tra máy hút bụi.*

- Kiểm tra xem môtơ máy hút bụi vận hành có bình thường không, phích cắm điện và nguồn điện vào có tốt không.
- Kiểm tra xem bụi trong túi đựng bụi đã được đổ đi hết chưa.
- Kiểm tra xem túi đựng bụi có bị thủng, rách không.
- Kiểm tra xem vòi và ống hút bụi có bị tắc không.

* *Hút bụi.*

- Cắm phích cắm điện của máy hút bụi vào ổ cắm gần đó, không để dây điện bị rối.

- Khi di chuyển máy phải xách máy để di chuyển, không được kéo ống hút để di chuyển máy.

- Khi hút bụi, lưng hơi cong, tay duỗi theo hướng vòi hút.

* *Hút bụi góc, mép thảm.*

- Rút vòi hút ra, đưa đầu ống hút vào bụi ở mép và góc thảm.

- Những chỗ không hút sạch được thì lau bằng giẻ ướt, hoặc chải bằng bàn chải.

- Khi hút bụi ở gầm giường, gầm tủ, phải chuyển đồ dùng ở đó ra rồi mới hút.

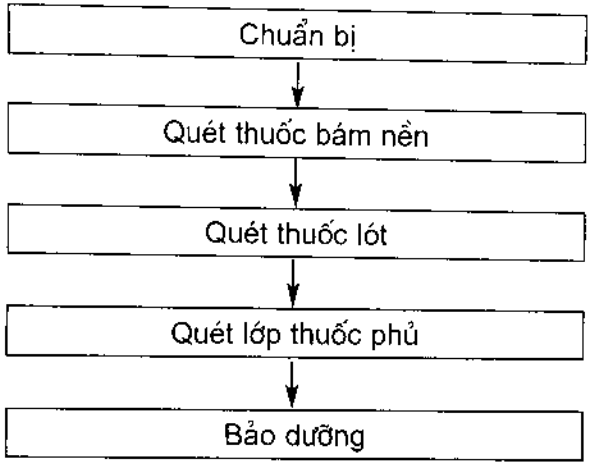
- Không để vòi hút chạm vào đồ dùng hoặc tấm chùi chân.

* *Làm vệ sinh máy hút bụi.*

- Hút bụi xong thì rút phích cắm điện ra để ngắt nguồn điện vào máy.

- Đem bụi trong máy đi đổ, lau sạch phía ngoài máy, lau sạch dây điện và cuộn vào trong máy rồi cất vào nơi quy định.

4.4.7. Quy trình đánh bóng và lau chùi mặt sàn



* *Chuẩn bị*

- Căn cứ vào diện tích mặt sàn để chuẩn bị sẵn thuốc bám nền, thuốc lót, thuốc phủ mặt nền.

- Chuẩn bị sẵn máy rửa sàn, chổi lau, máy bơm nước, máy hút nước, chổi quét bụi, thuốc tẩy bụi.

* *Quét thuốc bám nền*

- Pha thuốc bám nền vào nước ấm theo tỷ lệ 1:20.

- Cắm phích cắm điện của máy hút bụi vào ổ cắm gần đó, không để dây điện bị rối.

- Khi di chuyển máy phải xách máy để di chuyển, không được kéo ống hút để di chuyển máy.

- Khi hút bụi, lưng hơi cong, tay duỗi theo hướng vòi hút.

* *Hút bụi góc, mép thảm.*

- Rút vòi hút ra, đưa đầu ống hút vào bụi ở mép và góc thảm.

- Những chỗ không hút sạch được thì lau bằng giẻ ướt, hoặc chải bằng bàn chải.

- Khi hút bụi ở gầm giường, gầm tủ, phải chuyển đồ dùng ở đó ra rồi mới hút.

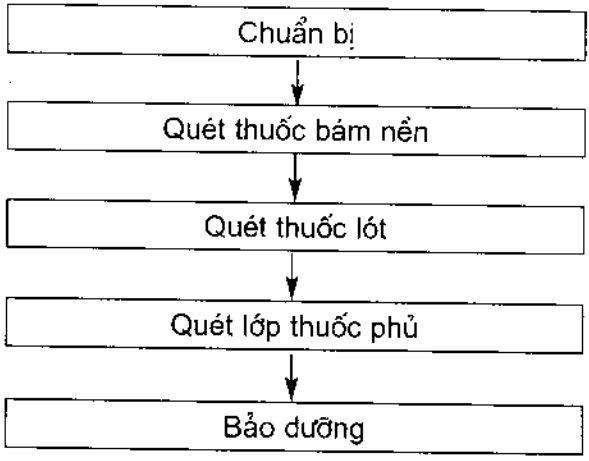
- Không để vòi hút chạm vào đồ dùng hoặc tấm chùi chân.

* *Làm vệ sinh máy hút bụi.*

- Hút bụi xong thì rút phích cắm điện ra để ngắt nguồn điện vào máy.

- Đem bụi trong máy đi đổ, lau sạch phía ngoài máy, lau sạch dây điện và cuộn vào trong máy rồi cất vào nơi quy định.

4.4.7. Quy trình đánh bóng và lau chùi mặt sàn



* *Chuẩn bị*

- Căn cứ vào diện tích mặt sàn để chuẩn bị sẵn thuốc bám nền, thuốc lót, thuốc phủ mặt nền.

- Chuẩn bị sẵn máy rửa sàn, chổi lau, máy bơm nước, máy hút nước, chổi quét bụi, thuốc tẩy bụi.

* *Quét thuốc bám nền*

- Pha thuốc bám nền vào nước ấm theo tỷ lệ 1:20.

- Nhúng chổi lau vào nước đã pha thuốc bám nền, quét đều lên mặt sàn.

- Chờ 10 - 20 phút, sau khi thuốc bám nền bám chặt vào mặt sàn thì dùng máy rửa nền có lắp đệm màu đen mài đều lớp thuốc bám nền.

- Dội nước rửa sạch mặt sàn.

- Dùng máy hút nước hút khô mặt sàn.

- Dùng chổi lau sạch mặt nền.

* *Quét thuốc lót*

- Sau khi mặt sàn đã khô, nhúng chổi lau vào thuốc lót quét lên mặt sàn, chú ý không để sót các góc.

- Chờ cho lớp thuốc lót thứ nhất khô quét một nước thuốc lót nữa.

* *Quét lớp thuốc phủ*

- Chờ cho lớp thuốc lót khô, nhúng chổi lau vào thuốc bóng quét phủ đều lên lớp thuốc lót.

- Quét ba lớp thuốc bóng phủ như thế, cứ lớp trước khô thì quét lớp sau.

- Sau khi lớp thuốc phủ cuối cùng đã khô, dùng máy rửa sàn lắp đệm đánh bóng mầu trắng để đánh bóng mặt sàn.

* *Bảo dưỡng hàng ngày*

- Hàng ngày dùng chổi quét bụi quét bụi mặt sàn, tuỳ tình hình bụi mà quyết định số lần quét.

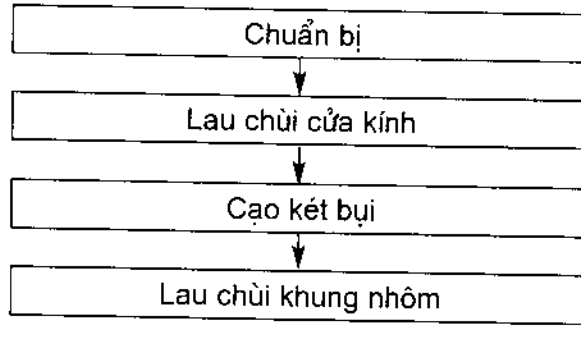
- Thường xuyên quét cát trên mặt sàn để phòng ngừa chân dẫm lên cát làm hỏng mặt sàn.

- Hàng ngày, ca đêm phải dùng chổi ướt lau mặt sàn một lần, sau khi sàn khô thì lau cho bóng.

- Mỗi tuần quét phủ sàn một lần, mỗi tháng làm lại từ đầu một lần.

- Trước khi quét bụi, phải phun thuốc quét bụi tĩnh điện vào chổi, dùng túi nilông bọc kín 12 tiếng đồng hồ, sau đó mới được dùng.

4.4.8. Quy trình lau chùi cửa kính



** Chuẩn bị*

- Chuẩn bị sẵn bàn cạo, cồn với giẻ lau, con lăn, thùng đựng nước.
- Lấy nước vào thùng, pha thuốc rửa cửa kính theo tỷ lệ 1:20.
- Gắn cao su vào lưỡi bàn cạo.
- Dùng kẹp kẹp chặt vải bông hoặc cao su xốp vào.

** Lau chùi cửa kính*

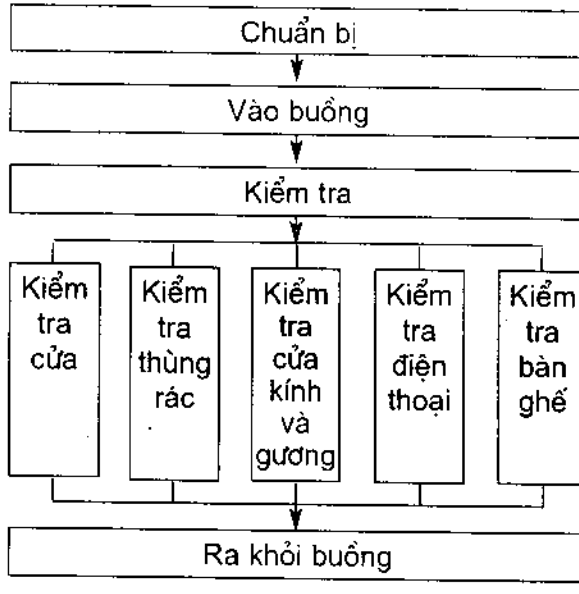
- Nhúng vải bông hoặc cao su xốp vào.
- Lắp con lăn vào cần với.
- Lau chùi cửa kính.
- Nhúng vải bông hoặc cao su xốp vào thuốc lau kính rồi lau lên cửa kính.
- Chỗ cao thì dùng cần với và con lăn để lau.
- Lau từ trên xuống dưới, từ trái sang phải, chú ý không để sót.

** Cạo két bụi*

- Dùng bàn cạo cạo két bụi, đặt lưỡi bàn cạo chếch 45° so với mặt kính, bắt đầu từ góc trên bên phải.
- Cạo từ phải sang trái, từ trên xuống dưới.
- Kính sau khi lau chùi phải trong, sáng, không có bụi, không có vết két bụi.
- Lau chùi khung nhôm: Dùng giẻ lau sạch khung nhôm.

III. QUY TRÌNH KIỂM TRA

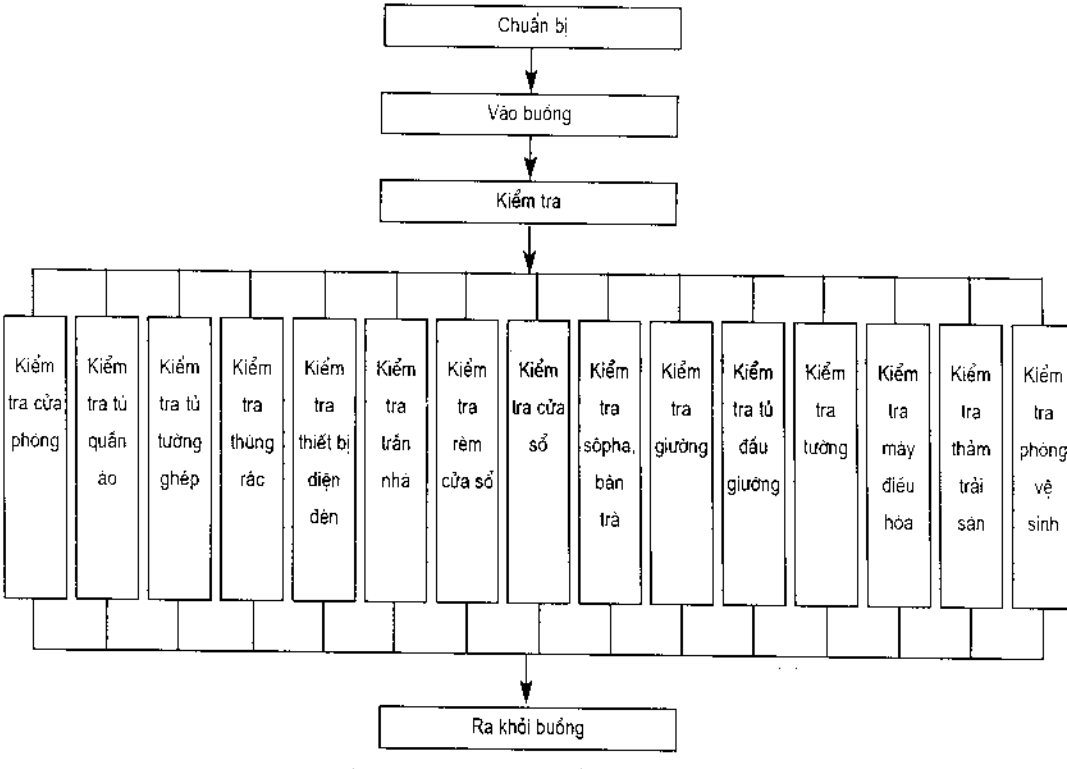
1. Quy trình kiểm tra phòng khách



Sơ đồ 7: Quy trình kiểm tra phòng khách

- Chuẩn bị: Phiếu kiểm tra buồng, sổ ghi chép, bút.
- Vào buồng (như *"Quy trình chung khi vào buồng khách"*).
  + Kiểm tra cửa buồng có sạch bụi không, khe cửa có kín không.
  + Kiểm tra thùng rác có sạch sẽ, khô ráo không; trong thùng có túi đựng rác không.
  + Kiểm tra cửa kính và gương có sạch bụi sáng bóng không.
  + Kiểm tra mặt bàn, ngăn kéo, ghế có sạch bụi không.
  + Quan sát lại toàn bộ xem phòng đã sạch sẽ và ngăn nắp chưa.
- Vào sổ kiểm tra những vấn đề chưa đạt yêu cầu.

2. Quy trình kiểm tra phòng ngủ



Sơ đồ 8: Quy trình kiểm tra phòng ngủ

- Vào buồng (như *"Quy trình chung vào buồng phục vụ khách"*).
- Cắm chìa khoá vào ổ để nối thông mạch điện, bật đèn hành lang.
- Kiểm tra không khí trong buồng xem có mùi gì khác thường không.
- Kiểm tra cửa buồng.

+ Kiểm tra xem chuông có kêu không, tiếng có trong, giòn không, trên chuông có bụi không, có vết tay không.

+ Kiểm tra xem cửa buồng có sạch không, các khe cửa có kín không, bản lề cửa có trơn tru không.

+ Kiểm tra khuôn cửa, cánh cửa có bị ảnh hưởng không, chữ trên biển báo có rõ không.

+ Cắm chìa vào mở khoá xem có trơn tru không, ổ khoá có bị long không.

+ Kiểm tra xem *"Bảng chỉ dẫn khi có hoả hoạn"* ở mặt sau cửa có rõ không, có bị sờn rách không.

+ Kiểm tra xem bảng *"Đề nghị không quét buồng"*, *"Đề nghị giữ yên lặng"* (DND) có còn rõ không, tay nắm cửa có vết bẩn không.

- Kiểm tra tủ quần áo.

+ Kiểm tra xem tủ quần áo có bụi bặm, có vết bẩn không.

+ Bản lề cánh tủ có trơn tru không.

+ Giá treo mắc áo trong tủ có chắc chắn không, có bụi bặm không.

+ Các mắc áo trong tủ có đủ không.

+ Bộ phận tự đóng cánh tủ có tốt không, ánh đèn trong tủ có bình thường không.

- Kiểm tra tủ ghép (vừa là tủ, vừa là bàn phấn, bàn trang điểm).

+ Kiểm tra xem các thanh bằng đồng trên giá hành lý có sáng bóng không, mặt sau tủ giáp tường có sạch không.

+ Kiểm tra xem ngăn kéo khi kéo đẩy vào có trơn tru không, trong ngăn kéo có bụi bặm không, nhãn túi đựng hàng có ngửa lên trên không.

+ Kiểm tra xem mặt bàn có bụi không, có bị sây xước không, có bị bong véc-ni không.

+ Kiểm tra xem cặp tài liệu có được để giữa mặt bàn cách mép bàn phía dưới 5cm không, bên cạnh cặp tài liệu có đặt ROOM SERVICE MENU hay không.

+ Kiểm tra xem góc bàn có gạt tàn thuốc lá không, có điêm không, nhãn hiệu diêm có ngửa lên trên không, gạt tàn thuốc lá có sạch không.

+ Kiểm tra xem khung gương có bụi không, gương có trong sáng không.

+ Kiểm tra xem máy thu hình có tốt không, màn hình có bình thường

không.

+ Minibar có sạch không, nhiệt độ tủ đựng rượu và đồ uống có thích hợp không, chủng loại và số lượng đồ uống có đủ theo quy định không; biên lai có ghi số buồng không.

- Kiểm tra thùng rác xem có đạt yêu cầu sau đây không.

+ Thùng không có rác.

+ Trong và ngoài thùng rác phải sạch, bên trong có túi đựng rác.

- Kiểm tra các thiết bị điện xem có đạt yêu cầu sau đây hay không.

+ Các công tắc điện bình thường, không có vết tay.

+ Bóng đèn không có bụi, không có vết tay, những chỗ chắp nối phải quay về phía sau.

+ Đèn cây không có bụi, cán đèn phải chắc, không đung đưa.

- Kiểm tra trần nhà xem có vết nứt không, có thấm nước không, có đọng nước không, có bị mốc, bụi không.

- Kiểm tra xem rèm cửa sổ có đạt các yêu cầu sau đây không.

+ Rèm cửa không có vết bẩn, không thủng, rách, rú đều, hai lớp không lệch nhau.

+ Móc rèm đủ, không bị tuột ra.

+ Dây kéo rèm trơn tru.

- Kiểm tra cửa sổ.

+ Cánh cửa sạch, sáng bóng.

+ Khuôn cửa không có bụi.

+ Mở ra đóng vào dễ dàng, khe cửa kín.

- Kiểm tra sôpha, bàn trà.

+ Ghế sôpha chắc chắn, không trẹo vẹo.

+ Mặt ghế sạch, không bị buột chỉ, không thủng rách.

+ Bàn trà chắc chắn, cân bằng, không bị tróc sơn.

+ Tách trà, nắp tách trà, đĩa lót tách trà, phích nước nóng, gạt tàn thuốc lá, diêm, đều có đủ, được sắp xếp chuẩn mực.

- Kiểm tra giường.

+ Đầu giường không có bụi, không nứt nẻ.

+ Chân giường vững chãi. Hai chân giường có bánh xe lắp ở phía đầu

giường; hai chân giường hình loa để ở ngoài, cùng một chỗ ở cạnh giường, dùng khi lồng vỏ đệm và trải vải trải giường.

+ Vải trải giường, gối sạch sẽ, không có vết bẩn, không có tóc, phẳng phiu không có nếp nhăn, không thủng rách.

+ Đầu giường không có vật lạ, hai bên đầu giường không có bụi.

- Kiểm tra tủ đầu giường.

+ Xung quanh tủ sạch sẽ, vécni mặt tủ không bị bong.

+ Các nút bấm hộp điều khiển không hỏng.

+ Máy điện thoại tốt, không có tạp âm.

+ Tờ *"Không hút thuốc lá trên giường"* đặt ở cạnh máy điện thoại.

+ Trên mặt tủ, các đồ dùng: giấy viết, bút bi, *"Chỉ dẫn sử dụng điện thoại"*, *"Hướng dẫn yêu cầu phục vụ"* được sắp xếp gọn gàng.

+ Dép lê để ở gần tủ, mũi dép quay ra ngoài.

- Kiểm tra tường.

+ Góc tường không có bụi bậm, không có sâu bọ.

+ Tranh treo ngay ngắn, khung tranh không có bụi, gương trong sáng.

- Kiểm tra máy điều hoà không khí.

+ Bộ phận điều khiển còn tốt.

+ Nhiệt độ thích hợp.

+ Tiếng gió bình thường, cửa gió không có bụi bậm.

- Kiểm tra thảm.

+ Thảm sạch, không thủng, rách.

+ Mép thảm không dồn tích bụi bậm.

- Kiểm tra phòng vệ sinh (Xem *"Quy trình kiểm tra phòng vệ sinh buồng khách"*).

- Quan sát lại toàn bộ buồng xem có sạch sẽ, ngăn nắp không.

