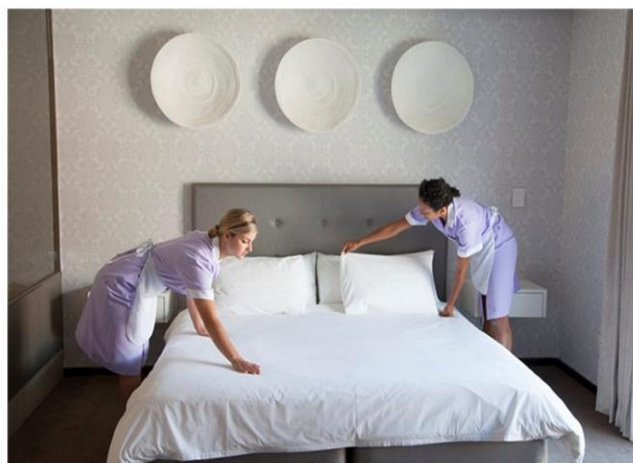


**BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG LƯƠNG THỰC - THỰC PHẨM**

GIÁO TRÌNH
MÔ ĐUN: NGHIỆP VỤ BUỒNG
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 761/QĐ-CĐLTTP-ĐT ngày 17 tháng 08 năm 2017 của
Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Lương thực Thực phẩm)*



Đà Nẵng, năm 2017

LỜI GIỚI THIỆU

Mô đun **Nghệp vụ buồng** cung cấp cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng chuyên môn của bộ phận phục vụ buồng tại các cơ sở lưu trú. Nội dung chính của mô đun gồm có 17 bài:

Bài 1. Giới thiệu về bộ phận buồng và buồng trong khách sạn

Bài 2. Chuẩn bị điều kiện phục vụ buồng

Bài 3. Gõ cửa vào buồng khách

Bài 4. Trải giường

Bài 5. Vệ sinh đồ gỗ và điện thoại

Bài 6. Vệ sinh đồ thủy tinh, sành sứ

Bài 7. Gạt gương

Bài 8. Vệ sinh toilet

Bài 9. Vệ sinh bồn tắm và xung quanh

Bài 10. Vệ sinh buồng khách

Bài 11. Xử lý tài sản thất lạc được tìm thấy

Bài 12. Phục vụ minibar

Bài 13. Xử lý đồ giặt là của khách

Bài 14. Chỉnh trang buồng buổi tối

Bài 15. Set up phòng Honey moon

Bài 16. Giặt là đồ vải khách sạn

Bài 17. Kết thúc ca làm việc

Với gần 100 trang sách, giáo trình **Nghệp vụ buồng** đã cung cấp được những kỹ năng cơ bản trong công tác phục vụ buồng tại các cơ sở lưu trú hiện nay. Nhóm tác giả hy vọng nhận được sự góp ý của người đọc để giáo trình ngày càng hoàn thiện hơn.

Trân trọng cảm ơn !

Tham gia biên soạn

1. Lê Thị Kim Phượng

MỤC LỤC

BÀI 1. GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG VÀ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN.....	1
1. Bộ phận Buồng phòng.....	1
1.1 <i>Khái niệm và vai trò của bộ phận Buồng.....</i>	1
1.1.1 <i>Khái niệm về bộ phận buồng.....</i>	1
1.1.2 <i>Vai trò của bộ phận buồng.....</i>	2
1.2 <i>Cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng.....</i>	2
1.3 <i>Mối quan hệ giữa bộ phận Buồng và các bộ phận khác trong khách sạn.....</i>	7
1.4 <i>Yêu cầu đối với nhân viên phục vụ Buồng.....</i>	9
2. Giới thiệu các loại Buồng, giường trong khách sạn.....	10
2.1 <i>Các loại Buồng.....</i>	10
2.2 <i>Các loại giường.....</i>	11
2.3 <i>Các vật dụng cung cấp trong buồng.....</i>	12
BÀI 2. CHUẨN BỊ ĐIỀU KIỆN PHỤC VỤ BUỒNG.....	15
1. Chuẩn bị nhận ca làm việc.....	15
1.1 <i>Đúng giờ.....</i>	15
1.2 <i>Diện mạo.....</i>	15
2. Sử dụng báo cáo tình trạng buồng.....	16
2.1 <i>Các thuật ngữ tình trạng buồng.....</i>	16
2.2 <i>Cách sử dụng bảng báo cáo tình trạng buồng.....</i>	18
3. Sử dụng bộ đàm.....	19
4. Sử dụng chìa khóa.....	20
5. Sử dụng trên xe đẩy.....	21
5.1 <i>Các loại đồ vải và vật dụng cung cấp.....</i>	21
5.2 <i>Cách sắp xếp.....</i>	23
5.3. <i>Cách sử dụng xe đẩy.....</i>	26
BÀI 3. GỠ CỬA BUỒNG KHÁCH.....	29
1. Các bước thực hiện.....	29
2. Giao tiếp với khách.....	30
3. Thực hành gõ cửa.....	31
BÀI 4. TRẢI GIƯỜNG.....	33
1. Trải giường thường.....	33
1.1 <i>Thu đồ vải bản trên giường.....</i>	33
1.2 <i>Chuẩn bị đồ vải.....</i>	33
1.3 <i>Các bước trải giường.....</i>	34
2. Trải giường Âu.....	38
2.1 <i>Thu đồ vải bản trên giường.....</i>	38