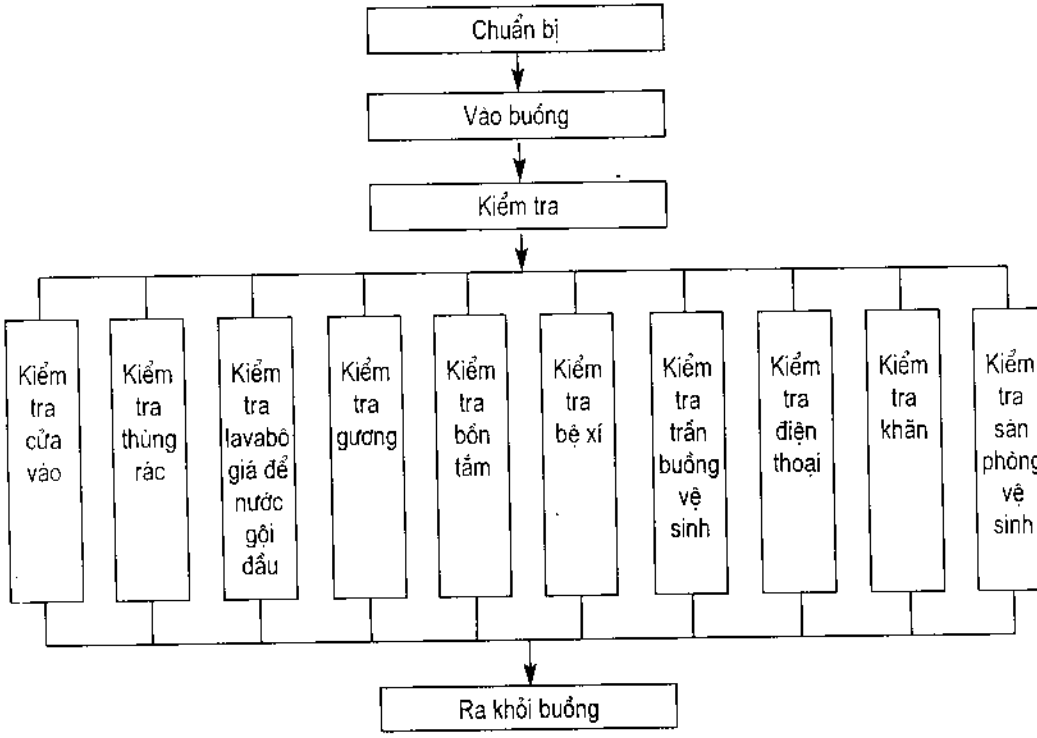
- Tắt điện, đóng, khoá cửa.

- Vào sổ kiểm tra.

- Ghi vào sổ kiểm tra những vấn đề chưa đạt yêu cầu, báo cho nhân viên phục vụ buồng làm lại.

- Ghi vào sổ những mục cần sửa chữa, làm phiếu yêu cầu bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng sửa chữa.

3. Quy trình kiểm tra phòng vệ sinh



Sơ đồ 9: Quy trình kiểm tra phòng vệ sinh

Chuẩn bị sẵn phiếu kiểm tra, sổ ghi chép, bút.

- Kiểm tra cửa.
  + Khoá không bị lỏng lẻo; mở ra, khoá vào bình thường.
  + Mặt panô và các tấm chớp không có bụi bặm.
  + Khung cửa không có bụi bặm.
  + Các thanh nẹp cửa tốt, không bị bong.
  + Mặt giá trong cửa không có bụi, không có vết cặn nước.
  + Các móc treo quần áo, không có bụi, sạch bóng.
- Kiểm tra thùng rác.
  + Rác trong thùng đã được bỏ đi.
  + Trong và ngoài thùng sạch sẽ, trong có túi đựng rác, Kiểm tra lavabô, giá để nước gội đầu...
  + Trong lòng lavabô sạch bóng, không có tóc, không có vết cặn, lỗ xả

nước không đọng cặn.

+ Vòi nước nóng lạnh bình thường.

+ Mặt giá sạch bóng, không có vết bẩn, tường phía dưới không có bụi bặm.

+ Các đồ dùng dùng cho khách có đầy đủ, bên ngoài không có bụi, vết bẩn.

+ Giấy thấm mặt, khăn mặt phải có ít nhất 2/3 đạt tiêu chuẩn, được gấp tạo hình.

- Kiểm tra gương.

+ Gương phải trong, sáng.

+ Đèn phía trên gương không có bụi.

- Kiểm tra bồn tắm

+ Bên trong bồn tắm sạch bóng, không có vết cặn, không có tóc, không có cặn.

+ Tường cạnh bồn tắm không có bụi bặm, không có vết bẩn.

+ Vòi hoa sen, nắm vặn, nút đổi chiều, giá để xà phòng, giá treo khăn tắm, thanh treo rèm... không có bụi, không có vết bẩn, sạch bóng.

+ Rèm không bị mốc, không có vết bẩn, khi kéo lên thả xuống rèm rủ thăng bằng.

- Kiểm tra bệ xí.

+ Trong hố xí không có cặn nước, không có vết bẩn.

+ Vành bệ xí, hai mặt nắp bệ xí không có vết bẩn.

+ Trong két nước không bị két bẩn, không bị rò nước. Nắp đậy két nước sạch sẽ, không có bụi.

+ Mặt ngoài bệ xí, tường quanh bệ xí không bị cáu bẩn.

- Kiểm tra trần phòng vệ sinh: không bị mốc, không bị đọng nước, không bị hư hỏng.

- Kiểm tra điện thoại.

+ Không có bụi, không bị cáu bẩn, ống nói được sát trùng thường kỳ.

+ Nghe nói đều tốt.

- Kiểm tra khăn.

+ Khăn đủ số lượng, quy cách phù hợp yêu cầu.

+ Không sờn rách mép, không bị lỗi sợi, mềm mại, sạch sẽ.

+ Gấp theo đúng quy định, gọn gàng; mác khăn phải chiều, không được để lộn ngược.

- Kiểm tra sàn phòng vệ sinh: sạch sẽ, không cáu bẩn, không có tóc và rác.

Ra khỏi buồng.

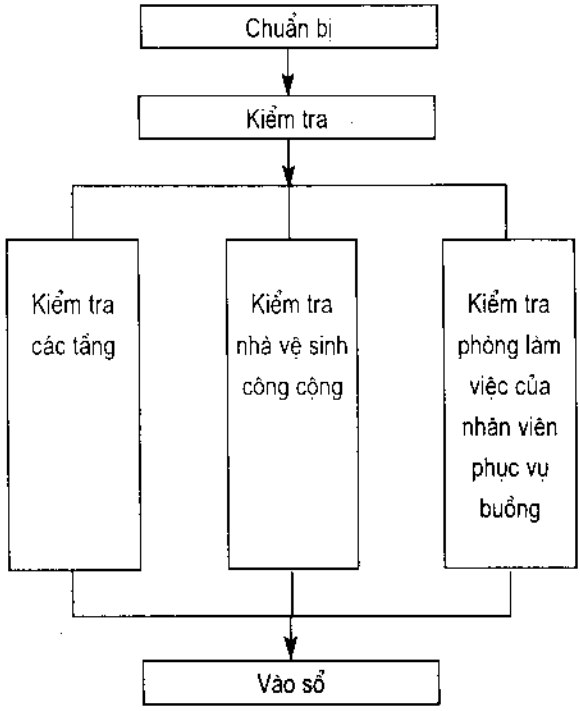
+ Tắt đèn chiếu sáng, bật đèn trần.

+ Cửa buồng mở với góc 30° (khép hờ).

+ Ghi vào phiếu kiểm tra những điều chưa đạt yêu cầu, báo nhân viên phục vụ buồng làm lại.

+ Ghi lại những chỗ cần sửa chữa, làm đề nghị sửa chữa.

4. Quy trình kiểm tra khu công cộng



Sơ đồ 10: Quy trình kiểm tra khu công cộng

* *Chuẩn bị:* Phiếu kiểm tra, sổ ghi chép, bút.

* *Kiểm tra:* Kiểm tra các tầng, kiểm tra hành lang dành cho khách và hành lang cho nhân viên có sạch sẽ không. Đối với hành lang trải thảm thì thảm phải khô ráo, không có bụi. Hành lang không trải thảm thì phải đảm bảo sạch và bóng.

- Kiểm tra cửa buồng thang máy có sạch bụi không, thùng đựng rác có khô ráo và có túi nilon đựng rác không.

- Kiểm tra cửa ra vào, cửa sổ, tay vịn cầu thang, bậc cầu thang, lối đi cứu

hoả có sạch bụi hay không. Các bình cứu hoả đặt đúng vị trí chưa.

- Kiểm tra nhà vệ sinh công cộng: Kiểm tra thùng rác có khô ráo và sạch sẽ không. Trong thùng rác có túi đựng rác chưa.

- Kiểm tra gương và giá kính có sáng, sạch bóng, có vết bẩn không. Các vật dụng trên giá kính phải đầy đủ và không có bụi.

- Bệ xí, chậu đi tiểu, lavabô phải sáng bóng, không có vết ố, vết bẩn, không bị tắc, không bị rò rỉ.

+ Các bộ phận mạ phải sáng bóng, không rỉ.

+ Sàn nhà sạch sẽ khô ráo.

- Kiểm tra phòng làm việc của nhân viên phục vụ buồng: Thùng đựng nước, bình nước nóng khô ráo sạch sẽ không có cặn. Cốc tách sạch sẽ, khô ráo, không nứt vỡ.

+ Tủ để đồ dùng khô ráo, sạch bụi, tủ phải có khoá chắc chắn.

+ Phòng vệ sinh sạch sẽ, không có mùi hôi.

- Vào sổ: Nhân viên vào sổ những phần chưa đạt yêu cầu để xử lý.

Phần thực hành

* *Yêu cầu:*

- Trước khi thực hành giáo viên chia nhóm phát phiếu đánh giá, giáo viên thao tác mẫu, học sinh dựa vào bảng quy trình và nhiệm vụ được phân công để thực hành.

- Hai học sinh tự kiểm tra và đánh dấu vào bảng quy trình về những thao tác đã thực hiện, có sự giám sát của giáo viên.

- Giáo viên nhận xét và cho điểm.

* *Nội dung*

1. Thực hành làm vệ sinh phòng ngủ
2. Thực hành làm vệ sinh phòng vệ sinh.
3. Thực hành làm vệ sinh khu vực công cộng (hành lang, cầu thang...).
4. Thực hành làm vệ sinh các trang thiết bị tiện nghi.
5. Thực hành trải giường (kiểu có cửa giường, giường ống).
6. Làm bài tập tính toán số lượng đồ vải chuẩn bị trước khi vào làm phòng cho khách và thực hành cách chất xếp đồ dùng thay thế lên xe đẩy để làm phòng cho khách.

1. Bài 1:

Vào lúc 7h sáng, sau khi nhân viên buồng bàn giao ca xong thì tình hình số lượng khách đang lưu trú tại các buồng ở khách sạn như sau:

P201: Có hai khách Việt Nam đang ở.

P202: Có một khách Việt Nam đang ở

P203: Có hai khách Việt Nam ở đến 9 h sẽ trả buồng

P204: Có hai khách Việt Nam mới đến lúc 6h.

1. Căn cứ vào tình hình khách ở trên, em hãy tính toán số lượng những đồ dùng thay thế để vào làm vệ sinh buồng cho khách ?

2. Trình bày quy trình sắp xếp các đồ dùng thay thế lên xe đẩy để làm vệ sinh buồng cho khách.

3. Trình bày quy trình làm vệ sinh buồng khách.

**** Hướng dẫn trả lời:***

a. P201 và P202 căn cứ vào số lượng khách trong buồng để tính toán số lượng các đồ dùng thay thế như:

Bàn chải	: 3
Thuốc đánh răng	: 3
Dầu tắm	: 3
Dầu gội đầu	: 3
Khăn tắm	: 3
Khăn mặt	: 3
Ga phủ đệm	: 3
Vỏ gối	: 3
Phích nước sôi	: 2
Bình nước lọc	: 2
Cặp đặt phòng	: 2
Túi đựng đồ giặt là	: 2

- P203 làm vệ sinh qua, đặt phích nước sôi cho khách, nhắc khách có bao nhiêu túi hành lý, giúp khách bao gói hành lý.

- P204 mang nước uống cho khách, hỏi khách có cần phục vụ gì không (có ăn sáng, giặt là không...): không cần làm vệ sinh.

b. Cách sắp xếp các đồ dùng thay thế lên xe đẩy:

+ Tầng 1: Xếp những đồ dùng nặng: ga các loại để đảm bảo gọn, chắc chắn.

+ Tầng 2: Xếp khăn tắm, khăn mặt

+ Tầng 3: Xếp văn phòng phẩm và khay hoá chất làm vệ sinh, các loại khăn lau.

c. Kiểm tra khách đã ra ngoài chưa và kiểm tra biển báo làm phòng.

d. Nêu trình tự công việc vệ sinh phòng ngủ và phòng vệ sinh.

- Nêu trình tự công việc vệ sinh phòng ngủ và phòng vệ sinh buồng khách đang ở.
- Nêu trình tự công việc vệ sinh phòng ngủ và phòng vệ sinh buồng khách mới trả.
- Nêu trình tự công việc vệ sinh phòng ngủ và phòng vệ sinh buồng không có khách.

2. Bài 2:

Vào lúc 7h30' sáng, sau khi nhân viên buồng bàn giao ca xong thì tình hình số lượng khách đang lưu trú tại các buồng ở khách sạn như sau:

P401: Hai khách Pháp ở đến 11h30' sẽ trả buồng.

P402: Một khách Mỹ ở đến 10h30' sẽ trả buồng.

P403: Hai khách Mỹ mới đến lúc 6h30'.

P404: Một khách Nhật đang ở.

P405: Hai khách Nhật đang ở.

a. Căn cứ vào tình hình khách ở trên, em hãy tính toán số lượng những đồ dùng thay thế để vào làm vệ sinh buồng cho khách ?

b. Trình bày quy trình sắp xếp các đồ dùng thay thế lên xe đẩy để làm vệ sinh buồng cho khách.

c. Trình bày quy trình làm vệ sinh buồng khách.

3. Bài 3:

Vào lúc 6h30' sáng, sau khi nhân viên buồng bàn giao ca xong thì tình hình số lượng khách đang lưu trú tại các buồng ở khách sạn như sau:

P301: Một khách Đức đang ở.

P302: Hai khách Bỉ mới đến lúc 6h.

P303: Hai khách Bỉ đang ở.

P304: Một khách Pháp ở đến 10h sẽ trả buồng.

P305: Một khách Mỹ đang ở.

P306: Hai khách Mỹ ở đến 12h sẽ trả buồng.

a. Căn cứ vào tình hình khách ở trên, em hãy tính toán số lượng những đồ dùng thay thế để vào làm vệ sinh buồng cho khách ?

b. Trình bày quy trình sắp xếp các đồ dùng thay thế lên xe đẩy để làm vệ sinh buồng cho khách.

c. Trình bày quy trình làm vệ sinh buồng khách.

4. Bài 4:

Vào lúc 7h sáng, sau khi nhân viên buồng bàn giao ca xong thì tình hình số lượng

khách đang lưu trú tại các buồng ở khách sạn như sau:

P601: Hai khách Việt Nam đang ở.

P602: Một khách Việt Nam đang ở.

P603: Một khách Pháp mới đến lúc 6h.

P604: Hai khách Mỹ ở đến 10h sẽ trả buồng.

P605: Một khách Mỹ đang ở.

P606: Hai khách Pháp đang ở.

a. Căn cứ vào tình hình khách ở trên, em hãy tính toán số lượng những đồ dùng thay thế để vào làm vệ sinh buồng cho khách ?

b. Trình bày quy trình sắp xếp các đồ dùng thay thế lên xe đẩy để làm vệ sinh buồng cho khách.

c. Trình bày quy trình làm vệ sinh buồng khách.

5. Bài 5:

Căn cứ vào tình hình số lượng khách đang lưu trú tại khách sạn sau đây, em hãy tính toán số lượng những đồ dùng thay thế, cách sắp xếp chúng lên xe đẩy và trình bày quy trình làm vệ sinh buồng khách:

P501: Hai khách Pháp đang ở.

P502: Một khách Pháp đang ở.

P503: Hai khách Nhật đang ở.

P504: Một khách Nhật đang ở.

P505: Một khách Mỹ đang ở.

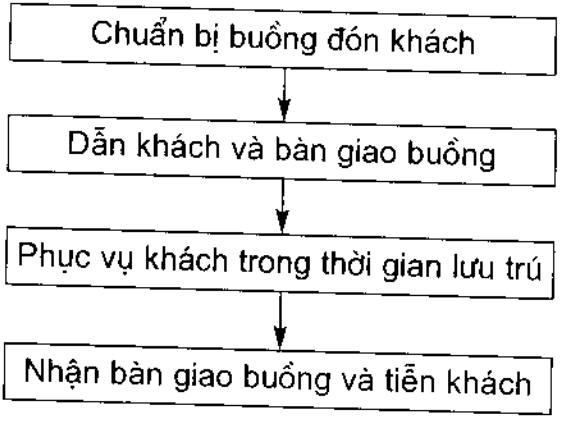
P506: Hai khách Mỹ đang ở.

Câu hỏi ôn tập

1. Hãy trình bày yêu cầu nguyên tắc của công tác làm vệ sinh. Làm tốt công tác vệ sinh buồng khách sẽ có ý nghĩa như thế nào?
2. Trình bày những công việc phải chuẩn bị trước khi làm vệ sinh buồng khách. Chuẩn bị tốt sẽ có ý nghĩa gì?
3. Trình bày quy trình làm vệ sinh phòng ngủ.
4. Trình bày quy trình làm vệ sinh phòng vệ sinh.
5. Trình bày quy trình trải giường cho khách theo các kiểu.
6. Trình bày quy trình làm vệ sinh các trang thiết bị tiện nghi trong buồng.
7. Trình bày quy trình làm vệ sinh khu vực công cộng (hành lang, cầu thang...).

Chương 5
QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ

Quy trình phục vụ khách lưu trú tại khách sạn từ khi khách đến nghỉ cho đến khi khách trả buồng và rời khách sạn (dù thời gian nghỉ ở khách sạn dài hay ngắn) thì các nhân viên bộ phận buồng vẫn phải thực hiện quy trình phục vụ qua 4 giai đoạn (xem sơ đồ 1)



Sơ đồ 1: Quy trình phục vụ khách lưu trú

I. CHUẨN BỊ BUỒNG ĐÓN KHÁCH

Để chuẩn bị buồng đón khách, bộ phận lễ tân sẽ thông báo cho bộ phận buồng những thông tin về: Số buồng, số lượng buồng, loại buồng, số lượng khách, đối tượng khách, thời gian khách sẽ đến, thời gian khách lưu trú, các yêu cầu đặt buồng khác của khách như (hoa tươi, hàng hoá minibar, trang trí buồng, thiếp chúc mừng, thêm giường phụ...).

Căn cứ vào thông tin này nhân viên bộ phận buồng sẽ tiến hành chuẩn bị buồng đón khách nhằm có được những buồng bảo đảm chất lượng sạch sẽ, an toàn, thuận tiện để giao cho khách.

1. Quy trình chuẩn bị buồng đón khách thường

Sau khi bộ phận buồng nắm được các thông tin về khách từ bộ phận lễ tân thông qua phiếu báo khách, danh sách khách hàng ngày, qua điện thoại... bộ phận buồng phải tiến hành chuẩn bị buồng đảm bảo chất lượng, công việc chuẩn bị buồng gồm:

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

- Kiểm tra tình trạng vệ sinh phòng ngủ và phòng vệ sinh, mặc dù các buồng đã làm vệ sinh rồi:

+ Kiểm tra xem trần nhà có bụi, mạng nhện không.

+ Trang thiết bị, đồ dùng (tủ quần áo, tủ đầu giường, giường, bàn ghế làm việc, bàn ghế uống nước, gương, lavabô, bồ rác...) có vết bụi bẩn không và đạt tiêu chuẩn vệ sinh đã quy định chưa, nếu thấy bẩn thì yêu cầu nhân viên dọn buồng tiến hành làm vệ sinh ngay theo trình tự làm vệ sinh phòng ngủ, phòng vệ sinh.

- Kiểm tra vật phẩm đồ dùng phòng ngủ và phòng vệ sinh như:

+ Ga, gối, dép đi trong nhà có đủ bộ, đúng đôi theo số lượng khách không?

+ Giấy viết thư, phong bì, tập gấp, kim chỉ, khuy, báo chí... trong cặp đặt phòng có đầy đủ chưa.

+ Phích nước, trà, cốc uống nước có đủ và bài trí có đảm bảo an toàn, thuận tiện sử dụng không?

+ Khăn mặt, khăn tắm, áo choàng, cốc, bàn chải, thuốc đánh răng, xà phòng các loại, giấy vệ sinh... có đầy đủ và đặt đúng vị trí chưa ?

- Kiểm tra hệ thống điện và trang thiết bị đồ điện (công tắc điện, bóng đèn, ổ cắm, tủ lạnh, điều hoà, điện thoại, tivi...) 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 ngay thì phải báo cho lễ tân chuyển buồng khác cho khách, tuyệt đối không được giao buồng không đảm bảo an toàn.