2.2 Chuẩn bị đồ vải	39
2.3 Các bước trải giường	39
3. Thực hành trải giường	42
BÀI 5. VỆ SINH ĐỒ GỖ VÀ ĐIỆN THOẠI.....	45
1. Làm vệ sinh đồ gỗ	45
1.1 Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ.....	45
1.2 Các bước thực hiện	45
1.3 Tiêu chuẩn	45
2. Làm vệ sinh điện thoại	46
2.1 Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ.....	46
2.2 Các bước thực hiện	46
2.3 Tiêu chuẩn	46
3. Thực hành làm vệ sinh đồ gỗ và điện thoại	46
BÀI 6. VỆ SINH ĐỒ THỦY TINH, SÀNH SỨ	49
1. Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ	49
2. Thực hiện.....	49
3. Tiêu chuẩn	50
4. Thực hành vệ sinh đồ thủy tinh, sành sứ.....	50
BÀI 7. GẠT GIƯỜNG.....	51
1. Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ	51
2. Thực hiện.....	51
3. Tiêu chuẩn	52
4. Thực hành gạt giường.....	52
BÀI 8. VỆ SINH TOILET	53
1. Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ	53
2. Thực hiện.....	53
3. Tiêu chuẩn	54
4. Thực hành vệ sinh toilet	54
BÀI 9. VỆ SINH BỒN TẮM VÀ XUNG QUANH.....	55
1. Vệ sinh khu vực bồn tắm.....	55
1.1. Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ.....	55
1.2 Thực hiện	55
1.3. Tiêu chuẩn	56
2. Vệ sinh khu vực phòng tắm đứng	56
2.1. Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ.....	56
2.2 Thực hiện	56
2.3 Tiêu chuẩn	57
3. Thực hành vệ sinh bồn tắm và xung quanh	57

BÀI 10. DỌN VỆ SINH BUỒNG KHÁCH.....	59
1. Quy trình làm vệ sinh buồng khách đang lưu trú.....	59
1.1 Chuẩn bị	59
1.2 Vào phòng	59
1.3 Kiểm tra.....	59
1.4 Quy trình vệ sinh phòng	59
1.5 Các vấn đề về an toàn, an ninh	62
2. Quy trình làm vệ sinh buồng trống khách.....	62
3. Quy trình làm vệ sinh buồng khách trả	63
4. Thực hành làm vệ sinh buồng	68
BÀI 11. XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC ĐƯỢC TÌM THẤY	69
1. Giới thiệu về đồ thất lạc	69
2. Quy trình xử lý	69
2.1 Xử lý khi phát hiện tài sản của khách bỏ quên	69
2.2 Bảo quản tài sản khách bỏ quên	70
2.3. Hoàn trả tài sản cho khách	71
2.4. Giải quyết tài sản vô thừa nhận	72
3. Thực hành xử lý đồ thất lạc được tìm thấy	73
BÀI 12. PHỤC VỤ MINIBAR	75
1. Cách sắp xếp Minibar.....	77
2. Kiểm tra và bổ sung Minibar	77
2.1. Kiểm tra và bổ sung hàng hóa trong minibar hàng ngày với các buồng khách đang lưu trú	77
2.2. Kiểm tra minibar đối với các buồng khách trả	78
2.3. Vệ sinh tủ minibar	78
2.4. Các chú ý về an toàn	78
2.5. Các hư hỏng thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục	78
3. Thực hành viết các biểu mẫu Minibar.....	79
BÀI 13. XỬ LÝ ĐỒ GIẶT LÀ CHO KHÁCH.....	81
1. Thu nhận đồ giặt là.....	81
2. Giao trang phục cho bộ phận giặt là	82
3. Thu nhận trang phục sau khi giặt là	82
4. Trả lại đồ giặt là cho khách	83
5. Xử lý phàn nàn của khách	83
BÀI 14. CHỈNH TRANG BUỒNG BUỔI TỐI	85
1. Công tác chuẩn bị.....	85
1.1. Nội dung công việc	85
1.2. Trình tự thao tác.....	85

2. Thủ tục vào buồng.....	85
2.1. Nội dung công việc.....	85
2.2. Trình tự thao tác.....	86
2.3. Các lưu ý an toàn.....	87
3. Quy trình chỉnh trang buồng.....	87
3.1. Chỉnh trang phòng ngủ.....	87
3.2. Chỉnh trang phòng tắm.....	89
4. Kết thúc công việc.....	90
4.1. Nội dung công việc.....	90
4.2 Trình tự thao tác.....	90
BÀI 15. SET UP PHÒNG HONEY MOON.....	93
1. Công tác chuẩn bị.....	93
2. Thực hành setup phòng Honeymoon.....	93
BÀI 16. GIẶT LÀ ĐỒ VẢI KHÁCH SẠN.....	95
1. Quy trình giặt là đồ vải khách sạn.....	95
2. Thực hành giặt là (thực tế tại xưởng giặt là).....	97
BÀI 17. KẾT THÚC CA LÀM VIỆC.....	99
1. VỆ SINH CÁC VẬT DỤNG SAU KHI SỬ DỤNG.....	99
2. BỔ SUNG VÀ SẮP XẾP CÁC VẬT DỤNG LÊN XE ĐẨY SAU KHI ĐÃ LÀM SẠCH.....	99
3. BÀN GIAO CUỐI CA.....	100
3.1 Sổ giao ca.....	100
3.2 Bàn giao chìa khoá.....	100

BÀI 1. GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN BUỒNG VÀ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm, vai trò và cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng;
- Phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận Buồng và các bộ phận khác trong khách sạn;
- Kể tên và mô tả được các loại buồng, giường, và các vật dụng trong buồng.
- Trình bày được các yêu cầu đối với nhân viên phục vụ Buồng.

A. NỘI DUNG

1. Bộ phận Buồng phòng

1.1 Khái niệm và vai trò của bộ phận Buồng

1.1.1 Khái niệm về bộ phận buồng

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 hoạt 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.

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 này phối hợp với bộ phận lễ tân cung cấp các dịch vụ lưu trú tạo doanh thu lớn trong tổng doanh thu của khách sạn.

Những công việc cơ bản của bộ phận buồng trong khách sạn:

- Làm vệ sinh các khu vực: Phòng ngủ cho khách thuê, khu vực công cộng.
- Thực hiện các dịch vụ bổ sung phục vụ khách: Giặt là, Minibar, trông trẻ...

Dịch vụ cho thuê phòng ngủ là dịch vụ chính của ngành kinh doanh khách sạn. Cho nên, chất lượng công việc của bộ phận buồng ảnh hưởng quyết định đến chất lượng dịch vụ chung của khách sạn. Khách lưu trú trong khách sạn là những người sống xa gia đình, họ luôn mong muốn có một phòng ở sạch sẽ, tiện nghi, ấm cúng, an toàn, yên tĩnh... như ngôi nhà thứ hai của họ.

Mặt khác, giá cả các dịch vụ trong khách sạn thường ở mức cao và rất cao so với mặt bằng chung của xã hội. Điều này có nghĩa, khách lưu trú sẽ phải thanh toán những số tiền lớn cho một kỳ nghỉ của mình. Vì vậy, tâm lý chung của khách lưu trú là luôn đòi hỏi chất lượng các dịch vụ ở mức rất cao. Dưới cách nhìn của khách lưu trú, yếu tố quan trọng nhất của chất lượng một phòng ở

là yếu tố vệ sinh. Nói cách khác, vệ sinh là công việc cơ bản, đặc trưng của nghề phục vụ buồng trong khách sạn. Điều này cho thấy tầm quan trọng của yếu tố vệ sinh đối với hoạt động kinh doanh khách sạn nói chung và bộ phận buồng nói riêng mà người quản trị cần hiểu rõ để có những phương pháp quản lý chặt chẽ các hoạt động nói chung và công tác vệ sinh nói riêng của các nhân viên phục vụ buồng.