- Kiểm tra hệ thống cấp thoát nước xem các vòi nước két nước có bị rò rỉ, tắc không? Bình nóng lạnh có hoạt động tốt không, nếu thấy hệ thống cấp thoát nước bị hỏng phải báo để sửa chữa kịp thời ngay.

- Kiểm tra hàng hoá trong minibar thuộc tiêu chuẩn buồng hoặc do khách đặt có đủ không. Ví dụ: Đồ uống trong minibar gồm 2 bia hộp, 2 nước ngọt,

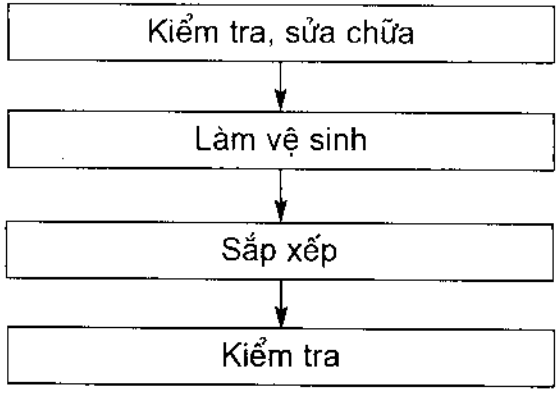
2 lavie... và bảng danh sách giá đồ uống kèm theo), nếu thiếu thì phải bổ sung kịp thời.

- Chống nóng (lạnh) buồng ngủ trước khi đón khách: nếu buồng có điều hoà thì ta bật điều hoà (tuỳ theo nhiệt độ ngoài trời mà ta điều chỉnh nhiệt độ điều hoà cho phù hợp. Nhiệt độ thích hợp trong buồng về mùa hè là 20°C ÷ 22°C, về mùa đông 26°C ÷ 27°C) nếu không có điều hoà thì bật quạt cho thoáng mát, bật lò sưởi cho ấm phòng.

- Sau khi đã kiểm tra và chuẩn bị chu đáo, đảm bảo buồng đúng tiêu chuẩn chất lượng (đúng yêu cầu đặt buồng của khách) thì nhân viên buồng sẽ báo cho nhân viên lễ tân "buồng đã sẵn sàng đón khách" qua bảng thông báo tình trạng buồng hay mạng máy vi tính nội bộ, hay bằng điện thoại.

2. Quy trình chuẩn bị buồng đón khách VIP

Nhận được thông báo từ bộ phận lễ tân (qua điện thoại, mạng vi tính...) chuẩn bị đón khách quan trọng(VIP), trưởng ca buồng cần bố trí buồng có chất lượng tốt nhất, đảm bảo an ninh tuyệt đối. Công việc chuẩn bị buồng đón khách VIP được tiến hành như sau:



* *Kiểm tra, sửa chữa:*

Khi nhận được thông báo có khách VIP, bộ phận buồng phải kiểm tra các trang thiết bị đồ dùng trong buồng khách. Nếu thấy có vấn đề trục trặc hỏng hóc thì phải báo cho bộ phận sửa chữa bảo dưỡng. Công việc kiểm tra, sửa chữa phải được hoàn tất trước lúc khách đến khách sạn. Nếu không sửa chữa được ngay thì phải báo cho bộ phận lễ tân đổi buồng khác cho khách.

* *Làm vệ sinh:*

Nhân viên phục vụ buồng làm vệ sinh buồng đón khách VIP. Sau khi làm vệ sinh xong, trưởng ca, trưởng nhóm phục vụ buồng phải kiểm tra. Nếu chưa đạt yêu cầu thì đề nghị nhân viên phục vụ buồng phải làm vệ sinh lại.

** Sắp xếp*

Đặt trước các vật dụng hàng hoá thuộc tiêu chuẩn buồng, những thứ mà khách sạn muốn chiêu đãi khách và thiếp chúc mừng của giám đốc khách sạn đồng thời phân công nhân viên có trình độ và kinh nghiệm để phục vụ khách.

Buồng dành cho khách VIP có ba loại:

- Loại A:
  + Buồng khách đồng bộ, có đồ uống trong minibar.
  + Nước sôi để nguội, nước đá.
  + Lẵng quả có 3 - 4 loại quả đúng mùa.
  + Có lọ hoa
  + Trà và tạp chí.
  + Thiếp chúc mừng, danh thiếp của tổng giám đốc.
- Loại B:
  + Lẵng quả gồm 3-4 loại đúng mùa.
  + Có lọ hoa
  + Nước đun sôi để nguội, nước đá.
  + Trà và tạp chí.
  + Thiếp chúc mừng, danh thiếp của tổng giám đốc.
- Loại C:
  + Lọ hoa
  + Khay hoa quả.
  + Trà và tạp chí
  + Nước sôi để nguội, nước đá.
  + Thiếp chúc mừng, danh thiếp của tổng giám đốc.

** Kiểm tra*

- Kiểm tra tình trạng vệ sinh phòng ngủ

+ Kiểm tra giường: Ga trải giường, gối sạch, là phẳng không có vết nhăn, bẩn, chăn len trải giường sạch không có mùi lạ, mầu mới.

+ Kiểm tra thảm trải sàn: Thảm phải sạch, mép thảm không có bụi đọng lại, không có lông thảm rụng ra sàn, thảm chùi chân không có bụi.

+ Kiểm tra rèm cửa sổ: Không có vết nhặn, móc rèm phải đủ và kéo trơn,

không có bụi, rèm dày, mỏng rủ xuống tự nhiên và lồng khớp nhau.

+ Kiểm tra đồ dùng trong buồng: Đồ dùng trong buồng phải sạch, đồ gỗ phải nhẵn bóng.

+ Kiểm tra đồ điện: Tivi, tủ lạnh, điều hoà có sạch, hoạt động bình thường và đảm bảo an toàn không.

+ Kiểm tra hàng hoá trong minibar: Đồ uống nhãn hiệu phải rõ ràng, không quá hạn, không có bụi, không bị bẹp méo và sắp xếp gọn gàng, hoa quả thì phải tươi, không dập, không ủng thối.

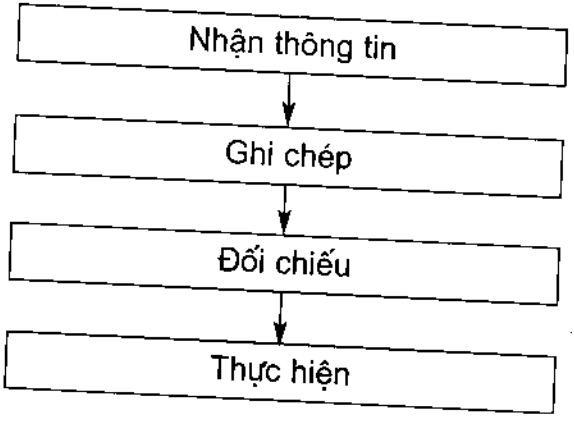
+ Kiểm tra tủ quần áo, các mắc áo không có bụi và đủ theo quy định, két sắt ổ khoá phải đảm bảo an toàn.

Kiểm tra phòng vệ sinh: Phòng vệ sinh phải sạch bóng, không có vết bẩn, trần tường nhà không bị mốc, rèm bồn tắm không có bụi, không bị mốc. Đồ dùng bằng kim loại, gương phải sáng bóng không có vết bẩn, mặt sàn bóng. Các vật phẩm đồ dùng phải đầy đủ, đảm bảo số lượng và chất lượng, xịt nước thơm.

3. Quy trình xử lý các 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. Ví dụ: Nhu cầu thêm giường, chăm sóc người ốm, trang trí phòng...

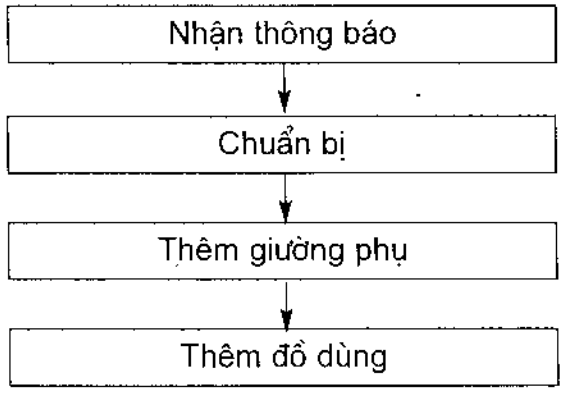
Sau đây là quy trình xử lý các vấn đề phát sinh:



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.

Chuyển yêu cầu của khách cho nhân viên phục vụ buồng thực hiện.

Ví dụ: Khi đến khách sạn, khách có nhu cầu thêm giường phụ. Sau đây là quy trình thêm giường phụ cho khách:



Khi nhận được thông báo khách yêu cầu thêm giường phụ thì nhân viên buồng phải nắm được số buồng cần tăng thêm giường, thời gian tăng thêm giường, loại giường, số lượng giường cần tăng thêm để chuẩn bị sẵn giường, đồ vải kèm theo giường.

- Kiểm tra các bộ phận của giường có đầy đủ, tốt và đảm bảo an toàn không.
- Đề nghị khách cho biết xếp thêm giường vào chỗ nào.
- Tăng thêm đồ dùng: Nếu tăng thêm giường cho người lớn thì chuẩn bị thêm một xuất vật phẩm đồ dùng và khăn mặt, khăn tắm. Nếu thêm giường cho trẻ em thì không cần thêm đồ dùng.

II. DẪN KHÁCH VÀ BÀN GIAO BUỒNG

1. Quy trình dẫn khách

Công việc dẫn khách và bàn giao buồng cho khách đã làm xong thủ tục đăng ký khách sạn ở quầy lễ tân có thể do nhân viên mang vác hành lý hoặc do nhân viên trực buồng phụ trách được tiến hành như sau:

- Dẫn khách đến đúng buồng mà lễ tân đã thông báo.

Khi dẫn khách chú ý các đối tượng khách ưu tiên (khách VIP, người già, trẻ em...).

- Nhân viên mang vác hành lý đi cùng khách lên buồng, tự tay mở khoá 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.

2. Quy trình bàn giao buồng

Sau khi khách vào buồng, bằng sự khéo léo của mình nhân viên buồng giới thiệu về các trang thiết bị và bàn giao tài sản trong buồng cho khách với mục đích hướng dẫn, bàn giao tài sản cả về số lượng và chất lượng. Chú ý khi giới thiệu trang thiết bị và bàn giao tài sản trong buồng cần quan tâm đến đối tượng khách để giới thiệu và bàn giao cho phù hợp. Có thể giới thiệu từ ngoài vào trong, ví dụ: giới thiệu ổ cắm khoá từ, cặp đặt phòng, giới thiệu các kênh của tivi, danh bạ điện thoại...

- Đối với khách thông thạo, thường xuyên đến khách sạn và khách quốc tế:

+ Bàn giao điều khiển tivi, điều hoà cho khách (có thể bàn giao với khách bằng cách dùng điều khiển bật thử để khách biết là tivi, điều hoà vẫn hoạt động bình thường, không có vấn đề hỏng hóc gì).

+ 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 ở trong khách sạn và nội quy của khách sạn với khách.

- Đối với khách không thông thạo, lần đầu đến khách sạn hay khách đi theo đoàn:

Ngoài những phần giới thiệu như khách thông thạo thường xuyên đến khách sạn cần phải 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.

+ Hướng dẫn khách sử dụng két an toàn.

+ Trong phòng vệ sinh: Hướng dẫn khách sử dụng vòi nóng lạnh, toalet, lavabo. Khi ăn uống không được đổ đồ thừa vào trong toalet, lavabo để tránh bị

tắc, và chỉ cho khách cách giật nước toalet.

+ Nhắc khách không được mang tài sản của buồng mình sang buồng khác để tránh nhầm lẫn, mất mát, gây khó khăn cho nhân viên buồng trong việc kiểm tra đếm đồ dùng trang thiết bị, nhắc khách khi ra khỏi phòng nhớ khoá cửa.

Sau khi giới thiệu và bàn giao tài sản trang thiết bị trong buồng cho khách, nhân viên buồng nhắc lại nội quy của khách sạn. Mặc dù nhân viên lễ tân đã nhắc rồi nhưng vẫn phải nhắc lại: không được giặt là, đun nấu trong buồng không đưa người lạ vào trong buồng, giữ vệ sinh chung, giữ gìn trật tự.

- Sau đó hỏi xem khách có cần phục vụ gì không? Nếu khách có nhu cầu thì phục vụ khách ngay để tạo cho khách sự yên tâm tin tưởng

+ Khách có cần phục vụ ăn uống không

+ Có cần giặt là ngay không

+ Có cần nhắn tin cho người nhà không.

+ Hướng dẫn cho khách nơi trực của tổ buồng.

- Nếu khách không cần phục vụ gì thì bàn giao chìa khoá và chúc khách (tuỳ thời điểm mà có câu chúc khách cho phù hợp). Ví dụ: Khách đến vào ban ngày: "Chúc khách có ngày nghỉ vui vẻ". Khách đến vào buổi tối: "Chúc khách ngủ ngon".

- Khi chúc khách xong thì chào khách rồi lùi lại vài bước và ra khỏi buồng.

Khi khách vào buồng rồi thì báo cho trực tầng biết và vào sổ chấm khách đến của tổ buồng để tiện theo dõi và phục vụ.

Ngoài ra nếu khách mang theo tài sản quý giá mà không gửi tại quầy lễ tân thì phải báo cho trực tầng biết là khách có để tài sản qúy ở trong buồng để cho trực tầng hay lễ tân lưu ý đến các buồng đó.

III. PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ

Ở giai đoạn này đòi hỏi người phục vụ buồng phải thực hiện trách nhiệm của mình trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Từ đây bắt đầu hình thành mối quan hệ trực tiếp giữa người mua sản phẩm dịch vụ (du khách) với người bán các sản phẩm dịch vụ (người phục vụ buồng). Bởi vậy đòi hỏi người phục vụ buồng thường xuyên theo dõi thị hiếu, sở thích của khách để đáp ứng

các nhu cầu của khách. Quá trình khách lưu trú thường đặt ra những nhu cầu mới, người phục vụ nên hướng nhu cầu thị hiếu của khách đối với các sản phẩm dịch vụ bổ sung có trong khách sạn để góp phần tăng doanh thu từ các dịch vụ đó.

Người phục vụ buồng phải làm những công việc cụ thể như sau:

- Hàng ngày người phục vụ phải thu dọn vệ sinh buồng ngủ cho khách sạch sẽ, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh đã quy định.

+ Người phục vụ phải nắm được số buồng cần làm vệ sinh, số lượng khách có trong buồng, các tiêu chuẩn đặt buồng của khách để chuẩn bị những đồ dùng thay thế như: ga gối, chăn màn, xà phòng, giấy vệ sinh, khăn tắm, khăn mặt và dụng cụ làm vệ sinh, đến buồng khách, xin phép vào dọn buồng và tiến hành làm vệ sinh buồng theo đúng quy trình.

+ Cung cấp đầy đủ nước uống và các tiêu chuẩn hay yêu cầu đặt buồng của khách như: yêu cầu hàng ngày thay hoa tươi, đưa báo cho khách...

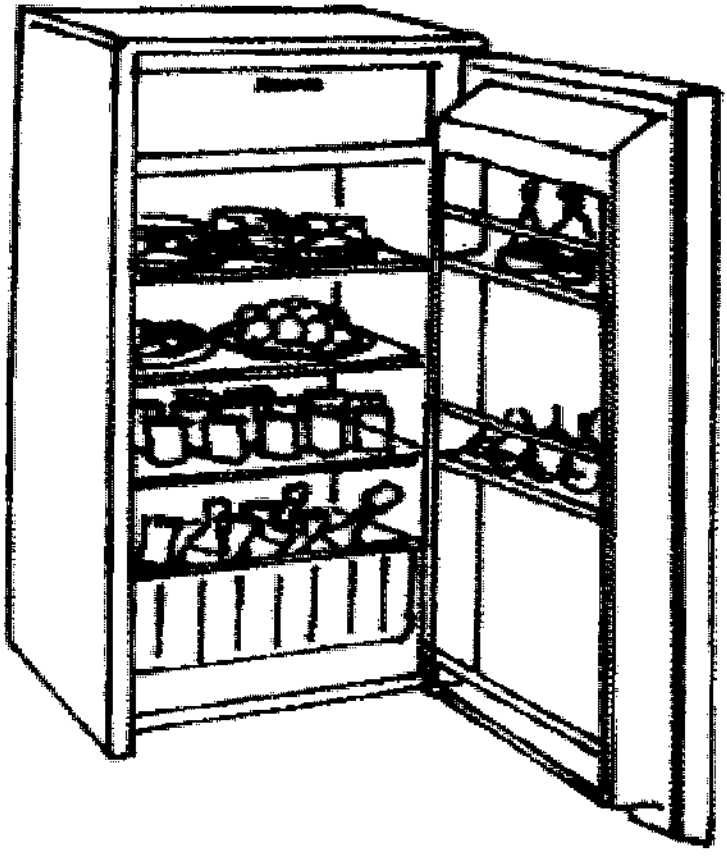
+ Trong quá trình phục vụ kiểm tra xem buồng khách có bẩn thì dọn như: rửa ấm chén, đổ gạt tàn, đổ rác... Nếu khách có tắm thì lau phòng vệ sinh và thay khăn cho khách.

+ Buổi tối người phục vụ vào buồng sắp xếp ga, gối và đặt nước uống cho khách.

- Kiểm tra đồ uống trong minibar và bổ sung đồ uống trong buồng khách. Hàng ngày khi làm vệ sinh buồng nhân viên phục vụ buồng phải kiểm tra tình hình khách sử dụng đồ uống trong minibar, nếu khách sử dụng minibar thì phải lập hoá đơn đồ uống khách đã sử dụng: Tên khách, số buồng, ngày giờ đã sử dụng, ngày giờ kiểm tra, số lượng đồ uống và ký tên vào hoá đơn. Bổ sung đồ uống vào minibar theo số lượng đồ uống khách đã sử dụng và theo tiêu chuẩn của khách sạn.

Ví dụ: Khách sạn quy định đồ uống trong minibar gồm: 2 lon bia, 2 lon nước ngọt, 2 chai Lavie.

Ghi chép vào sổ phục vụ buồng: Thời gian và số lượng đồ uống khách đã tiêu dùng. Cuối ngày chuyển các hoá đơn khách sử dụng minibar cho trưởng ca. Trưởng ca tập hợp các phiếu do nhân viên nộp chuyển cho lễ tân.



Hình 2: Minibar

* *Quy trình dọn buồng cho khách trước khi ngủ.*

- Nhân viên tiến hành theo các bước tương tự như trình tự làm vệ sinh buồng khách. Công việc chủ yếu là:

+ Dọn vệ sinh buồng như: dọn xe ăn, khăn ăn, đổ gạt tàn, thu đồ phế thải ra ngoài, sắp đặt bàn trà, cọ rửa lau chùi thiết bị nếu bẩn, thay và bổ sung đồ dùng vật phẩm như khăn tắm, giấy vệ sinh nếu khách đã dùng.

+ Sắp xếp bài trí giường ngủ như: đưa đồ của khách ra khỏi giường, gấp tấm phủ giường và để gọn, chỉnh lại ga, xếp lại gối, đặt thiếp chúc ngủ ngon, chuyển điện thoại và đặt dép cạnh giường.

+ Bổ sung đồ uống trong minibar.

+ Thay phích nước sôi: Đổ nước cũ trong phích ra, rót nước mới sôi vào phích.

+ Đóng rèm và bật đèn ngủ giúp khách.

+ Kiểm tra toàn bộ: Kiểm tra lại xem phòng tắm và toàn bộ buồng đã sạch chưa, sắp xếp giường có đúng chuẩn mực hay không.

+ Chúc khách ngủ ngon, ra khỏi buồng và khoá cửa lại.

+ Vào sổ phục vụ buồng: Thời gian vào và ra khỏi buồng, số lượng các đồ dùng đã được thay, bổ sung.

- Phục vụ những dịch vụ bổ sung mà khách yêu cầu trong phạm vi tổ buồng được phép: giặt là, phục vụ khách ăn tại buồng, phục vụ người ốm, gửi đồ, trông trẻ, đánh giầy, trang trí buồng, trang điểm cho khách...

- Trong thời gian khách lưu trú phải đảm bảo an toàn tính mạng và tài sản cho khách.

- Theo dõi thời gian lưu trú của khách để chủ động phục vụ.

+ Trường hợp nếu phát hiện khách ở quá hợp đồng thì phải báo ngay cho bộ phận lễ tân. Thông qua việc kiểm tra, tổ buồng có thể phát hiện được những buồng khách đã đi mà lễ tân chưa kịp báo để tổ buồng tiến hành kiểm tra tài sản và làm vệ sinh.

- Hàng ngày làm buồng không gây trở ngại và phiền hà cho khách, không được tự do di chuyển đồ dùng của khách.

Ví dụ:

+ Trường hợp khách treo biển *"Đề nghị làm buồng"* thì người phục vụ vẫn phải gõ cửa trước khi vào làm vệ sinh.

+ Trường hợp khách treo biển *"Đề nghị không quấy rầy"* thì người phục vụ không được vào buồng khách.

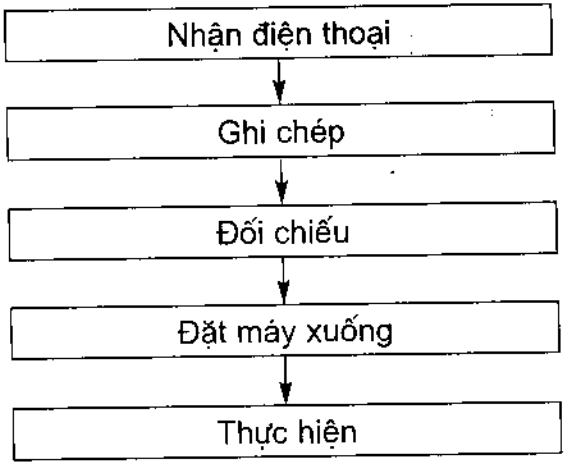
+ Trường hợp khách không muốn người phục vụ vào buồng khi khách vắng mặt thì đợi khi khách ở trong buồng mới gõ cửa hỏi ý kiến khách, khách đồng ý mới vào làm vệ sinh buồng.

- Thông qua quá trình phục vụ và làm vệ sinh buồng, phải kết hợp tiến hành kiểm tra tình trạng trang thiết bị xem có vấn đề trục trặc hỏng hóc gì không để kịp thời sửa chữa đảm bảo phục vụ tốt nhu cầu của khách.

- Cuối ngày tập hợp các phiếu ký nợ của khách đã sử dụng các dịch vụ chuyển cho bộ phận lễ tân để cập nhật vào sổ hoặc máy vi tính.

1. Quy trình nhận điện thoại

Quy trình nhận điện thoại của khách được tiến hành theo các bước sau:



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

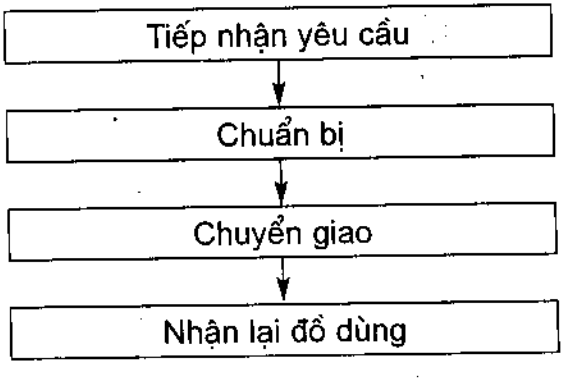
- Lắng nghe khách trình bày, ghi lại ngày giờ khách gọi điện thoại, tên khách, số buồng, nội dung khách yêu cầu.

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

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

2. Quy trình cho khách mượn đồ

Quy trình cho khách mượn đồ được tiến hành theo các bước sau:



- 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.

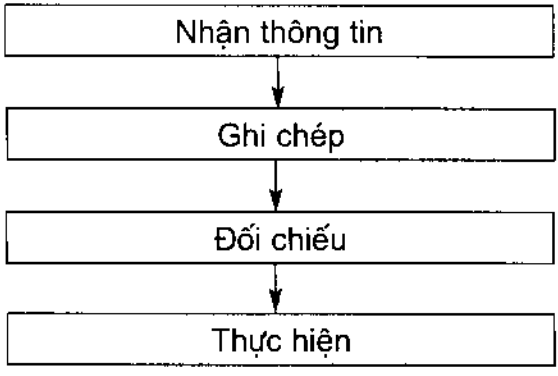
- Viết phiếu cho khách mượn và báo cho nhân viên phục vụ buồng tới lĩnh để chuyển cho khách. Khi khách nhận đồ dùng cho mượn thì đề nghị khách ký nhận vào phiếu mượn.

- Ghi các đồ dùng khách mượn vào bảng kê đồ dùng cho mượn.

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

3. Quy trình phục vụ các dịch vụ khác

Quy trình phục vụ các dịch vụ khác như: ăn uống tại phòng, thư điện tử, báo chí... được tiến hành theo các bước sau:



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.

Ví dụ: Khách có nhu cầu ăn tại buồng thì phải hỏi thực đơn ăn của khách, hỏi xem họ có kiêng gì không, đồ uống kèm theo, giá cả, thời gian ăn. Nhắc lại một lần nữa để khách kiểm tra các thông tin, sau đó báo cho bộ phận bàn lên phục vụ khách.

IV. NHẬN BÀN GIAO BUỒNG VÀ TIỄN KHÁCH

1. Quy trình nhận bàn giao buồng

Giai đoạn nhận bàn giao buồng người phục vụ phải thực hiện công việc cuối cùng của một sản phẩm dịch vụ bán cho khách. Ở giai đoạn này khách thường có biểu hiện tâm lý thoả mãn với việc chi trả tiền mua sản phẩm dịch vụ hay tỏ ra bất bình khi chất lượng phục vụ kém. Nhưng trong bất kỳ trường hợp nào thì người phục vụ cũng phải khéo léo trong giao tiếp để tạo bầu không khí vui vẻ vừa lòng khách trước khi khách rời khách sạn.

- 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 (số buồng, số khách, tên khách).

- Nhân viên buồng phải tập hợp tất cả các hoá đơn ký nợ mà khách đã sử dụng các dịch vụ trong quá trình lưu trú như: giặt là, mini bar... (ở khách sạn lớn thì mỗi tối nhân viên phải tập hợp các chứng từ hoá đơn ký nợ mà khách đã sử dụng các dịch vụ chuyển cho lễ tân) và hỏi xem khách có thắc mắc gì về hoá đơn không?

Khi được nhân viên lễ tân thông báo số buồng có khách trả, 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 tình hình khách sử dụng đồ uống trong minibar, gồm: tên và số lượng đồ uống khách đã sử dụng.

Ghi vào sổ phục vụ buồng: ngày giờ kiểm tra đồ uống trong minibar, số lượng đồ uống khách đã tiêu dùng, số liệu của nhân viên thu ngân nhận điện thoại.

- Giúp đỡ khách bao gói hành lý, nhắc nhở khách kiểm tra các túi hành lý, tài sản của họ có bao nhiêu túi hành lý, hỏi khách xem họ có quên gì không ?

- Kiểm tra tài sản, tình trạng các trang thiết bị trong buồng. Nếu thấy bị thiếu (có thể là khách mang sang buồng khác phải lấy về để vào đúng vị trí) nếu mất, bị 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 bị bồi thường.

+ Bị bồi thường như: làm cháy ga, gối...

+ Không bị bồi thường như: bóng đèn bị cháy (do kỹ thuật)

Khi lập biên bản thì phải lập thành 3 liên:

Liên 1: Lễ tân giữ để ghi vào hoá đơn thanh toán của khách.

Liên 2: Đưa cho khách.

Liên 3: Bộ phận buồng giữ để ghi vào sổ tài sản của bộ phận buồng để làm căn cứ kiểm kê sau này

Trong biên bản phải ghi rõ tên tài sản, lý do bị mất, vỡ, hư hỏng, số lượng, giá trị tài sản và khách ký tên vào biên bản.

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

- Trong thời gian này nếu khách có nhờ mua hộ gì thì ta phải nhiệt tình giúp đỡ đồng thời giúp khách trả lại những đồ khách đã mượn của khách sạn như: giường xếp, xô, chậu...

- Sau khi đã hoàn tất các công việc rồi thì nhắc nhở khách một lần nữa xem họ có quên gì không? (Ví dụ: Khách để quên đồng hồ trên giá kính...).

Bằng sự khéo léo của mình, nhân viên buồng hỏi xin ý kiến của khách về thái độ, chất lượng phục vụ và các dịch vụ bổ sung, và ghi vào sổ giao ca để ca sau rút kinh nghiệm.

- 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 khách.

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.

V. GIẢI QUYẾT CÁC KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH

1. Một số khiếu nại thường gặp

Sau đây là một số khiếu nại thường gặp trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn:

1. Khi trả đồ giặt là cho khách mà khách phàn nàn là vẫn còn vết bẩn.

2. Trong khi dọn buồng,do sơ xuất bạn làm hỏng một thứ đồ của khách.

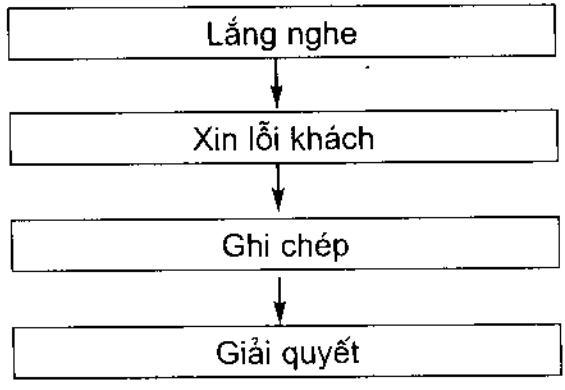
3. Trong thời gian khách lưu trú,khách đòi đổi buồng vì buồng này quá ồn.

4. Khách đang lưu trú gọi điện báo cho bạn là bị mất tiền và cho rằng nhân viên lấy.

5. Sau khi làm vệ sinh phòng xong mà khách phàn nàn là ga giường bẩn.
6. Khách phàn nàn là đánh thức khách không đúng giờ.

2. Quy trình giải quyết khiếu nại

Quy trình giải quyết khiếu nại được tiến hành theo các bước sau:



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

Phần thực hành

⋆ *Yêu cầu:*

Học sinh phải nắm vững cách chuẩn bị buồng đón khách, bàn giao buồng, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, nhận bàn giao buồng. Chia nhóm học sinh để đóng vai thực hành.

⋆ *Nội dung:*

1. Đóng vai nhân viên lễ tân và nhân viên phục vụ buồng, tập nhận khách, bàn giao buồng, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, tiễn khách.

2. Xử lý các tình huống xẩy ra trong bộ phận buồng:

1) Khi trả đồ giặt là cho khách mà khách phàn nàn là vẫn còn vết bẩn. Là nhân viên phục vụ buồng, bạn xử lý tình huống này như thế nào?

2) Khi vào làm vệ sinh phòng khách trả , bạn phát hiện thấy khách để quên 1 cái ví ở dưới đệm. Là nhân viên phục vụ buồng, bạn xử lý tình huống này như thế nào?

3) Là nhân viên phục vụ buồng, bạn xử lý như thế nào nếu khách đột tử trong phòng ngủ của khách sạn?

4) Khi giao nhận buồng cho khách, khách đề nghị đổi buồng vì cho rằng buồng chưa được dọn vệ sinh. Bạn giải quyết tình huống này thế nào?

5) Buổi tối, khi vào dọn buồng, khách nói là có tâm trạng buồn chán và đề nghị bạn ở lại nói chuyện cùng khách. Bạn giải quyết tình huống này thế nào?

6) Trong khi dọn buồng, do sơ xuất bạn làm hỏng một thứ đồ của khách. Bạn giải quyết tình huống này thế nào?

7) Trong khi dọn buồng, khách đề nghị xin thêm xà phòng thơm, dầu gội đầu ngoài tiêu chuẩn buồng. Bạn giải quyết tình huống này thế nào?

8) Khách quen của khách sạn làm hỏng máy pha cà phê. Bạn giải quyết tình huống này thế nào?

9) Khách đang lưu trú, gọi điện báo cho bạn là hỏng điều hoà nhiệt độ/quạt điện/ tivi/ vòi nước/ bình nóng lạnh, bệ xí tắc. Bạn giải quyết tình huống này thế nào?

10) Khách đang lưu trú, gọi điện báo cho bạn là khách bị ốm. Bạn giải quyết tình huống này thế nào?

11) Khách đang lưu trú, gọi điện hoảng hốt báo cho bạn là ở buồng có chuột/ chuột chết. Bạn giải quyết tình huống này thế nào?

12) Khách đang lưu trú, gọi điện báo cho bạn là bị mất tiền và cho rằng nhân viên lấy. Bạn giải quyết tình huống này thế nào?

13) Đột xuất khách sạn bị mất điện, bạn cần làm gì?

Câu hỏi ôn tập

1. Quy trình phục vụ khách lưu trú tại khách sạn có mấy giai đoạn? Cho biết mối liên hệ của các giai đoạn đó trong quy trình phục vụ khách lưu trú tại khách sạn.
2. Phân tích giai đoạn chuẩn bị buồng đón khách.
3. Phân tích giai đoạn đón dẫn khách và bàn giao buồng.
4. Phân tích giai đoạn phục vụ khách trong thời gian lưu trú.
5. Phân tích giai đoạn nhận bàn giao buồng và tiễn khách.

Chương 6
QUY TRÌNH GIẶT LÀ

I. TỔ CHỨC BỘ PHẬN GIẶT LÀ

1. Chức năng, nhiệm vụ

1.1. Chức năng của bộ phận giặt là

Bộ phận giặt là chịu trách nhiệm cung cấp đồng phục cho nhân viên, ga, gối, rèm, khăn các loại cho bộ phận buồng, khăn các loại, rèm cho bộ phận bàn, bar và giặt đồ cho khách tại khách sạn và dịch vụ ngoài khách sạn, đảm bảo đúng thời gian và chất lượng tốt.

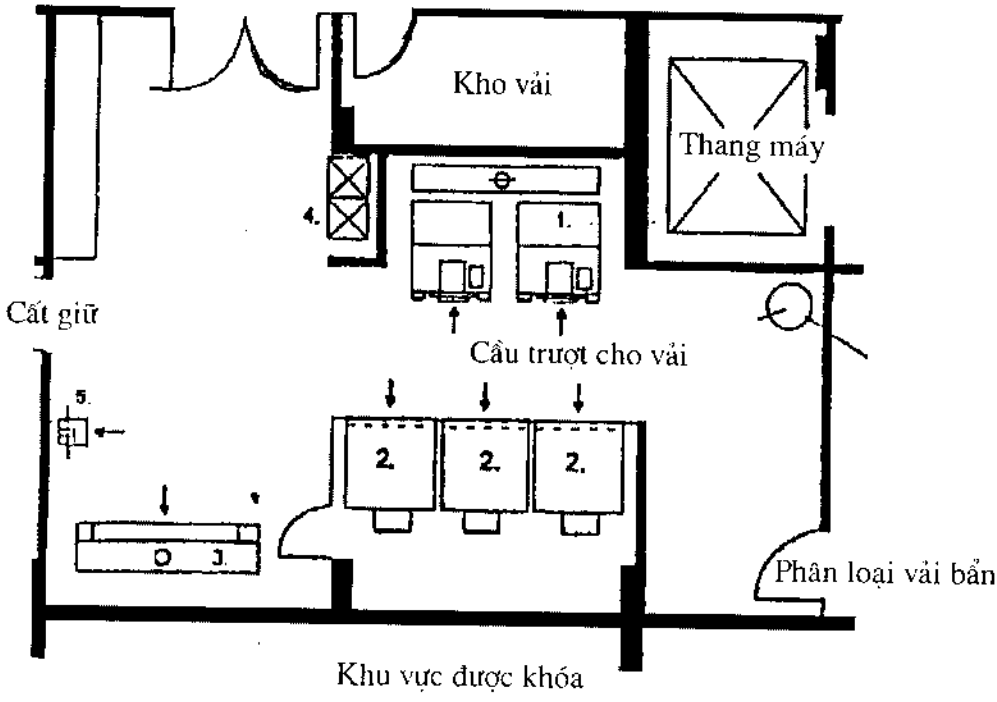
1.2. Nhiệm vụ của bộ phận giặt là

- Dự trù đồ vải và các hoá chất giặt cần thiết.
- Bảo quản đồ vải đảm bảo chất lượng.
- Thực hiện quy trình giặt là (Giặt – vắt – sấy – là – gấp).
- Đảm bảo chất lượng, an toàn, hiệu quả trong quá trình làm việc.
- Cấp phát đồ vải cho các bộ phận có liên quan trong khách sạn.

2. Mặt bằng công nghệ khu giặt là

Một số khách sạn không có phòng giặt riêng, họ liên hệ với những hiệu giặt bên ngoài và những nơi này làm dịch vụ giặt và cung cấp vải sạch cho họ theo kế hoạch thoả thuận trước. Nhưng hiện nay đa số các khách sạn đều có khu giặt là riêng để đáp ứng toàn bộ yêu cầu giặt là của khách sạn. Những vấn đề đặt ra khi có phòng giặt là riêng là cách bố trí mặt bằng phòng giặt, cách bố trí các khâu trong phòng giặt là và các trang thiết bị kèm theo, phương pháp giặt đối với các loại vải khác nhau và cách quản lý.

Để có mặt bằng công nghệ khu giặt là hợp lý nó còn tuỳ thuộc vào quy mô của khách sạn và loại hình dịch vụ giặt là của khách sạn, đồ giặt, khối lượng đồ giặt, số lượng trang thiết bị cần thiết phục vụ cho nhu cầu giặt là, phương pháp giặt mà khu giặt là được phân ra: phòng giặt cỡ nhỏ, phòng giặt cỡ trung bình, phòng giặt cỡ lớn.



Mô hình 1: Phòng giặt cỡ nhỏ

Phòng giặt cỡ nhỏ thường áp dụng cho những khách sạn quy mô nhỏ có số phòng ≥ 150 phòng.

Không có phòng là riêng.

Toàn bộ mặt bằng ≈ 278,4m².

- Máy giặt có sức chứa 85 pound.
- Máy sấy khô được đốt bằng ga sức chứa 100 pound.
- Máy là được đốt bằng ga trong.
- Chậu giặt kép.
- Máy gấp vải có bộ phận tay.

Phòng giặt cỡ trung bình phục vụ cho khách sạn 350 – 400 buồng. Toàn bộ mặt bằng xấp xỉ 3.600m².

Phòng giặt cỡ lớn phục vụ cho khách sạn 500 – 700 buồng. Toàn bộ mặt bằng xấp xỉ 8.000m².

Nguyên tắc bố trí khu giặt là từ khâu nhận – phân loại – giặt – vắt – sấy – là – gấp – bảo quản – phân phối, theo một chiều, không trùng lặp hoặc gặp nhau.

3. Phương pháp giặt là

3.1. Tính chất các loại vải

Nhân viên giặt là cần hiểu tính chất các loại vải để lựa chọn phương pháp giặt thích hợp. Thuộc loại sợi thực vật có hai loại vải đó là vải cotton và vải lanh, từ sợi động vật có hai loại là len và tơ lụa.

3.1.1. Vải cotton

- Vải cotton là loại vải được lấy từ hạt cây bông, vải cotton có đặc điểm: Nhẹ xốp, nhiều lỗ thoáng; dễ thấm và rất chóng khô vì chất lỏng thấm vào vải nhanh nhưng không thấm vào các thớ sợi vải; chịu được nước, có thể chịu nhiệt độ cao khi giặt là (70-80°C); giữ nhiệt tốt nhưng lại không bền màu (dễ bị bay màu hoặc thay đổi màu).

- Bề mặt có sự láng bóng cao (có thể hồ bóng bằng cách nhúng vào chất ăn mòn sôđa làm cho sợi vải bóng, săn và khoẻ hơn). Dễ bắt bẩn nhưng lại dễ giặt sạch, không co giãn, dễ bị rách hoặc hỏng khi cọ xát và khi gấp.

- Vải cotton thường sử dụng để làm vỏ gối, ga, khăn trải bàn, khăn ăn, đồng phục nhà bếp, khi sử dụng phải là phẳng.

3.1.2. Vải lanh

- Vải lanh là loại vải được lấy từ sợi thân cây gai. Vải lanh có đặc điểm: mịn, thẳng, rất chắc, bóng khi hồ, nhẹ, xốp, nhiều lỗ thoáng.

- Vải lanh hay bị nhăn và chịu nước kém hơn vải cotton, tránh để ẩm.

- Vải lanh chịu được nhiệt độ cao, khi sử dụng phải là, không dẻo dai nên tránh kéo căng khi giặt là.

3.1.3. Vải len

Len được làm từ lông động vật (thường từ lông cừu). Các loại như nỉ, len, dạ, dạ nhân tạo làm từ len tái sinh. Vải len có đặc điểm là có độ co giãn 10% (tức là có thể kéo dài ra tới 10% mà vẫn có thể trở về trạng thái ban đầu) nhưng dễ bị mềm và đàn hồi khi gặp nhiệt độ cao. Nên cần chú ý là không giặt bằng nước nóng vì giặt tay bằng nước nóng có thể làm len co lại và cả khi bị trà sát, nên thực tế thường đem sấy, hấp hay đem giặt bằng phương pháp giặt khô (tráng qua dung dịch phèn, pH = 4, rồi phơi khô).

- Len không thấm nước, cần giữ khô và cẩn thận khi cầm len ướt để tránh bai.