1.1.2 Vai trò của bộ phận buồng

Trong các bộ phận nghiệp vụ của khách sạn, bộ phận nào cũng có vai trò quan trọng riêng của nó. Chúng không thể độc lập, tách rời nhau. Nhưng ta nhận thấy rằng bộ phận phục vụ buồng là một trong những bộ phận có vai trò quan trọng nhất. Bởi vì:

- Bộ phận buồng thực hiện dịch vụ cơ bản mang tính đặc thù của kinh doanh khách sạn: Hoạt động chính của kinh doanh khách sạn là kinh doanh dịch vụ phòng ngủ, đây là dịch vụ cơ bản nhất mà khách sạn cung cấp cho khách và nhờ vào lượng khách lưu trú trong khách sạn mà các dịch vụ bổ sung tồn tại và phát triển.

- Bộ phận tạo ra doanh thu và lợi nhuận lớn nhất: Theo thống kê chung ở Việt Nam, doanh thu từ phòng ngủ đạt trên 60% tổng doanh thu của khách sạn.

- Bộ phận quản lý khối lượng tài sản lớn nhất của khách sạn.

- Bộ phận phục vụ phòng đảm nhận một khối lượng công việc lớn nhất trong khách sạn. Cho nên, số lượng nhân viên trong bộ phận này cũng chiếm tỉ lệ lớn nhất, so với các tổ nghiệp vụ khác.

- Sự quan tâm và thời gian sinh hoạt của khách lưu trú ở bộ phận phòng nhiều hơn các bộ phận khác trong khách sạn.

1.2 Cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng

1.2.1 Các chức danh trong bộ phận Buồng

- *Trưởng bộ phận Buồng (Housekeeping Manager):*

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 trợ lý trưởng bộ phận buồng

- + 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 không 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 kiều dáng và giá thành đồng phục của cán bộ, công nhân viên khách sạn, đôn đốc 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

+ 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

+ 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.

- *Trợ lý trưởng bộ phận Buồng (Housekeeping assistant):*

Là người trực tiếp giúp Trưởng bộ phận buồng 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 Trưởng bộ phận phục vụ buồng lập ra. Thay mặt Trưởng bộ phận khi Trưởng bộ phận 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 lên trưởng bộ phận

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

+ Giải quyết các yêu cầu và khiếu nại của khách

+ Giúp trưởng bộ phận 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 bạt ý kiến thưởng phạt lên Trưởng bộ phận

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

+ 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 liệu dùng hàng ngày của bộ phận buồng, không 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.

- *Thư ký buồng phòng (Co-ordinator Housekeeping/Secretary)*

Hỗ trợ Trưởng Bộ Phận trong tất cả các công việc được phân công. Giao tiếp tốt giữa khách và Bộ Phận Buồng Phòng, các bộ phận khác và ở trong buồng phòng. Chịu trách nhiệm về các công việc văn phòng hành chính tổng hợp. Trả lời điện thoại và hỗ trợ trong việc giải phóng các phòng để bán.

- *Giám sát tầng (Floor supervisor):*

Đôn đốc nhân viên hoàn thành các công tác giữ trật tự và an toàn tại các tầng được bố trí

+ 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 để đề bạt 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

- *Giám sát các khu vực công cộng (Public Area supervisor):*

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 để đề bạt 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

- *Giám sát giặt là (Laundry supervisor):*

Phụ trách giặt là đôn đốc nhân viên, thợ giặt là làm tốt các công việc giặt là quần áo cho khách.

+ 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 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.

- *Nhân viên làm buồng (Room attendant):*

Là người quét dọn buồng khách theo trình tự và tiêu chuẩn thao tác đã quy định, phục vụ khách với chất lượng tốt nhất

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

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

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

- *Nhân viên vệ sinh công cộng (Public attendant):*

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.