- Len có độ dai, bền giữ nhiệt tốt, không bắt bụi nhanh nhưng dễ bị côn trùng (mọt, gián, bọ nhậy) phá hại, do đó cần bảo quản sạch, khô, chống ẩm và chống côn trùng.

3.1.4. Vải tơ lụa

- Tơ lụa là loại vải được làm từ kén tằm. Tơ lụa có đặc điểm là mềm, dai, có tính co giãn, dễ giặt tẩy, mát (vì có tính dẫn nhiệt tốt).

- Tơ lụa dễ bắt bẩn và rụng lông, dễ bị nhàu khi giặt, chịu nước kém, dễ mủn khi ướt nên tránh kéo căng khi vải tơ lụa ướt.

- Tơ lụa có thể bị hỏng vì nhiệt độ cao, nên chỉ giặt bằng nước lạnh, ấm và phơi ở nơi râm mát và là mặt trái khi vải chưa khô hẳn, không vẩy nước khi là vì vải sẽ bị dão và phẳng không đều.

3.1.5. Vải sợi nhân tạo

- Vải sợi nhân tạo là loại vải được tổng hợp từ hoá chất. Loại vải này có thể pha nilon hoặc đơn thuần là nilon. Gồm vải nilon (polyste, acrilic), arrilen, olong, terilen.

Vải sợi nhân tạo có đặc điểm: Có tính bền chắc, dai, chống bào mòn tốt ở điều kiện ướt hoặc khô, nên có thể chịu được sức kéo căng khi giặt và sấy hoặc là.

- Vải sợi nhân tạo có tính co giãn và mềm dẻo tốt (không mềm bằng len), nhưng cần tránh căng khi giặt. Bề mặt nhẵn nên cần tránh cọ sát khi giặt, ở nhiệt độ cao có thể bị chẩy hoặc co rúm, vải trắng có thể bị đổi màu do vậy nên giặt vải bằng nước ấm và là ở nhiệt độ thấp.

- Nilon là một loại vải sợi nhân tạo dẫn điện, dẫn nhiệt kém, chịu được chất tẩy nồng độ cao.

- Nilon là một loại sợi nhân tạo có khả năng tĩnh điện, đặc biệt trong điều kiện lạnh, nên vải nilon dễ hấp thụ bụi, dễ bắt bẩn, do vậy không nên giặt quần áo trắng cùng với các vải bẩn nhiều.

Hiện nay có hơn 200 loại vải khác nhau, nhân viên có thể nhận biết chúng bằng nhiều cách như:

- Nhìn bề mặt, độ bóng, độ dai (tức là dựa vào kinh nghiệm, hỏi cố vấn chuyên gia).

- Xem hiện tượng khi cho vải tác động với sức nóng, lửa.

- Ngoài ra người ta còn có thể nhận biết vải bằng cách: Dùng kính hiển vi soi để nhận dạng cấu trúc các loại sợi vải hoặc cho vải phản ứng với dung dịch axít, kiềm.

3.2. Các phương pháp giặt cơ bản

- Tẩy bỏ vết bẩn: Tẩy bỏ vết bẩn trước khi lau khô hoặc giặt.

- Giặt: Bao gồm cả giặt, vắt, sấy, phơi hoặc là.

- Lau khô: Bao gồm là ủi hoặc ép vắt khô.

- Vắt giặt khô: Dùng thuốc tẩy khô Clorytylen (đã để lắng và lọc trong trước khi sử dụng).

- Thuốc tẩy khô không có hại tới vải cũng giống như nước. Do vậy khi tẩy rửa một số nguyên liệu thì độ co tự nhiên, sự đổi dạng hoặc màu sắc có thể giảm rất đáng kể. Độ co tự nhiên có thể không đáng kể bởi vì vẫn còn một lượng nước nhỏ sau khi đã được tẩy sạch bởi thuốc tẩy dung dịch, chúng được vắt kiệt nước để tránh phần lớn dung môi tẩy ra rồi làm khô bằng khí ấm.

- Những đồ vật được tẩy sạch bằng thuốc tẩy phải treo lên dây để làm mất mùi hôi trước khi đem là. Mặc dù trong một số trường hợp nào đó, các đồ vật có màu sắc khác nhau có thể cùng được tẩy sạch, nhưng cần phân chia thành từng nhóm theo màu sắc như đồ màu trắng, màu sẫm, màu be. Những đồ vật bẩn ít thì sạch được, những đồ vật bẩn nhiều thì không sạch được. Xơ vải màu sẫm sẽ không chuyển sang vải màu sáng và ngược lại.

- Những đồ vật được tẩy sạch bởi thuốc tẩy khô như thuốc: Clorytylen, thuốc tẩy đắt tiền nên không được lãng phí, nhưng phải được để lắng trong và lọc trước khi sử dụng lại.

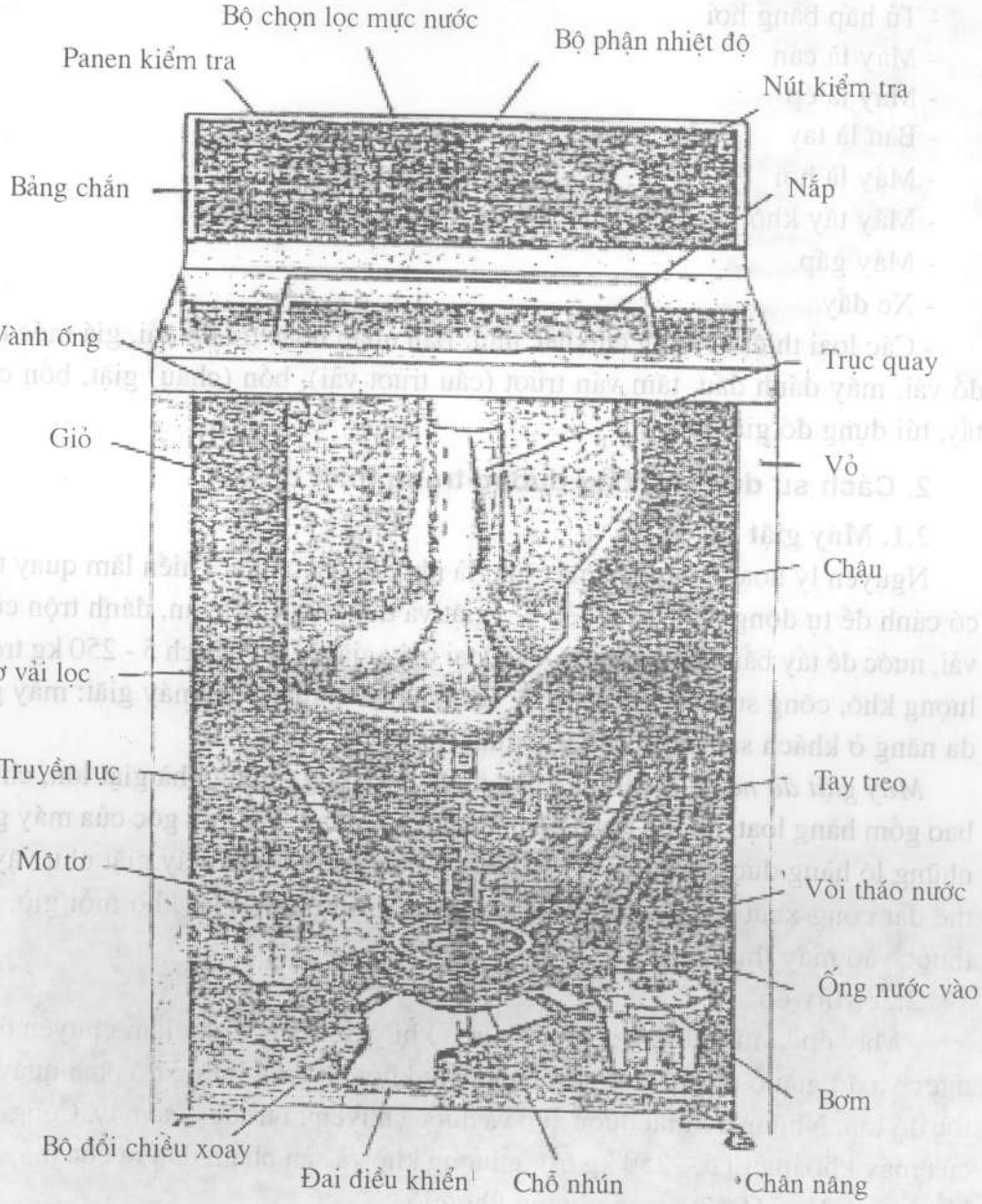
II. TRANG THIẾT BỊ VÀ HOÁ CHẤT GIẶT LÀ

1. Các loại trang thiết bị

Các loại trang thiết bị sử dụng ở bộ phận giặt là: có nhiều loại trang thiết bị với tính năng và nguyên lý hoạt động khác nhau. Nhân viên giặt là cần biết cách

sử dụng hiệu quả và cách bảo dưỡng chung. Các loại thiết bị này bao gồm:

- Máy giặt (máy giặt đa năng, máy giặt gia đình).



Sơ đồ 2: Máy giặt gia đình

- Máy ép
- Máy vắt
- Máy sấy khô
- Tủ hấp bằng hơi
- Máy là cán
- Máy là ép
- Bàn là tay
- Máy là hơi
- Máy tẩy khô
- Máy gấp
- Xe đẩy.
- Các loại thiết bị dụng cụ khác như: Bàn nhận hoặc trả đồ vải, giá móc treo đồ vải, máy đánh dấu, tấm ván trượt (cầu trượt vải), bồn (chậu) giặt, bồn chất tẩy, túi đựng đồ giặt là.

2. Cách sử dụng và bảo dưỡng trang thiết bị

2.1. Máy giặt

Nguyên lý hoạt động của máy giặt là nhờ bộ phận điều khiển làm quay trục có cánh để tự động phân giải đều bột giặt và dung môi hoà tan, đánh trộn cùng vải, nước để tẩy bẩn làm sạch vải. Các loại máy giặt có dung tích 5 - 250 kg trọng lượng khô, công suất 10 - 600kg/1h. Hiện nay có nhiều loại máy giặt: máy giặt đa năng ở khách sạn, máy giặt gia đình.

Máy giặt đa năng: Loại máy này được lắp trong những nhà giặt lớn, chúng bao gồm hàng loạt những ngăn bộ phận nối với nhau. Tại mỗi góc của máy giặt, những lô hàng được xếp lên và chuyển tới đầu kia. Những máy giặt như vậy có thể đạt công xuất xấp xỉ 250 – 2000 kg trọng lượng đồ giặt khô mỗi giờ, phụ thuộc vào máy thực tế được lắp đặt.

2.2. Máy ép

- Máy ép là một thùng sắt tròn bằng, khi giặt thùng xoay làm chuyển động nước và đồ giặt ở phía trong, để ép nước ra khỏi đồ giặt, thùng đó phải quay với tốc độ lớn. Những đồ giặt được xếp và được chuyển ra trước cửa máy. Công xuất của máy khoảng từ 5 – 250 kg trọng lượng khô và sản phẩm đầu ra của máy giặt khoảng từ 10 – 600 kg trọng lượng khô/giờ.

- Máy có thể đưa ra những con số khác nhau về giặt tẩy, do vòng quay hoặc có thể theo chương trình của người sử dụng phụ thuộc vào máy đó, những

chương trình có thể thay đổi để đưa ra sử dụng thời gian khác nhau.

2.3. Máy vắt

Bao gồm thùng có lỗ khoan tròn, thẳng đứng, khi quay với tốc độ cao sẽ vắt sạch nước. Dung tích của máy vào khoảng từ 20 – 100 kg trọng lượng khô. Sản phẩm tối đa tới khoảng 600 kg/h.

2.4. Máy sấy khô

- Nguyên lý hoạt động: Là lấy ẩm ra khỏi vải bằng cách quay đảo đồ vải bằng hình trụ quay tròn li tâm và cho vùng không khí nóng đi qua để thổi khô các đồ giặt, thay đổi hướng để chuyển tất cả những đồ giặt phía trong tiếp cận với luồng khí đó, ngăn chặn sự trở ngại hơi ẩm thoát qua ống khí đó.

- Công suất máy từ 5 – 50 kg trọng lượng khô.

2.5. Tủ hấp bằng hơi

Nguyên lý hoạt động: Đồ vải treo vào mắc và hấp hơi để loại bỏ vết nhăn, loại này ít dùng vì tốn thời gian và năng lượng kém hiệu quả.

2.6. Máy là cán

Nguyên lý hoạt động gồm hai trục bằng gang nóng và quay chậm ngược chiều nhau để cho đồ vải trượt qua cùng khi các trục quay để cán nóng làm phẳng vải. Loại máy này sử dụng để là vải rộng như ga giường, khăn trải bàn. Khi là cần giữ vải ẩm vừa phải nếu ướt sẽ tốn năng lượng còn nếu khô thì xảy ra hiện tượng tích điện, vải dính vào máy. Vải sau khi là có thể tự động được máy gấp lại (sắp xếp lại).

2.7. Máy là ép

Nguyên lý hoạt động: Bao gồm tấm ép và cầu là. Đồ giặt được xếp lên trên mặt cầu là, phía trên là tấm ép làm phẳng vải, ép thẳng tấm ép xuống sẽ làm cho phẳng vải. Phương pháp chủ yếu là thay đổi được ép là.

- Máy ép có thể được thiết kế với nhiều loại giặt là khác nhau. Loại máy này sử dụng để là những loại đặc biệt như áo sơ mi, quần hoặc áo khoác, các loại khăn cỡ nhỏ.

2.8. Bàn là tay

Bàn là tay sử dụng để là những chi tiết nhỏ, thường dùng loại có bình chứa nước để sinh ra hơi nước là ẩm.

2.9. Máy là hơi: Kết hợp phun hơi nước nóng làm phẳng vải thun, nhũn.

2.10. Máy tẩy khô

Nguyên lý hoạt động: Cũng tương tự như vắt khô, chỉ khác là thuốc tẩy

dung dịch thấm dung dịch clorytylen vào vải, tẩy, quay, vắt được đặt vào thùng sắt tròn và có thể luôn luôn thay đổi hướng. Máy đó sẽ quay vắt và làm khô được những đồ vật bên trong. Dung dịch tẩy được lọc thấm chất lỏng trong suốt quá trình vắt và tái sử dụng (treo lên cho bay mùi).

2.11. Máy gấp

Nó thực sự không trực tiếp gấp vải mà chỉ sắp xếp lại vải để nhân viên có thể gấp vải một cách dễ dàng. Những máy này làm việc như một người giúp việc, nó có thêm hệ thống tay để giúp nhân viên gấp vải. Máy gấp này cũng có thể thay thế được một số động tác gấp vải bằng tay, một số máy có bộ vi xử lý để chỉ ra các nơi cần gấp cũng như một số chức năng liên quan khác.

Máy gấp được sử dụng cho một số lượng ga lớn và đồ vải khác đã được giặt. Nhiều máy gấp cũng có bộ phận gấp một số đồ dùng đặc biệt như áo sơ mi.

3. Hoá chất giặt là

Phòng giặt khách sạn cũng như phòng giặt bên ngoài thường sử dụng nhiều hoá chất hơn là khi giặt ở các gia đình. Khách sạn sử dụng nhiều chất hoá học nhằm đảm bảo vải được giặt sạch. Nói chung việc sử dụng các hoá chất để giặt chủ yếu dựa vào chất liệu vải và tuỳ thuộc vào mức độ bẩn của vải. Để đảm bảo đồ vải được giặt sạch, trong khi giặt là có sử dụng nhiều loại hoá chất, thường là chất tẩy kiềm.

Một số chất tẩy thường dùng như

- Nước sạch: Được coi là tác nhân làm sạch quan trọng.

- Bột giặt: Bột giặt tổng hợp tẩy rất tốt dầu mỡ. Bột giặt trung tính hoặc nguyên chất không chứa kiềm. Trong bột giặt thường có Lasna, Stp, Enjime, chất tẩy trắng, chất thơm.

- Chất giữ màu cho vải: Chất này có tác dụng giữ cho vải có màu sắc gần như mới, chất này thường được trộn lẫn với bột giặt.

- Chất tẩy kiềm: Tạo phản ứng hoá học mạnh làm tẩy trắng vải, diệt vi khuẩn, vết ố. Khi dùng loại này có tác dụng phụ là nếu sau khi tẩy xong mà không loại sạch chất tẩy sẽ gây vàng vải, phai màu, ăn mòn phá huỷ vải và để lại mùi và dễ ăn mòn da tay.

- Chất làm mềm vải: Làm mềm vải, làm giảm sự hút nước của vải và làm vải nhanh khô ví dụ như comfor...

Ngoài ra có thể dùng chất chua axít trung tính để hãm màu và chống phai màu vải hoặc dùng tinh bột 1% để tạo độ cứng cho vải lúc sử dụng, thường sử

dụng với khăn ăn.

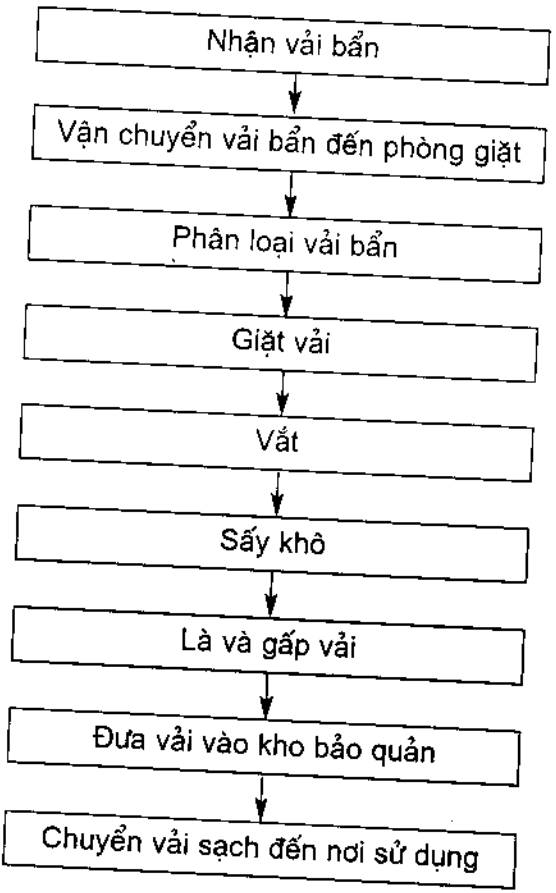
- Chất chống clo: Đôi khi được sử dụng khi xả nước để lấy hết clo còn sót lại trong chất tẩy.

- Chất tiêu diệt nấm: Chất này ngăn ngừa sự phát triển của nấm và vi khuẩn. Môi trường ẩm thuận lợi cho nấm phát triển, vì thế nên giặt vải bẩn, ẩm ngay lập tức và không nên để chúng một thời gian dài trên xe đẩy. Sau khi được lấy ra khỏi máy giặt và máy vắt, vải nên được sấy khô ngay và đem là.