- *Nhân viên giặt là (Laundry attendant):*

Thực hiện 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 trước khi giặt là

+ Đòi đồng phục cho công nhân viên

- *Nhân viên đồ vải (Linen attendant):*

Thực hiện kiểm đếm, phân loại và cấp đồ dùng bằng vải

+ Thu, phát, đòi đồ dùng bằng vải trong buồng nghỉ của khách và của bộ phận ăn uống

+ Thông 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

+ 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, hợp tác với các nhân viên khác

+ Hoàn thành các công tác khác do cấp trên giao

- *Thợ may (Seamstress)*

May và chỉnh sửa tất cả hàng vải của khách sạn. May và sửa bất kỳ mặt hàng nào theo yêu cầu của TBP, trợ lý TBP và Giám sát hàng vải.

- *Nhân viên minibar (minibar attendant):*

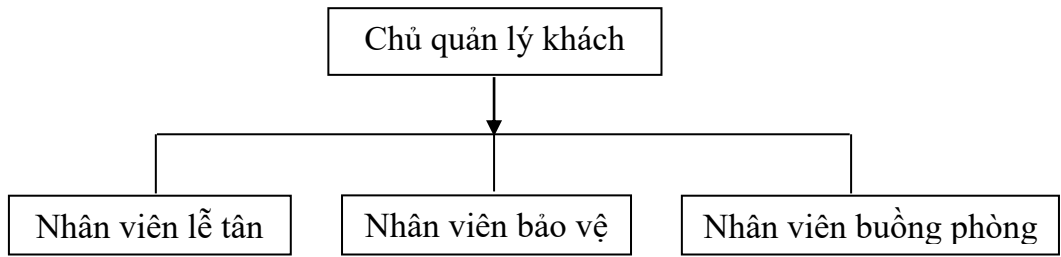
Kiểm tra bổ sung đồ uống, thực phẩm cho minibar tại các phòng, làm biểu báo cáo về tình hình cấp phát, kết quả kiểm kê.

- *Quản lý kho (Store keeper)*

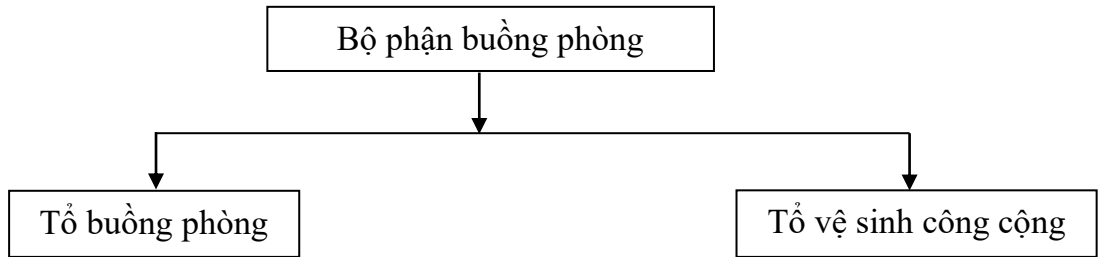
Phụ trách công tác theo dõi, kiểm tra, nhập xuất, báo cáo đồ dùng trong khách sạn: đồ uống cho minibar... Hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

1.2.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức

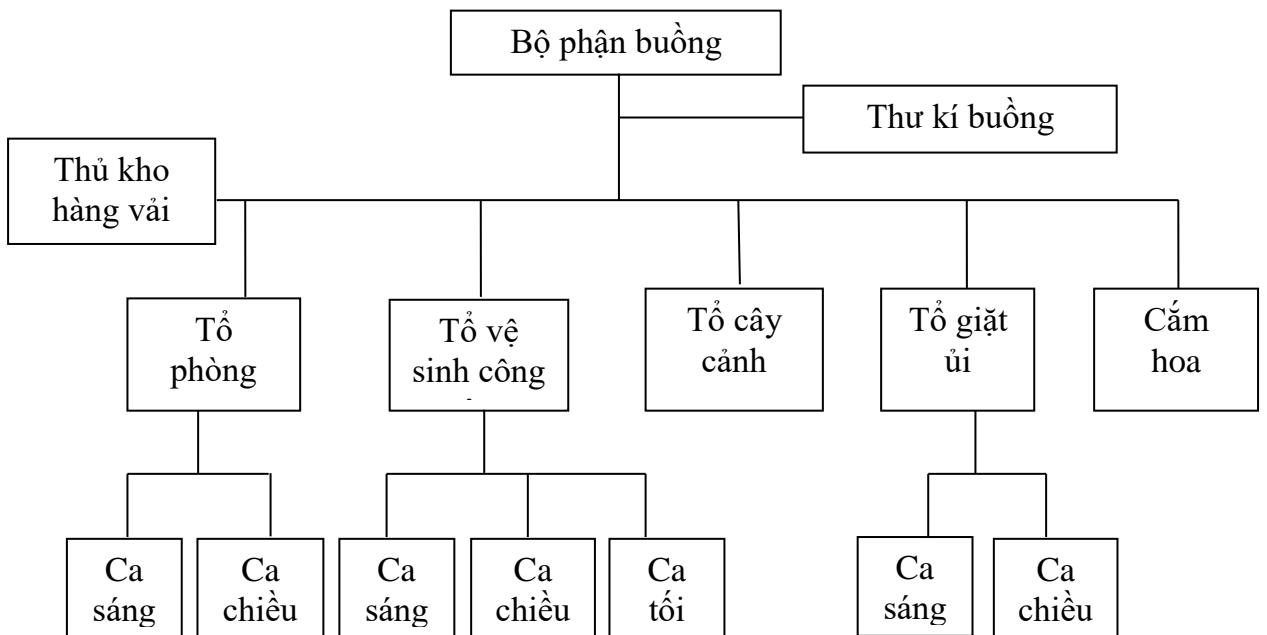
a. Cơ cấu tổ chức của bộ phận phục vụ buồng ở khách sạn quy mô nhỏ:



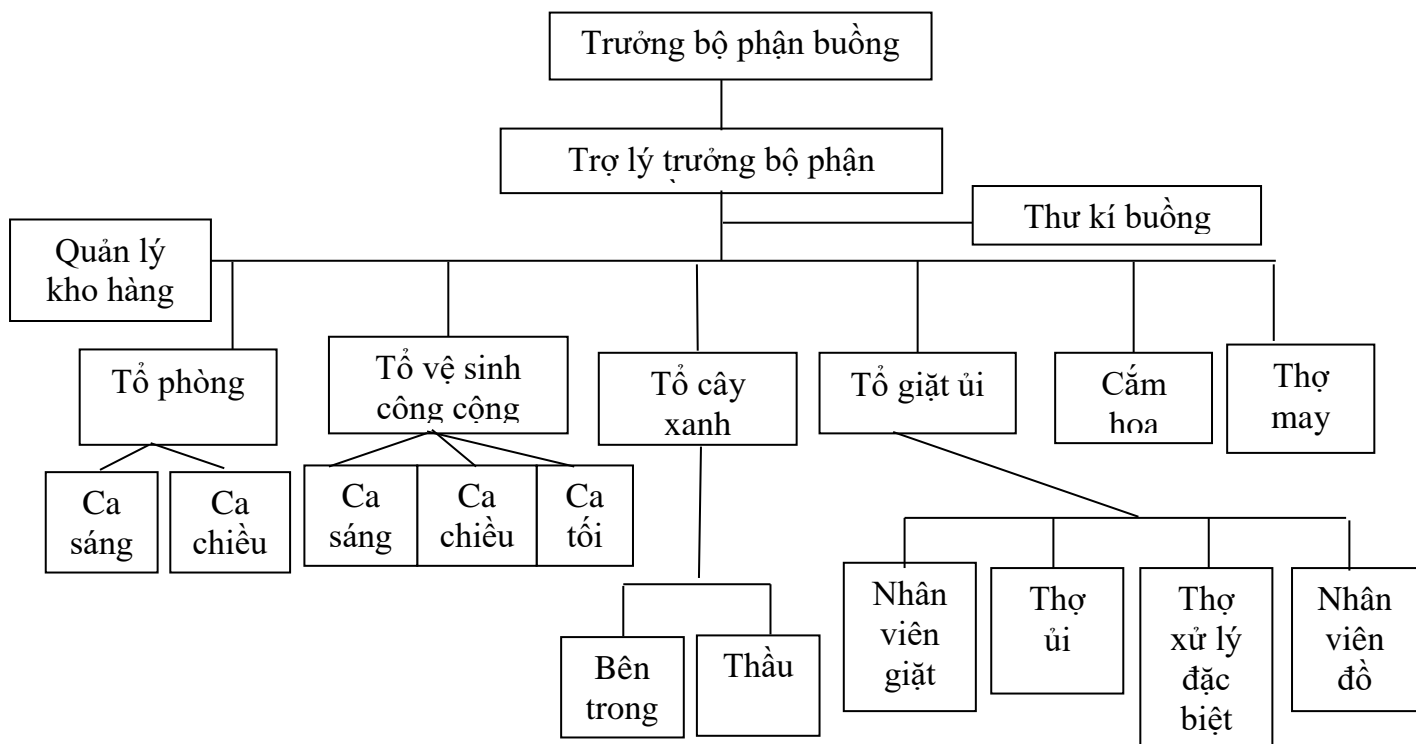
b. Cơ cấu tổ chức của bộ phận phục vụ buồng ở khách sạn 2 sao:



c. Cơ cấu tổ chức của bộ phận phục vụ buồng ở khách sạn 3 sao quốc tế:



d. Cơ cấu tổ chức của bộ phận phục vụ buồng ở khách sạn 4 - 5 sao quốc tế:



1.2.3 Chức năng của một số bộ phận trong bộ phận buồng

a. Tổ phòng

Có nhiệm vụ thực hiện công tác vệ sinh buồng trong khách sạn. Buồng phải làm vệ sinh hàng ngày, thay và bổ sung những những đồ dùng cần thiết theo tiêu chuẩn khách sạn và loại buồng mà khách đang thuê. Làm vệ sinh các trang thiết bị, máy móc trong khu vực buồng và phục vụ các nhu cầu khác cho khách trong thời gian họ lưu trú.

b. Tổ vệ sinh công cộng

Chịu trách nhiệm làm vệ sinh các khu vực công cộng của khách sạn như hành lang, các khu vực sảnh, thang máy, cầu thang, toilet công cộng... Tại một số cơ sở lưu trú, bộ phận này còn được phân công vệ sinh toilet, sàn nhà hàng,... duy trì sự sạch sẽ và cảnh quan sạch đẹp tại các khu vực công cộng.

c. Tổ giặt ủi

Chịu trách nhiệm giặt là đồ vải cho toàn bộ khách sạn, đồng phục của nhân viên và đồ giặt là của khách.

d. Tổ cây xanh

Có nhiệm vụ trồng và chăm sóc cây hoa, bảo đảm môi trường xanh tươi của khách sạn.

e. Cắm hoa

Chịu trách nhiệm trang trí hoa trong phòng khách, khu vực công cộng, hoặc cắm hoa theo yêu cầu của các bộ phận khác: nhà hàng; tiệc, hội nghị

1.3 Môi quan hệ giữa bộ phận Buồng và các bộ phận khác trong khách sạn

a. Với bộ phận lễ tân

- Hằng ngày, nhân viên lễ tân sẽ báo cho bộ phận buồng phòng biết số lượng phòng – số lượng khách dự kiến đến trong ngày, các yêu cầu của khách để bộ phận này sắp xếp nhân sự, lên kế hoạch dọn phòng, trang trí phòng theo thứ tự ưu tiên.

- Khi khách đến làm thủ tục check-in, nhân viên lễ tân sẽ báo để nhân viên buồng kiểm tra phòng đã sẵn sàng đón khách hay chưa. Sau khi kiểm tra xong, nhân viên buồng sẽ phản hồi cho lễ tân biết, nếu phòng sẵn sàng thì nhân viên lễ tân sẽ đưa khách lên phòng; còn trường hợp phòng gặp sự cố, chưa sẵn sàng đón khách thì lễ tân sẽ đổi phòng thích hợp cho khách.

- Trong thời gian lưu trú, nếu có yêu cầu kê thêm Extra bed, thay ga giường, hết kem đánh răng... khách sẽ báo nhân viên lễ tân và lễ tân sẽ báo lại bộ phận buồng phòng thực hiện các yêu cầu.

- Nếu khách sử dụng các dịch vụ bổ sung như: giặt là... thì nhân viên buồng sẽ thu thập các hóa đơn liên quan và giao cho bộ phận lễ tân làm thủ tục thanh toán với khách.

- Khi khách làm thủ tục check-out, nhân viên buồng phòng sẽ thực hiện việc kiểm tra xem khách có sử dụng dịch vụ gì không, có trang thiết bị nào hư hỏng hay khách có bỏ quên đồ gì và báo lại cho nhân viên lễ tân biết.

- Sau khi khách trả phòng, nhân viên buồng sẽ tiến hành dọn phòng và báo cho lễ tân biết phòng đã sẵn sàng đón khách mới.

b. Với bộ phận F&B

- Khi khách yêu cầu phục vụ Room service với bộ phận buồng thì nhân viên buồng phòng sẽ thông báo với bộ phận F&B biết để phục vụ khách.