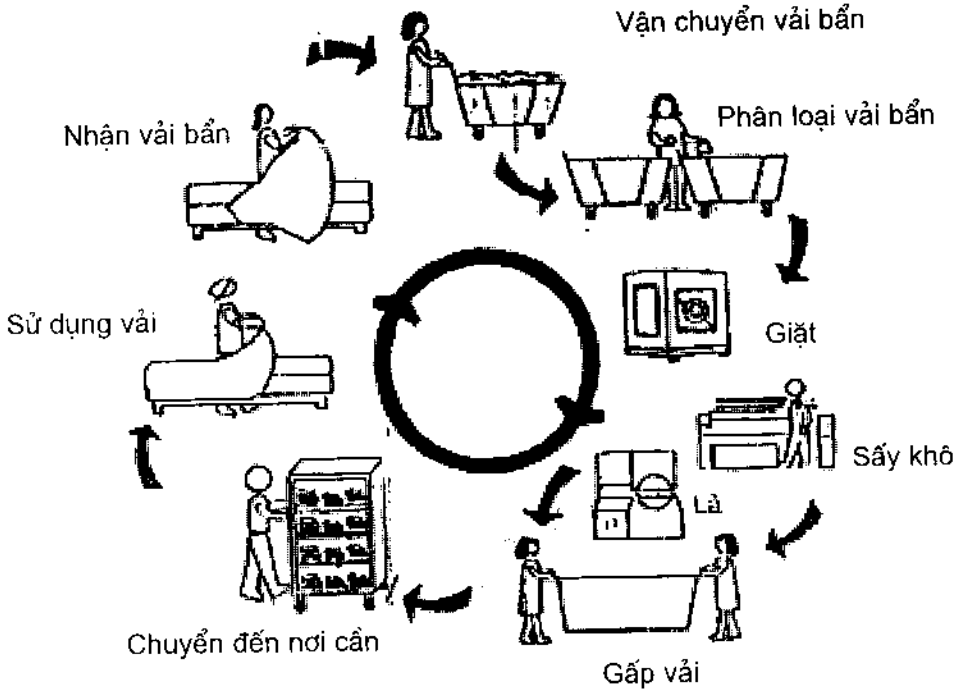
III. QUY TRÌNH GIẶT LÀ

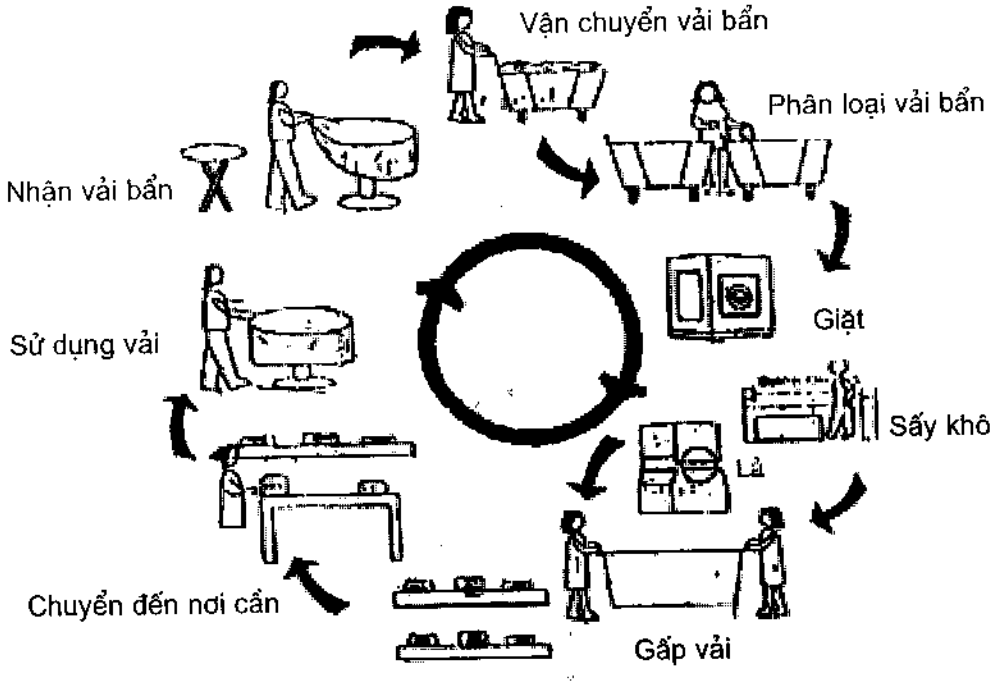
1. Quy trình giặt là đồ vải

1.1. Đồ vải được làm sạch ở bộ phận giặt là: Qua những công đoạn thể hiện ở sơ đồ sau:



Sơ đồ 3: Quy trình giặt là đồ vải


Vận chuyển vải bẩn
Phân loại vải bẩn
Nhận vải bẩn
Giặt
Sử dụng vải
Sấy khô
Là
Chuyển đến nơi cần
Gấp vải


Vận chuyển vải bẩn
Phân loại vải bẩn
Nhận vải bẩn
Giặt
Sử dụng vải
Sấy khô
Là
Chuyển đến nơi cần
Gấp vải

1.1.1. Nhận vải bẩn

Vải bẩn nhận từ các bộ phận như phòng khách, bộ phận dịch vụ được kiểm đếm chính xác (đồ của khách có đánh dấu số buồng bằng cách dán, gắn, kẹp) và ghi nhận vào biên lai và sổ nhận theo đúng tên khách hoặc tên bộ phận dịch vụ, số lượng, đặc điểm và có chữ ký của khách hay bộ phận dịch vụ.

1.1.2. Vận chuyển vải bẩn đến phòng giặt

Vải bẩn được vận chuyển bằng xách tay hoặc xe đẩy hoặc đường ống dẫn (nhẵn không nhọn sắc). Nếu vận chuyển bằng tay không nên kéo lê vải trên sàn vì có thể làm chúng bẩn hoặc hỏng thêm, xe đẩy chở vải cũng phải đảm bảo không có mấu chốt thò ra có thể làm thủng hay rách vải.

1.1.3. Phân loại vải bẩn

- Mục đích: Phân loại vải bẩn là để lựa chọn đúng phương pháp (nhiệt độ, thời gian giặt) thích hợp.

- Vải bẩn có thể được phân loại theo mức độ bẩn (bẩn ít, bẩn vừa, bẩn nhiều hoặc có bệnh). Vì những đồ vải bẩn vừa sẽ ít tốn công hơn và qúa trình giặt ngắn hơn những đồ vải bẩn nhiều giặt sẽ tốn công hơn và thời gian sẽ lâu hơn.

- Phân loại theo chất liệu vải (cần chú ý một số loại len, tơ, lụa sẽ có cách giặt, chất tẩy và nhiệt độ, phương pháp giặt thích hợp để tránh làm hỏng vải). Ví dụ: Đồ vải len và dệt cần được khuấy nhẹ hơn.

- Phân loại theo màu vải sẽ có cách giặt, chất tẩy và nhiệt độ thích hợp (không dùng chất tẩy clorua với vải màu, vải màu mới nên giặt riêng trong các lần đầu để tránh loang sang thứ vải khác).

- Phân loại theo hình dáng một số đồ đặc biệt (đồ lót của phụ nữ nên giặt riêng trong túi nilon).

- Mỗi loại vải có thể gắn phương pháp giặt bằng những ký hiệu được gắn hoặc dán vào đồ giặt là. Thường sử dụng những chiếc kẹp vải nhỏ.

1.1.4. Giặt vải

Đồ vải được giặt bằng nước cùng chất tẩy sạch nhờ tác dụng của những cánh khuấy trong máy giặt.

* Quy trình giặt đồ vải được thực hiện theo các bước sau:

- Sau khi vải bẩn được phân loại người giặt sẽ đưa vào máy giặt (cần cân vải trước khi đưa chúng vào máy để đảm bảo máy không bị quá tải).

- Chọn bột giặt thích hợp

- Pha chất tẩy vải bẩn vào nước để làm giảm lượng chất bẩn cho những bước tiếp theo. Thường thực hiện ở mức độ trung bình và lượng nước lớn (1,5 đến 3 phút).

- Quá trình phá vỡ từ 4 - 10 phút thực hiện bằng cách thêm những chất có độ kiềm cao. Thường thực hiện ở nhiệt độ trung bình và lượng nước ít.

- Quá trình giặt bằng xà phòng từ 5 - 8 phút.

- Được thực hiện bằng cách thêm xà phòng vào, đồ giặt được trà sát, trộn bằng nước nóng với xà phòng với lượng nước ít.

- Quá trình xả (2 - 5 phút) loại bỏ chất tẩy bẩn và chất kiềm giúp cho chất tẩy bẩn hoạt động có hiệu quả hơn.

- Chất tẩy trắng (từ 5 - 8 phút) được đưa vào để diệt vi khuẩn làm trắng vải và loại bỏ các chất tẩy bẩn, thực hiện trong điều kiện nước nóng, ít nước.

- Quá trình xả nước (1,5 - 3 phút) được thực hiện ở nhiệt độ trung bình lượng nước nhiều nhằm đưa xà phòng và chất bẩn ra khỏi vải.

- Vắt khô (1,5 - 2 phút) nhằm đưa chất bẩn, xà phòng ra khỏi vải. Quá trình này không được thực hiện sau quá trình giặt xà phòng vì nó có thể đưa chất bẩn trở lại vải.

- Thêm chất làm mềm vải cứng như vải cotton hoặc vải polyeste nếu phải giặt là hai loại vải trên. Qúa trình này được thực hiện ở điều kiện nước ít nhiệt độ vừa phải (3 - 5 phút).

- Quá trình vắt (2 - 12 phút): Sự đánh xoáy với tốc độ cao ở quá trình này sẽ đưa hầu hết nước ẩm ra khỏi vải. Thời gian phụ thuộc vào loại vải và tốc độ vắt.

1.2. Những yêu cầu khi giặt

- Cần phải căn cứ vào số lượng, tính chất (mức độ sạch, bẩn, chất liệu vải...) để chọn chu trình giặt hợp lý (thời gian, nhiệt độ, cường độ cọ sát, sử dụng chất hoá học như bột giặt, chất tẩy trắng, chất làm mềm vải tối ưu, thích hợp), đảm bảo chất lượng, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, nước và hoá chất.

Ví dụ: Cùng là sử dụng nhiệt độ cao, nhưng khi giặt vải bẩn nhiều, sử dụng

chất tẩy cần nước 83 - 88°C, khi giặt vải bẩn vừa cần nước 72°C, khi giặt giẻ nhà bếp cần nước 60°C.

- Phải thận trọng với các loại vật phẩm giặt, nên tiến hành giặt ngay và nhanh.

- Giữ chất lượng đồ giặt là: Độ bền, màu sắc, trạng thái.

- Kiểm soát được các hư hỏng, mất mát và xử lý các vấn đề thường gặp như: màu xám, màu vàng, vết gỉ, vết bẩn mỡ, vết dầu mỡ, cặn bột bám trên vải, vải bị cứng, vải nhạt màu, xơ vải, thủng, xước, vết gấp nhăn, vải bị co...

1.3. Những vấn đề thường gặp phải khi giặt và cách giải quyết

1.3.1. Sẫm mầu

- Nguyên nhân: Do quá ít bột giặt, nhiệt độ giặt quá thấp, do phân loại sợi vải, xảy ra sự di chuyển của chất bẩn, do vải màu đỏ.

- Cách giải quyết:

+ Tăng lượng bột giặt, thêm chất tẩy trắng

+ Tăng nhiệt độ giặt.

+ Giặt quần áo với nhiệt độ cao nhất tương ứng với lượng bột giặt.

+ Tăng sử dụng chất tẩy trắng hợp với vải.

+ Có cách phân loại vải chính xác.

+ Không làm khô, giặt lại với bột giặt và chất tẩy trắng.

+ Phân loại màu cẩn thận hơn.

+ Giặt riêng các loại vải màu mới trong những lần giặt đầu tiên.

+ Tăng lượng bột giặt, chất tẩy hoặc tăng nhiệt độ.

1.3.2. Màu vàng

- Nguyên nhân: Nhiệt độ giặt quá thấp, xử lý chất tẩy clorua với len và lụa không hợp lý.

- Cách giải quyết: Tránh sử dụng chất tẩy trên những đồ giặt này. Vì các loại vải này vàng không dùng được nữa.

1.3.3. Những vết gỉ

- Nguyên nhân: Có sắt hoặc Mangan trong nước và đường ống nước.

- Cách giải quyết: Dùng chất tẩy gỉ để giặt là, không sử dụng chất tẩy clorua để phòng ngừa các vết ố, phải sử dụng chất khử nước để làm mất tác dụng của

ion sắt và Mangan.

+ Làm sạch ống nước bằng nước nóng.

1.3.4. Những vết xanh

- Nguyên nhân: Do màu xanh trong bột giặt mà chất tẩy không phân tán hết.

- Cách giải quyết:

+ Ngâm vào chậu hay thùng chứa dung dịch có tỉ lệ 1:1 dấm trắng và nước trong một giờ.

+ Cho bột giặt vào trước quần áo và khởi động máy giặt đã được hoà trộn tốt.

+ Pha loãng chất tẩy trước khi cho vào giặt

1.3.5. Những vết bẩn mờ

- Nguyên nhân: Do ít bột giặt. Nhiệt độ giặt quá thấp, do máy giặt quá tải.

- Cách giải quyết: Tăng bột giặt, tăng nhiệt độ. Phân loại chính xác đúng lượng bột giặt và nhiệt độ giặt thích hợp. Mỗi lần giặt lấy một số lượng vải ít hơn.

1.3.6. Những vết dầu mỡ

- Nguyên nhân: Quá ít bột giặt, nhiệt độ quá thấp, những chất tẩy vải không được pha loãng đã bám vào vải.

- Cách giải quyết:

+ Tăng lượng bột giặt, tăng nhiệt độ giặt, cần xử lý chất tẩy hay dung dịch tẩy vết bẩn.

+ Sát xà phòng lên vải và giặt, pha loãng chất tẩy trước khi đưa vào máy giặt.

+ Tránh sấy quá nóng.

1.3.7. Những chất cặn bã dạng bột bám trên vải

- Nguyên nhân: Do bột giặt không bị phân huỷ, liên kết với chất khoáng trong nước tạo ra dạng này.

- Cách giải quyết:

+ Cho bột giặt vào máy giặt trước khi cho quần áo vào để máy giặt làm chúng tan đều.

+ Làm sạch bằng cách tạo một dung dịch với thành phần là một chén dấm trắng trên một galon nước ấm.

+ Cho quần áo vào chậu nhựa chứa dung dịch này, nên sử dụng xà phòng dạng lỏng.

1.3.8. Vải bị cứng, nhạt màu hoặc chẩy mềm

- Nguyên nhân:

+ Do hạt bột giặt không phải là phôtphat không bị phân huỷ kết hợp với chất khoáng trong nước tạo ra chất bám trên vải.

+ Do phân loại vải sai, do giấy trong túi quần áo.

+ Do sự cản trở của những cái bọc của máy giặt và những tấm chắn của máy sấy.

+ Do quần áo được sấy quá khô.

- Cách giải quyết:

+ Tạo dung dịch với một phần chén dấm trắng/1 galon nước ấm rồi nhúng quần áo vào chậu chứa dung dịch này.

+ Khi giặt nên dùng xà phòng dạng lỏng.

1.3.9. Sự xơ vải

- Nguyên nhân:

+ Do phân loại vải sai.

+ Do giấy trong túi quần áo.

+ Do sự cản trở của những cái bọc của máy giặt và những tấm chắn của máy sấy.

+ Do quần áo được sấy quá khô.

- Cách giải quyết:

+ Làm khô mọi thứ, giặt lại và sử dụng chất tẩy vải ở chậu cuối cùng.

+ Phân loại vải cẩn thận.

+ Kiểm tra túi quần áo trước khi giặt.

+ Số lượng đồ giặt và sấy khô phải giảm xuống.

+ Rửa tấm chắn và cái lọc sau mỗi lần sử dụng.

+ Tăng lượng bột giặt.

+ Giặt lại vải bằng chất tẩy đưa chúng ra khỏi máy sấy khi chúng đã khô.

1.3.10. Những vết thủng hoặc xước xuất hiện trên bề mặt vải

- Nguyên nhân:

+ Do sử dụng không đúng chất tẩy clorua.

+ Do dây móc trong máy không chặt.

+ Do máy giặt quá tải.

- Cách giải quyết:

+ Không đổ trực tiếp chất tẩy lên quần áo mà phải pha loãng chất tẩy.

+ Thắt lại dây trước khi giặt.

+ Kiểm tra máy hàng tuần và sửa chữa nếu cần thiết.

+ Tránh quá tải máy giặt.

1.3.11. Vải nhạt màu

- Nguyên nhân:

+ Do thuốc nhuộm chất lượng kém.

+ Do nhiệt giặt quá cao, sử dụng sai chất tẩy và không pha loãng chất tẩy.

- Cách giải quyết:

+ Kiểm tra vải có bị chóng phai màu không trước khi giặt.

+ Giặt những thứ này riêng.

+ Dùng nước ấm để giặt.

+ Sử dụng oxy pha loãng chất tẩy.

1.3.12. Những vết gấp nhàu

- Nguyên nhân: Không thực hiện đúng chu trình giặt, do máy giặt, máy sấy quá tải. Do máy sấy quá khô.

- Cách giải quyết:

+ Thực hiện đúng chu trình giặt.

+ Dùng nước ấm để giặt tẩy, lấy mọi thứ ra khỏi máy sấy ngay lập tức.

+ Không giặt sấy quá tải

+ Đặt mọi thứ vào máy sấy theo chu trình giặt từ 15-30 phút.

1.3.13. Vải bị co

- Nguyên nhân: Do trà sát loại vải len, do quá khô.

- Cách giải quyết:

+ Chú ý tính co của vải.

+ Trà sát đều nhẹ nhàng làm hết co vải.

1.3.14. Vắt

Vắt với mục đích để lấy hầu hết nước ra khỏi vải. Cách làm có thể vắt bằng tay hoặc vắt bằng máy quay ly tâm.

1.3.15. Sấy khô

Sấy bằng cách dùng máy quay ly tâm kết hợp cho không khí nóng thổi qua vải. Cần hạ dần nhiệt độ để tránh co do hạ nhiệt độ nhanh, tránh phá huỷ vải.

1.3.16. Là và gấp vải

Vải được là bằng máy là cán, máy là ép, máy là hơi hoặc bàn là tay

Gấp vải sao cho không có nếp nhăn, không làm bẩn vải. Cần kiểm tra chất

lượng khi gấp, bố trí nơi gấp xa nơi để đồ bẩn. Có thể gấp tay hay bằng máy (hỗ trợ) để gấp phù hợp với cách sử dụng.

1.3.17. Đưa vải vào kho bảo quản

Quy định phải có sẵn sàng đồ vải trước 24 giờ để phục vụ khách ở các bộ phận dịch vụ.

- Nơi giữ đồ vải phải thuận tiện cho việc nhập và xuất đồ vải và giữ được chất lượng đồ vải bảo quản. Nên bố trí xa bếp, có lối đi thẳng vào, sàn nhẵn, tường trần sơn trắng, có bàn đổi vải, xe đẩy, thang ngắn, thùng, giỏ, bàn là, cầu là, có cửa sổ để đủ ánh sáng và lưu thông không khí, tránh ẩm mốc.

- Đồ vải xếp trên giá, kệ bằng inox cách sàn, tường 12cm, cách trần 6cm và phải phủ ga kín, đánh dấu giá theo từng loại vải và theo chu kỳ sử dụng vải.

- Có biện pháp chống côn trùng (gián nhấm chất bột hồ ở vải, mọt gặm nhấm len và nấm khuẩn).

- Có biện pháp đảm bảo sự an toàn và tránh tiếp xúc có hại như nhân viên không ăn uống, không hút thuốc, không ngồi lên đồ vải, không để vải bẩn, không để đồ vải sát tường hay trên giá gỉ sét.

- Không để lẫn đồ vải mới và đồ vải có vết mốc, không để lẫn đồ vải ẩm với đồ vải khô. Đối với đồ vải mới chưa sử dụng đến thì phải giặt và phơi khô, tránh côn trùng gặm nhấm.

- Có sổ sách theo dõi việc sử dụng đồ vải.

1.3.18. Chuyển vải sạch đến nơi sử dụng

Thường dùng xe đẩy trở đồ vải sạch hoặc xách tay. Đồ vải được xếp gọn và có ga phủ kín.

Nguyên tắc trả đồ vải là phải giao trả đúng đồ vải có chất lượng tốt (đưa lên bao nhiêu đồ vải bẩn thì trả lại bấy nhiêu đồ vải sạch, chất lượng tốt), nếu có vết bẩn hay không đảm bảo chất lượng thì phải giặt là lại.

1.4. Trả phát đồ vải cho các bộ phận

- Trả đồ vải gồm các loại: Vải cho bộ phận buồng như khăn tay, khăn mặt, khăn tắm, áo choàng, ga, tấm phủ, rèm, chăn. Vải cho bộ phận ăn uống như khăn ăn, khăn trải bàn, khăn lau, khăn cho tiệc, rèm, thảm...

- Căn cứ vào *"Phiếu yêu cầu mượn đồ vải"* do các bộ phận đưa lên và trưởng bộ phận buồng duyệt để phát đồ vải cho các bộ phận rồi yêu cầu hai bên ký nhận vào *"Sổ cấp phát đồ vải"* khi giao, nhận đồ vải.

- Cần cân đối mức độ dự trữ trung bình cho mỗi loại đồ vải đáp ứng yêu cầu

phục vụ phụ thuộc chủ yếu vào chu trình giặt là và thời gian chu chuyển từ các bộ phận đến nơi giặt là.

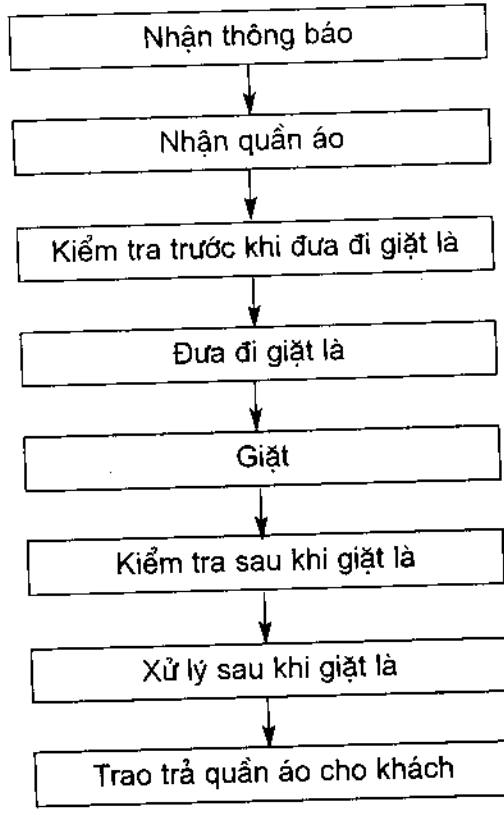
- Số lượng đồ vải dự trữ được tính căn cứ vào đồ vải đang phục vụ cho khách, đồ vải đang trong chu trình giặt, đồ vải chuẩn bị thay thế, đề phòng trường hợp khẩn cấp.

- Đối với vải phục vụ kinh doanh phải sẵn sàng trước 24 giờ. Thông thường số lượng đồ vải cần có phải gấp 4 đến 5 lần so với lượng đồ vải đang phục vụ khách.

- Ví dụ 100 giường, công suất 80% thì cần có 500-650 tấm ga (ga nằm và ga đắp).

- Trường hợp đồ vải cũ, hỏng, mất cắp được xác định hàng tháng, hàng quý và báo cáo cuối năm căn cứ vào xuất xứ đồ vải.

2. Quy trình phục vụ dịch vụ giặt là quần áo cho khách



2.1. Nhận thông báo

Khi nhận thông báo phải ghi rõ thời gian nhận được thông báo, số buồng của khách cần giặt là quần áo, nơi nhận quần áo, những yêu cầu khi giặt, chuẩn bị xe chở quần áo.

2.2. Nhận quần áo

- Đi thang máy dành cho nhân viên lên buồng khách. Nói chung phải nhận quần áo của khách VIP trước và nhanh chóng đưa đi giặt là.

- Nếu cửa buồng treo bảng DND thì phải gọi điện thoại báo cho nhân viên trực buồng gọi điện hỏi khách, khách đồng ý thì mới được vào phòng nhận quần áo.

- Lập hoá đơn giặt là quần áo, đề nghị khách ký, nếu khách không còn yêu cầu nào khác thì chào khách, ra khỏi buồng.

- Nếu khách không có trong buồng thì đề nghị nhân viên phục vụ buồng mở cửa, thu nhận quần áo, ghi hoá đơn giặt là quần áo, trên đó ghi rõ số buồng tên khách, loại đồ giặt, ngày giờ đưa giặt, ngày giờ lấy đồ giặt, những yêu cầu khác khi giặt và tên người nhận.

- Những quần áo của khách để ở phòng làm việc của nhân viên phục vụ buồng. Nếu không có hoá đơn và không rõ số buồng của khách thì nhân viên phục vụ buồng phải xác nhận số buồng của khách và ký nhận.

- Khi nhận quần áo của khách phải ghi vào sổ sách. Trong đó ghi rõ số buồng, ngày, giờ nhận, khi nhận quần áo khách có mặt không, ngày giờ trả và những yêu cầu khác của khách về giặt là.

- Nhận quần áo xong phải nhanh chóng ra về không được nấn ná ở lại buồng khách.

2.3. Kiểm tra quần áo của khách trước khi đưa đi giặt là

- Kiểm tra xem trong túi quần áo có còn để sót vật gì không. Nếu có tiền hoặc đồ vật quý thì xử lý theo *"Quy định về cất giữ và trao trả vật để quên của khách"*, nếu là vật nhỏ thì giữ lại, chờ khi trao trả quần áo thì trả cho khách.

- Kiểm tra xem cổ áo, túi quần áo, cổ tay áo, đũng quần có thủng rách, sờn hay không, nhãn mác quần áo có bị bong không, đệm vai có nguyên vẹn hay không.

- Kiểm tra xem thân áo, ống quần có thủng rách hay không, có bạc màu có vết ố hay không, có bị đứt cúc không, khoá kéo có trơn tru hay không .

- Chất liệu quần lót có giặt được không, có rách hay tuột chỉ không và phân

tích xem khi giặt thì có phai màu hay không. Nếu có vấn đề thì phải liên hệ với khách thì mới đưa đi giặt là.

- Nếu quần áo bị ố bẩn nghiêm trọng thì phải thông báo cho khách biết có khả năng giặt không sạch được.

- Nếu phát hiện có khả năng xẩy ra hậu quả xấu sau khi giặt là như: vải bị co, bay màu thì phải thông báo cho khách, nếu khách đồng ý thì mới đưa đi giặt.

- Kiểm tra đối chiếu xem biên lai và số lượng quần áo thực tế có khớp nhau không, nếu không khớp thì phải viết giấy thông báo cho khách. Ghi rõ ngày giờ đối chiếu, tên người đối chiếu.

2.4. Đưa đi giặt là

- Trước khi đưa đi giặt là phải vào sổ sách. Trong đó ghi rõ chất lượng, kiểu dáng và nhãn mác quần áo.

- Căn cứ vào chất lượng vải để xác định phương pháp giặt là, quần áo loại sang trọng có thể giặt là riêng để đảm bảo chất lượng.

- Giặt xong phải là kỹ, phẳng phiu.

2.5. Giặt: Theo quy trình chung ở mục 1 trong chương 3 của bài này.

2.6. Kiểm tra sau khi giặt là

- Đối chiếu quần áo sau khi giặt có khớp với biên lai về chủng loại và số lượng hay không.

- Kiểm tra xem cúc quần áo có đủ không, các con địa ở lưng áo ở cạp quần, các hình trang trí trên quần áo, đệm vai có đầy đủ không.

- Quần áo phải được gấp chuẩn xác bao gói phải phù hợp với yêu cầu.

- Kiểm tra xem quần áo có được giặt sạch không có còn vết bẩn không, kiểm tra chất lượng là, kiểm tra các yêu cầu đặc biệt của khách (như quần áo phải được hồ) có được thực hiện không.

2.7. Xử lý sau khi giặt là

- Nếu còn tồn tại vấn đề nghiêm trọng thì chuyển cho xưởng giặt là giặt lại cho khách, nếu bị sứt chỉ mất cúc thì chuyển cho thợ may xử lý, nếu vẫn còn vết bẩn nhỏ thì lấy thuốc tẩy phù hợp tẩy cho sạch.

- Nếu là chưa đạt yêu cầu thì là lại.

2.8. Trao trả quần áo cho khách

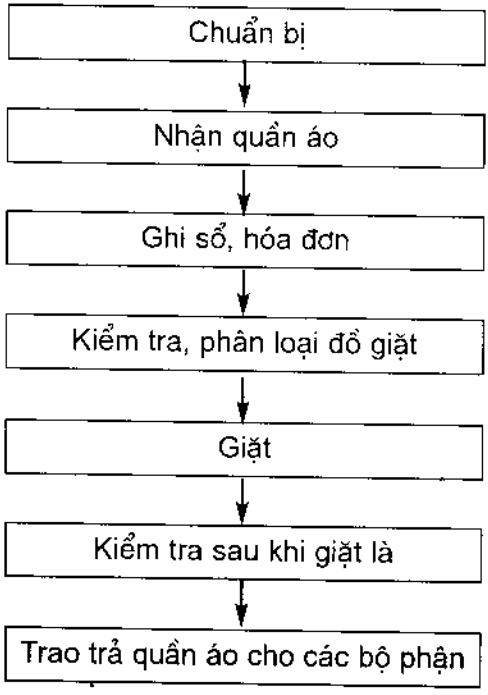
- Khi nhận quần áo do xưởng giặt là trao trả phải đối chiếu với biên lai và vào sổ sách.

- Biên lai giặt là có 4 liên: liên thứ nhất lưu lại nhóm phụ trách công việc về

đồ dùng bằng vải, chờ để trao cho khách kèm với trao trả quần áo, liên thứ hai giao cho xưởng giặt là, liên thứ ba, tư gài kèm vào báo cáo kinh doanh giặt là hàng ngày cho khách rồi trình cho người quản lý văn phòng bộ phận buồng ký duyệt. Sau chuyển cho lễ tân để thanh toán với khách thu tiền tại bộ phận tiếp nhận khách.

- Cử người mang quần áo trao trả cho khách đúng hẹn.

3. Quy trình giặt là đồng phục



3.1. Chuẩn bị: Thùng đựng và sổ sách.

3.2. Nhận quần áo

- Kiểm đếm và đối chiếu quần áo giặt với sổ sách.
- Kiểm đếm phân loại theo chủng loại màu sắc.

3.3. Ghi sổ, hoá đơn

- Lập hoá đơn giặt gồm hai liên, trong đó ghi rõ số hiệu, chủng loại, số lượng đồng phục, người lập hoá đơn ký tên. Hoá đơn giặt là, một liên giao cho công ty giặt là, một liên còn lại lưu tại nhóm phụ trách công việc về đồ dùng bằng vải.

3.4. Kiểm tra phân loại đồ giặt

- Kiểm tra trong đồng phục của nhân viên có còn vật gì không, kiểm tra mức độ vết bẩn, màu sắc. Phân loại đồ vải của từng bộ phận để có phương pháp và chất tẩy sạch cho phù hợp, đảm bảo được yêu cầu chất lượng.

- Đồng phục giặt theo phương thức giặt khô, giặt là riêng.

- Đồng phục giặt là theo phương thức đặc biệt.

- Không để lẫn đồng phục của bộ phận khác với đồng phục của công nhân nấu ăn, của nhóm phụ trách đồ dùng và tạp vụ nhằm tránh nhiễm dầu mỡ và mùi lạ.

3.5. Giặt

Giặt theo quy trình chung (ở mục 1 của chương III).

3.6. Kiểm tra sau khi giặt là

- Khi bộ phận giặt là trả đồng phục, người nhận phải đối chiếu với hoá đơn, kiểm tra chất lượng, số lượng, kiểm đếm tổng số. Nếu số lượng thực tế không khớp với hoá đơn thì phải ghi rõ vào phiếu nghiệm thu và báo cáo ngay với trưởng ca hoặc trưởng nhóm.

- Những quần áo giặt là không đạt chất lượng, yêu cầu phải giặt là lại và vào sổ sách, cả những quần áo cần phải sửa chữa.

3.7. Trả quần áo cho các bộ phận

- Treo quần áo vào mắc hoặc xếp vào ngăn tủ theo từng loại, từng bộ phận và theo thứ tự, số hiệu, để các thứ khác như caravat ... vào nơi quy định.

- *Chú ý:* Nếu quần áo bị đứt cúc, sứt chỉ thì chuyển cho thợ may vá sửa chữa. Nếu quần áo bị rách nhiều hoặc bị vết dầu mỡ quá lớn không dùng được nữa, thì phải báo cáo cho các bộ phận lập phiếu xin phép huỷ.

Phần thực hành

Yêu cầu:

Học sinh sau khi đi thăm quan bộ phận giặt là ở các khách sạn về phải viết thu hoạch về quy trình giặt là ở từng loại phòng giặt (cỡ nhỏ, trung bình, lớn).

Nội dung:

1. Học sinh đi thăm quan bộ phận giặt là ở các khách sạn (cỡ nhỏ, trung bình, lớn).
2. Thảo luận và so sánh sự giống và khác nhau của từng bộ phận giặt là có quy mô khác nhau.

3. Thực hành nhận biết tính chất các loại đồ vải.

4. Thảo luận quy trình giặt là đồ vải, giặt là quần áo cho khách, giặt là đồng phục.

5. Thực hành giao nhận đồ giặt là của khách.

6. Thực hành kiểm tra quần áo của khách trước và sau khi giặt là.

7. Thảo luận các loại hoá chất có ảnh hưởng đến quy trình giặt trên cơ sở đó nắm vững được quy trình để áp dụng vào thực hành.

8. Thảo luận những vấn đề thường gặp phải khi giặt là và cách xử lý.

Câu hỏi ôn tập

1. Hãy trình bày tính chất các loại đồ vải.

2. Trình bày các phương pháp giặt cơ bản.

3. Hãy trình bày những loại trang thiết bị để giặt và cho biết công dụng của nó.

4. Trong giặt là người ta thường dùng những loại hoá chất nào? Hãy kể tên và cho biết công dụng, cách sử dụng các loại hoá chất đó.

5. Quy trình giặt là có bao nhiêu bước? Hãy trình bày những công việc phải làm trong từng bước đó.

6. Phân tích những vấn đề thường gặp phải khi giặt là.

7. Trình bày quy trình giặt là đồ vải.

8. Trình bày quy trình giặt là quần áo cho khách.

9. Trình bày quy trình giặt là đồng phục.

Chương 7
MẪU SỔ SỬ DỤNG Ở BỘ PHẬN BUỒNG

Để góp phần quản lý tốt công tác kinh doanh của khách sạn và phục vụ chu đáo mọi đối tượng khách trong phạm vi buồng ngủ, bộ phận buồng cần phải có những sổ và biểu mẫu nhất định. Mục đích giúp cho người quản lý bao quát được toàn bộ hoạt động trong bộ phận buồng, nắm được từng đối tượng khách, từng sự việc xảy ra trong một ngày để bố trí lao động cho hợp lý và giải quyết kịp thời, chu đáo những vướng mắc hoặc những sự cố xảy ra. Đồng thời thông qua những sổ sách đó nắm được toàn bộ doanh thu và công suất buồng, giường trong từng ngày, từng tuần, từng tháng và cả năm. Từ đó có những biện pháp thiết thực khai thác cao nhất phòng ở và các dịch vụ bổ sung khác nhằm tăng doanh thu cho khách sạn.

I. BẢNG THEO DÕI BUỒNG KHÁCH

1. Mẫu bảng

Bảng theo dõi buồng khách

Khách sạn:..... Tháng:..... năm.....

Khu nhà:.....

Ngày / Buồng	1		2		3		4		.....	31	
101	Lào	Lào	Lào	Lào	VN	0	VN	0			
102	Pháp		Pháp		Pháp		Pháp				
103	Mỹ	0	S	C	S	C	S	C			
.....											
110											
201											
202											
203											
204											
.....											
210											

2. Cách sử dụng

Bảng theo dõi buồng khách là bảng cho biết cụ thể tình trạng buồng trong khách sạn về số lượng buồng có khách, số lượng giường có khách, đối tượng khách, buồng hỏng...

- Bảng này có thể là bảng đen dùng lâu dài gắn vào tường nơi nhân viên phục vụ buồng trực. Khi tiếp nhận khách, người chịu trách nhiệm phụ trách công tác này sẽ ghi vào bảng từ ngày khách tới cho đến ngày khách đi.

- Để tiện cho việc sử dụng và theo dõi người ta kẻ bảng này thành những ô, mỗi ô lớn tượng trưng cho một buồng, mỗi ô nhỏ tượng trưng cho một giường trong buồng. Nếu buồng có hai giường thì chia ô đó làm hai ô nhỏ, buồng có ba giường thì chia ô đó thành ba ô nhỏ.

- Cách ghi: Ghi rõ số lượng và quốc tịch của khách, buồng khách đi.

- Trường hợp khách sạn có những buồng hỏng hay sửa chữa thì ghi ký hiệu:

  + (H): Buồng hỏng

  + (SC): Buồng đang sửa chữa

- Bảng theo dõi buồng khách giúp cho người quản lý buồng biết rõ số lượng khách và đối tượng khách lưu trú hàng ngày để bố trí nhân lực, giúp cho nhân viên biết rõ số lượng khách lưu trú ở từng buồng và đối tượng khách để phục vụ chu đáo đúng thị hiếu hay những yêu cầu riêng của từng loại khách.

- Biết rõ buồng nào ở quá hợp đồng thì báo cho ban lãnh đạo hay người có trách nhiệm.

- Phát hiện kịp thời những buồng khách đã đi mà bộ phận lễ tân chưa kịp báo để kiểm tra lại toàn bộ các trang thiết bị và tài sản trong buồng.

- Kịp thời làm vệ sinh những buồng khách đi để chuẩn bị đón khách mới.

II. SỔ DÀNH CHO KHÁCH

1. Sổ ghi chép khách đi và đến

Sổ theo dõi khách đi và đến

Khách sạn:..... Tháng:..... năm.....

Khu nhà:.....

Buồng số	Tên đoàn (khách)	Số phiếu báo	Số khách	Ngày giờ đến	Ngày giờ đi	Người nhận khách

Sổ theo dõi khách đi và đến là sổ cho biết số khách đi và đến khách sạn hàng ngày.

- Người nhận khách căn cứ vào số phiếu khách hay hợp đồng nhận khách do bộ phận lễ tân chuyển tới để điền vào sổ theo dõi khách đi và đến.

- Khi khách trả buồng, tổ buồng ký vào phiếu báo khách và chuyển cho bộ phận lễ tân hay kế toán thanh toán với khách.

- Thông tin của sổ này là căn cứ để điền vào sổ chấm khách.

2. Sổ chấm khách

Sổ chấm khách là sổ cho biết số buồng có khách, số khách mỗi buồng trong từng ngày để lên kế hoạch phân công công việc cho các nhân viên

- Căn cứ vào sổ theo dõi khách đi và đến, cuối ngày người chịu trách nhiệm cộng và ghi vào sổ chấm khách số khách đã ở lưu trú trong từng buồng theo mẫu hướng dẫn.

- Buồng số:..... (có 1 khách thì ghi số 1, có 2 thì ghi số 2, có 3 khách thì ghi số 3..... buồng nào không có khách thì ghi số 0).

- Sổ chấm khách giúp cho người quản lý buồng nắm được số khách lưu trú trong một ngày và số buồng có khách, số buồng không có khách.

- Nắm được tổng số khách lưu trú trong 1 tuần, 1 tháng.

- Giúp cho kế toán theo sõi đối chiếu với bộ phận lễ tân.

Sổ chấm khách (lịch buồng)

Khách sạn: .....Tháng.....năm.....

Khu nhà: .....

Ngày / Buồng	1	2	3	4	5	6	.....	31
Cộng từng ngày								
Tổng số khách								
Tổng số buồng có khách								

3. Sổ ghi tài sản khách bỏ quên

Sổ ghi tài sản khách bỏ quên

Khách sạn:.....

Khu nhà:.....

Ngày tháng	Tên khách, buồng số	Tên tài sản	Số lượng	Mô tả tài sản	Người nhặt được tài sản	Người giữ tài sản ký	Khách nhận ký	Ngày khách nhận lại	Ghi chú

Sổ ghi tài sản khách bỏ quên là sổ ghi lại những thông tin như: ngày, tháng, tên tài sản, mô tả tài sản, nơi tìm thấy tài sản, người tìm thấy...

- Người nhặt được tài sản khách bỏ quên giao cho người chịu trách nhiệm giữ tài sản khách bỏ quên trong bộ phận buồng rồi hai người ký vào sổ, đồng thời báo cho ban lãnh đạo biết.

- Khi khách đến nhận lại tài sản yêu cầu khách ký vào sổ.

- Trường hợp khách không đến nhận khi để quá thời hạn lưu giữ của khách sạn quy định thì báo cho ban lãnh đạo xử lý.

4. Sổ ghi tài sản của khách sạn bị hỏng, mất mát, đổ vỡ

Sổ theo dõi tài sản của khách sạn bị hỏng, mất mát, đổ vỡ

Khách sạn .....

Tầng:.....

Ngày tháng năm	Số buồng	Tên khách	Số lượng và lý do hỏng, mất, đổ vỡ	Người làm và trực buồng	Ghi chú

Sổ theo dõi tài sản của khách sạn bị hỏng, mất mát, đổ vỡ là sổ ghi lại tất cả những tài sản tại buồng bị hư hỏng, mất mát do khách hoặc nhân viên gây ra

- Tất cả những tài sản của buồng ngủ bị hỏng, mất mát hay đổ vỡ phải ghi đầy đủ vào sổ theo dõi theo mẫu trên.

- Nếu khách làm hư hỏng mất mát hay đổ vỡ tài sản phải bồi thường thì viết phiếu làm 3 liên: Một liên để lưu giữ, một liên đưa cho khách, một liên chuyển cho bộ phận lễ tân thanh toán với khách, và ghi vào mục ghi chú để tiện cho việc theo dõi.

- Cần phải ghi rõ tên người làm và trực ở những buồng xảy ra sự cố vào sổ để những tài sản nào hư hỏng, mất mát, đổ vỡ không có lý do thì người đó phải chịu trách nhiệm.

III. CÁC LOẠI SỔ KHÁC

1. Sổ giao nhận đồ giặt là

Sổ giao nhận đồ giặt là của khách

Khách sạn:..... Tháng:..... năm.....
Khu nhà:.....

Ngày đưa giặt	Thời gian lấy	Tên khách	Số buồng	Loại đồ giặt	Giá tiền	Giặt là nhận	Buồng nhận	Ghi chú

Sổ giao nhận đồ giặt là của khách là sổ ghi thông tin về tên khách, số buồng, loại đồ giặt, giá tiền, thời gian nhận và trả đồ giặt là. Các thông tin này được ghi bởi nhân viên phụ trách giao đồ giặt là của khách cho nhóm giặt là và được dùng để đối chiếu khi nhận lại đồ giặt là để trả cho khách.

- Hàng ngày người chịu trách nhiệm nhận đồ giặt của khách đem đi giặt là cần ghi đầy đủ vào mẫu trên.

- Khi nhận lại đồ giặt giao trả lại cho khách phải kèm theo hoá đơn giặt là

(có mẫu sẵn) do tổ giặt giao. Từ đó đối chiếu hoá đơn giặt là với sổ giao nhận đồ giặt của khách.

- Nếu tổ giặt làm mất hay hư hỏng đồ giặt của khách phải làm biên bản xác nhận của hai bên để sử dụng khi xử lý.

- Nâng cao trách nhiệm của người giao và người nhận giặt.

- Tránh nhầm lẫn mất mát đồ giặt của khách và nâng cao chất lượng phục vụ.

- Nhân viên phục vụ buồng khi nhận đồ giặt là của khách cần ghi rõ đầy đủ: ngày giờ đưa giặt, ngày giờ lấy đồ giặt, tên khách, số buồng, loại đồ giặt (kiểu, màu sắc, chủng loại...).

- Kiểm tra thực tế đồ giặt của khách xem quần áo của họ cũ hay mới, có sờn rách không... thì ghi vào cột ghi chú. Đồng thời kiểm tra xem khách có để quên đồ vật gì trong túi không để trả lại cho khách. Kiểm đếm cụ thể và đối chiếu bảng giá xem họ đã đánh dấu đúng chưa.

- Ghi vào hoá đơn.

Sổ giao nhận đồ giặt là của khách sạn là sổ ghi thông tin về số lượng đồ vải được đem đi giặt là mỗi ngày. Các thông tin này được ghi bởi nhân viên phụ trách đồ vải của khách sạn khi giao đồ vải cho nhóm giặt là và được dùng để đối chiếu khi nhận lại đồ giặt là để trả cho khách sạn.

- Hàng ngày người chịu trách nhiệm nhận đồ giặt của khách sạn đem đi giặt là cần ghi đầy đủ vào mẫu trên.

- Khi giao nhận đồ giặt là ngoài việc kiểm tra số lượng, loại hàng, màu sắc ra còn phải lưu ý cỡ, loại, kích thước, tháng năm sử dụng và những đặc điểm cần thiết ... để tránh nhầm lẫn.

- Khi giao và nhận hàng nhất thiết phải có hoá đơn hay sổ giao nhận và chữ ký của hai bên giao nhận.

- Khi nhận lại đồ giao giặt của khách sạn thì phải kiểm tra cả về số lượng và chất lượng.

- Nếu tổ giặt làm mất hay hư hỏng đồ giặt của khách sạn phải làm biên bản xác nhận của hai bên để sử dụng khi xử lý.

2. Sổ giao nhận ca và chìa khóa

Sổ giao nhận ca và chìa khoá

Khách sạn .....

Khu nhà:.....

Giờ ngày tháng	Nội dung	Chữ ký người giao	Chữ ký người nhận	Ghi chú

Sổ giao nhận ca và chìa khoá là sổ do nhân viên trực buồng đảm nhận để thường xuyên ghi các thông tin về biến động số buồng(khách đến, khách đi), tình trạng buồng, các công việc còn tồn đọng của ca trước, các yêu cầu về dịch vụ hay lời nhắn của khách, các ký nhận của người thực hiện yêu cầu đó để từ đó sớm có những biện pháp cần thiết cho những phát sinh về trang thiết bị vật dụng của khách.

Hàng ngày các ca bàn giao công việc cho nhau phải ghi vào sổ giao ca toàn bộ những công việc còn tồn tại của ca trước hoặc những yêu cầu của khách như:

- Khách yêu cầu ăn trên buồng.
- Khách yêu cầu cần đánh thức.
- Khách yêu cầu giặt là lấy ngay.
- Yêu cầu lấy nước sôi.

- Yêu cầu thay đổi đồ dùng.

- Đồ gửi hàng ngày của khách.

- Buồng chưa làm vệ sinh cần làm để đón khách.

Cần ghi rõ số buồng, ngày giờ khách yêu cầu.

Khi giao chìa khoá buồng phải kiểm đếm cụ thể ghi rõ số lượng. Nếu mất ghi rõ mất chìa khoá buồng nào, lý do mất.

Ghi xong phải ký giao nhận rõ ràng, làm căn cứ để xử lý khi cần thiết.

Bản mẫu sử dụng chìa khoá buồng khách

Ngày.....trang.....của quyển.....

Mã số chìa	Tên	Chữ ký	Thời gian lấy	Người sử dụng	Chữ ký	Người nhận

Chìa khoá buồng khách được giao cho khách tại bộ phận lễ tân sau khi hoàn thành thủ tục đăng ký khách sạn. Tại bộ phận buồng, các nhân viên nhận chìa khoá khi dọn buồng và trả lại chìa khoá khi kết thúc công việc cho nhân viên trực buồng. Khi giao nhận chìa khoá đều phải ký sổ.

3. Sổ kiểm kê

Sổ theo dõi kiểm kê đồ vải

Tên bộ phận lưu giữ vải.....Tên người lập biểu.....

Số hiệu của bộ phận .....Tên người quản lý bộ phận .....

Ngày kiểm kê.....

Phần I 1. Khoản mục								
2. Ngày kiểm kê cuối cùng (.....)								
3. Những thứ mới nhận								
4. Tổng cộng (2) + (3)								
5. Những thứ loại bỏ								
6. Tổng cộng (4) – (5)								
Phần II								
7. Buồng cất giữ								

Sổ theo dõi kiểm kê đồ vải là sổ cho biết số lượng và tình trạng mỗi loại đồ vải ở từng thời điểm định kỳ.

4. Sổ tổng hợp doanh thu

Sổ tổng hợp doanh thu gồm 2 mẫu biểu:

Mẫu 1: **Bảng tổng hợp doanh thu khâu khách lưu trú**

Khách sạn:..... Tháng:..... năm.....

Khu nhà:.....Tổng số buồng:..... Số giường:.....

Ngày	Tổng số buồng có khách trong ngày	Công suất buồng (%)	Tổng số khách lưu trú trong ngày	Công suất giường (%)	Doanh thu			
					VNĐ		USD	
					Số khách (người)	Thành tiền (đồng)	Số khách (người)	Thành tiền (USD)

Bảng tổng hợp doanh thu khâu khách lưu trú là bảng cho biết tổng số buồng có khách và công suất buồng, tổng số khách và công suất giường, doanh thu hàng ngày.

- Hàng ngày người quản lý buồng căn cứ vào sổ chấm khách điền đầy đủ vào những cột trong bảng hướng dẫn trên.

- Từng tuần, 10 ngày hay 1 tháng (tuỳ theo yêu cầu của cấp trên) cộng lại số liệu và tính ra công suất sử dụng buồng, giường trong từng ngày, từng tuần, từng tháng.

- Giúp cho người quản lý và lãnh đạo nắm được toàn bộ doanh thu khâu

khách lưu trú của tổ buồng: Tiền đồng, tiền USD.

- Nắm được công suất sử dụng buồng, giường của khách sạn, từ đó có kế hoạch khai thác nguồn khách nhằm nâng cao công suất buồng, giường.

***Mẫu 2:* Bảng tổng hợp doanh thu các nguồn thu khác**

Ngày tháng	Buồng số	Số hoá đơn	Dịch vụ	Tiền phí phục vụ		Ghi chú
				VNĐ	*USD*	

Bảng tổng hợp doanh thu các nguồn thu khác là bảng ghi lại các khoản dịch vụ (đồ uống mini bar, giặt là...) đã phục vụ cho khách và tiền chi phí mà khách phải thanh toán ở thu ngân. Bảng này để đối chiếu với ghi chép của thu ngân.

- Căn cứ vào những hoá đơn thu tiền từ các dịch vụ bổ sung mà tổ buồng đã phục vụ khách trong một ngày để điền vào mẫu đã quy định.

- Bảng này giúp cho người quản lý buồng nắm được toàn bộ doanh thu từ các dịch vụ bổ sung đã phục vụ tại bộ phận buồng.

- Từ kết quả đó có kế hoạch đầu tư cho từng loại dịch vụ bổ sung, khai thác khả năng tiềm tàng của khách sạn góp phần tăng doanh thu.

5. Một số loại phiếu khác

5.1. Phiếu báo khách

Khách sạn ....

PHIẾU BÁO KHÁCH

Tên khách/ đoàn khách.....

Buồng số.....

Tầng.....Nhà.....

Thời gian nghỉ: từ.....đến.....

Mức giá.....

Nhân viên phục vụ.....

Quý khách lưu ý: Nhận đúng số buồng, nhận đủ tài sản khi vào, trả đủ tài sản khi ra, nếu khách làm mất, hỏng tài sản phải bồi thường.

Phiếu báo khách được lập ra với những thông tin như tên khách, số lượng khách, số buồng, thời gian lưu trú, tên nhân viên phục vụ để giúp nhân viên buồng chủ động phục vụ khách.

5.2. Phiếu giao nhận công việc.

(Mặt trước)

Phiếu giao nhận công việc

Khách sạn...

Họ tên:..... Ngày ..... tháng ..... năm .....

Buồng số	Hiện trạng	Ghi chú

(Mặt sau)

Trang thiết bị / Buồng số	Giường	Tủ	Bàn làm việc	Tivi	Điều hoà	...	...	...	...

Phiếu giao nhận công việc là phiếu cho biết số buồng mà nhân viên phải dọn trong ca. Đầu ca, nhân viên nhận phiếu, chìa khoá và chuẩn bị dụng cụ hoá chất và vật phẩm để dọn buồng khách; tiến hành dọn buồng và đánh dấu những buồng đã dọn, đồng thời ghi những thông tin như buồng trống, buồng đã trả, buồng hỏng hóc cần sửa chữa, chú ý với buồng VIP, buồng có DND hay khoá hai lần, buồng khách không có hành lý, buồng khách ngủ ngoài khách sạn, buồng có yêu cầu phục vụ đặc biệt vào thời điểm nào đó... vào phiếu. Cuối ca nộp lại phiếu cho ca trưởng hay giám sát ca để làm báo cáo chuyên môn.

5.3. Báo cáo chuyên môn

Báo cáo chuyên môn do trưởng ca hay giám sát ca thực hiện. Đầu ca nhận thông báo của lễ tân về số buồng có khách, số buồng khách sẽ trả và số buồng khách sẽ đến trong ca, đồng thời căn cứ vào báo cáo chuyên môn của ca trước, tiến hành tập hợp lại để phân công công việc cho nhân viên ở từng tầng và cho toàn khách sạn. Cuối ca tập hợp các phiếu giao nhận công việc của nhân viên, đồng thời trực tiếp theo dõi sổ giao nhận ca và chìa khoá, trực tiếp kiểm tra các buồng và làm báo cáo về số buồng có khách, số buồng hỏng, số buồng trống, buồng khách không ngủ lại, buồng khách có yêu cầu đặc biệt để ca sau tiếp tục phục vụ khách chu đáo và để đối chiếu với lễ tân.

Phiếu này được photo thành 3 bản: Bản gốc cho lễ tân, một bản cho kết toán, và một bản lưu bộ phận buồng.

5.4. Phiếu kiểm tra buồng

Báo cáo kiểm tra buồng trong khách sạn

Số hiệu buồng.....

Hạng buồng.....ngày kiểm tra.....

Đánh giá: Rất tốt ☐ Có thể nghiệm thu được ☐ Không thể nghiệm thu được ☐

Phòng ngủ	Tình trạng	Phòng tắm	Tình trạng
1. Cửa, khoá, chốt cửa		21. Cửa vào phòng tắm	
2. Đèn công tắc bảng điện		22. Đèn công tắc, bảng điện	
3. Trần nhà		23. Tường	
4. Tường nhà		24. Gạch ốp lát	
5. Đồ gỗ		25. Trần	
6. Màn che cửa		26. Bồn tắm, lỗ thoát nước	
7. Cửa sổ		27. Đầu vòi tắm hoa sen và màn treo	
8. Điều hoà và lò sưởi		28. Thảm phòng tắm	
9. Điện thoại		29. Bàn gương	
10. Tivi và đài		30. Vòi ống thoát nước	
11. Ván chân tường		31. Nhà vệ sinh, chỗ ngồi, bộ phận xối nước.	
12. Đồ vải ở giường		32. Khăn mặt, khăn tay, khăn tắm.	
13. Bàn trang điểm		33. Giấy vệ sinh	
14. Một số đồ khác		34. Xà phòng	
15. Đèn, bóng đèn		35. Những thứ khác	
16. Đèn bàn, ghế tựa		36. Lỗ thoát khí thải	
17. Thảm			
18. Tranh ảnh và gương			
19. Bụi			
20. Tủ đựng đồ			

Phiếu kiểm tra buồng là phiếu cho biết thông tin về tình trạng, chất lượng buồng. Phiếu này giúp cho người quản lý biết về tình trạng các trang thiết bị trong các buồng khách để có kế hoạch bổ sung kịp thời, đồng thời đánh giá công việc của các nhân viên.

5.5. Phiếu yêu cầu bảo dưỡng

Phiếu yêu cầu bảo dưỡng là phiếu có ghi những trang thiết bị và số buồng hỏng.

Mẫu

KS....

Phiếu yêu cầu bảo dưỡng

Kính gửi: Bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng

Xin kiểm tra và bảo dưỡng

Buồng số/ Khu vực...

Danh mục trang thiết bị hỏng:

1.

2.

.....

Thời gian đề nghị: ngày.....giờ.....

Người đề nghị.....

5.6. Danh mục trang thiết bị và vật phẩm

Danh mục trang thiết bị và vật phẩm là danh mục cho biết số lượng các trang thiết bị và vật dụng có trong mỗi loại, hạng buồng của khách sạn. Căn cứ vào đó, nhân viên chuẩn bị vật phẩm, đồ dùng cho các buồng để đặt buồng cho khách.

Trang thiết bị và vật phẩm phòng ngủ

Mẫu

STT	Các chỉ tiêu	Buồng loại 1	Buồng loại 2	Buồng loại 3

Trang thiết bị và vật phẩm phòng vệ sinh

Mẫu

STT	Các chỉ tiêu	Buồng loại 1	Buồng loại 2	Buồng loại 3

Mẫu

Phiếu xuất kho

Ngày.....tháng.....năm.....

Tên người nhận:..... Tên người giao:.....

STT	Tên vật phẩm đồ dùng	Số lượng buồng	Tiêu chuẩn	Số lượng	Thực xuất	Ký nhận

Phần thực hành

Yêu cầu:

Học sinh phải nắm được các sổ và mẫu sử dụng trong bộ phận buồng và tập ghi chép vào sổ sách mẫu biểu.

Nội dung:

+ Căn cứ vào số liệu cho sẵn, học sinh tập ghi chép vào sổ sách mẫu biểu.
+ Sổ theo dõi khách đi và đến.
+ Sổ chấm khách.
+ Bảng theo dõi buồng khách.
+ Sổ giao nhận ca và chìa khoá.
+ Sổ tổng hợp doanh thu.
+ Sổ theo dõi tài sản của khách sạn bị mất, hư hỏng.
+ Sổ ghi tài sản khách bỏ quên.
+ Sổ giao nhận đồ giặt là của khách và khách sạn.

Câu hỏi ôn tập

1. Trình bày cách sử dụng sổ theo dõi khách đi và đến.
2 Trình bày cách sử dụng sổ chấm khách.
3. Trình bày cách sử dụng bảng theo dõi buồng khách.
4. Trình bày cách sử dụng sổ giao nhận ca và chìa khoá.
5. Trình bày cách sử dụng sổ tổng hợp doanh thu.
6. Trình bày cách sử dụng sổ theo dõi tài sản của khách sạn bị mất, hư hỏng.
7. Trình bày cách sử dụng sổ ghi tài sản khách bỏ quên.
8. Trình bày cách sử dụng sổ giao nhận đồ giặt là của khách và khách sạn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Tài Cung – ***Cẩm nang vào nghề khách sạn nhà hàng ăn uống*** – 1991.
2. Trần Đoan Chính, Lê Thanh Xuân – ***Nghiệp vụ phục vụ khách sạn*** – 1998.
3. Nguyễn Văn Đính – ***Công nghệ phục vụ khách sạn nhà hàng*** – Nxb Lao động xã hội – 2003.
4. Mai Khôi – ***Công nghệ đón tiếp trong khách sạn.***
5. Lương Bội Minh – ***Quản lý khách sạn hiện đại*** – Nxb Chính trị Quốc gia, Viện Nghiên cứu phát triển du lịch, 1999.
6. Trường Trung cấp nghiệp vụ Du lịch – ***Nghiệp vụ phục vụ buồng trong khách sạn du lịch*** (Tài liệu do chuyên gia Singapore giảng dạy) – 1999.
7. Tổng cục Du lịch – ***Giáo trình nghiệp vụ phục vụ buồng, cách tiếp cận thực tế*** – 2000.
8. Tổng cục Du lịch – ***Kỹ năng giao tiếp, cách tiếp cận thực tế*** – 2000.
9. Tổng cục Du lịch – ***Nghiệp vụ lễ tân khách sạn, cách tiếp cận thực tế*** – 2000.
10. Trường Trung cấp nghiệp vụ Du lịch – ***Quản trị kinh doanh khách sạn*** - 1997.

MỤC LỤC

Lời giới thiệu 3
Lời nói đầu 5
Bài mở đầu 7
Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN
I. Khái niệm về cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng 9
II. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận buồng 19
III. Tổ chức lao động của bộ phận buồng 26

Chương 2: TRANG THIẾT BỊ TIỆN NGHI VÀ CÁCH BÀI TRÍ SẮP XẾP
I. Phân loại buồng 47
II. Trang thiết bị tiện nghi 54
III. Cách bài trí sắp xếp 63

Chương 3: TRANG THIẾT BỊ DỤNG CỤ LÀM VỆ SINH BUỒNG
I. Trang thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh 70
II. Hoá chất tẩy rửa 77
III. Quản lý trang thiết bị, dụng cụ và đồng phục của nhân viên 81

Chương 4: QUY TRÌNH VỆ SINH BUỒNG
I. Yêu cầu và nguyên tắc 94
II. Quy trình vệ sinh 97
III. Quy trình kiểm tra 129

Chương 5: QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ

Chương 5: QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ
I. Chuẩn bị buồng đón khách 141
II. Dẫn khách và bàn giao buồng 146
III. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú 148
IV. Nhận bàn giao buồng và tiễn khách 154
V. Giải quyết các khiếu nại của khách 155

Chương 6: QUY TRÌNH GIẶT LÀ
I. Tổ chức bộ phận giặt là 158
II. Trang thiết bị và hóa chất giặt là 162
III. Quy trình giặt là 167

Chương 7: MẪU SỔ SỬ DỤNG Ở BỘ PHẬN BUỒNG
I. Bảng theo dõi buồng khách 182
II. Sổ dành cho khách 183
III. Các loại sổ khác 187
Danh mục tài liệu tham khảo

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI
4 - TỐNG DUY TÂN, QUẬN HOÀN KIẾM, HÀ NỘI
DT: (04)8.257063; 8.252916. FAX: (04)8.257063

GIÁO TRÌNH

NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BUỒNG

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2005

Chịu trách nhiệm xuất bản:

NGUYỄN KHẮC OÁNH

Biên tập:
HOÀNG CHÂU MINH
Bìa:
VĂN SÁNG
Kỹ thuật vi tính:
HOÀNG LAN HƯƠNG
Sửa bản in:
HOÀNG CHÂU MINH

In 1.960 cuốn, khổ 17x24cm, tại Nhà in Hà Nội. Giấy phép xuất bản số: 194GT/290-CXB.
In xong và nộp lưu chiểu tháng 5 năm 2005.

BỘ GIÁO TRÌNH XUẤT BẢN NĂM 2005
KHỐI TRƯỜNG TRUNG HỌC THƯƠNG MẠI - DU LỊCH

1. LÝ THUYẾT THỐNG KÊ
2. TÂM LÝ HỌC KINH DOANH DU LỊCH - KHÁCH SẠN
3. KINH TẾ VI MÔ
4. KINH TẾ DU LỊCH KHÁCH SẠN
5. TÂM LÝ HỌC KINH DOANH THƯƠNG MẠI
6. NGHIỆP VỤ KINH DOANH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ
7. TÀI CHÍNH DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI
8. KINH TẾ DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI
9. NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BUỒNG
10. PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG KINH TẾ DOANH NGHIỆP
11. KHOA HỌC HÀNG HÓA
12. THỐNG KÊ DU LỊCH
13. LÝ THUYẾT TIỀN TỆ TÍN DỤNG
14. LÝ THUYẾT TÀI CHÍNH
15. THƯƠNG PHẨM HÀNG THỰC PHẨM
16. KỸ THUẬT NGHIỆP VỤ NGOẠI THƯƠNG
17. TỔNG QUAN DU LỊCH
18. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH NGHIỆP VỤ LỄ TÂN
19. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH PHỤC VỤ KHÁCH SẠN
20. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH KỸ THUẬT CHẾ BIẾN
21. LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

nghiệp vụ phục vụ buồng
1 005060 200147
26.500 VNĐ

Giá: 26.500 đ