- Sau khi khách dùng bữa xong tại phòng, nếu đến giờ dọn phòng, nhân viên buồng sẽ báo cho nhân viên nhà hàng đến thu dọn.

- Bộ phận buồng phòng phối hợp với nhân viên nhà hàng thực hiện việc sát trùng định kỳ, diệt chuột – sâu bọ... trong bộ phận F&B.

c. Với bộ phận kỹ thuật

- Khi phát hiện các trang thiết bị như: máy nước nóng, điều hòa, tủ lạnh... trong phòng khách hoặc dụng cụ làm việc bị hư hỏng, trưởng ca phục vụ buồng sẽ liên hệ bộ phận kỹ thuật cử người đến kiểm tra, sửa chữa,...

- Nhân viên kỹ thuật của khách sạn có trách nhiệm hướng dẫn nhân viên buồng sử dụng các máy móc, trang thiết bị theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật.

d. Với bộ phận an ninh

Bộ phận buồng có nhiệm vụ theo dõi tình hình an ninh trong khu vực khách lưu trú. Nếu phát hiện mất mát hay các vấn đề có nguy cơ gây mất an toàn trong khách sạn như: khách đánh nhau, khách tổ chức sử dụng thuốc lắc trong

phòng,... nhân viên buồng phải nhanh chóng báo cho bộ phận an ninh biết để xử lý kịp thời.

e) Với bộ phận nhân sự:

Thông báo cho bộ phận nhân sự về tình hình lao động trong bộ phận của mình, đề xin ý kiến về tăng lao động cũng như giảm lao động cho bộ phận, xác định biên chế cho nhân viên.

f) Với bộ phận y tế

Trong thời gian lưu trú, nếu biết khách có vấn đề đột xuất về sức khỏe, nhân viên buồng phải báo ngay cho bộ phận y tế của khách sạn biết để hỗ trợ khách. Nếu khách bị nhẹ thì nhân viên y tế cho thuốc khách uống và nhân viên buồng phối hợp phục vụ, thăm hỏi khách chu đáo. Còn trường hợp khách bị bệnh nặng thì phối hợp cùng đưa khách đi bệnh viện điều trị.

g) Với bộ phận kế toán

Hàng ngày, tổ buồng phòng của khách sạn sẽ nộp các hóa đơn mua bán hàng hóa cho minibar, trang thiết bị đồ dùng phục vụ công việc... cho bộ phận kế toán để bộ phận này thực hiện việc đối chiếu chứng từ, cân đối chi tiêu cho phù hợp.

1.4 Yêu cầu đối với 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 sau:

- Mặc đúng đồng phục làm việc của nhân viên buồng, được khách sạn quy định – đảm bảo đồng phục sạch sẽ, không có mùi hôi.

- Đảm bảo hình thức cá nhân gọn gàng, sạch sẽ - tóc cắt ngắn/ buộc gọn gàng; với nữ - không trang điểm quá đậm hay mang nhiều đồ trang sức; nam – không để râu.

- Chú ý rửa tay bằng xà phòng, lau bằng khăn khô trước khi làm việc; sau khi đi vệ sinh; sau thời gian nghỉ; sau khi hắt hơi...

- Phải đàn ông chừng chạc trong công việc chung như trong giao tiếp với khách, không khúm núm. Nói năng phải nhẹ nhàng, bình tĩnh, luôn xác định mình là người phục vụ, gặp khách khó tính có lời xúc phạm phải ứng xử khéo léo với thái độ nhã nhặn để giải quyết.

- Nhân viên buồng phòng khi làm việc phải đảm bảo trong tình trạng sức khỏe tốt. Nhân viên đang bị cảm lạnh, bệnh lây nhiễm qua da, tiêu chảy... không được làm việc vì có thể lây truyền vi khuẩn gây bệnh cho khách qua các đồ vải; phải nghỉ điều trị đến khi khỏi hẳn.

- Trong quá trình làm việc, thực hiện thao tác nhanh nhẹn nhưng phải đúng quy trình kỹ thuật; cẩn thận không làm đổ - vỡ tài sản của khách, của khách sạn; phục vụ kịp thời khi khách có yêu cầu đột xuất, không để khách chờ lâu.

- Ân cần, niềm nở, nhiệt tình không phân biệt khách từ đâu đến, màu da, dân tộc. Phục vụ khách đến nơi đến chốn trong phạm vi có thể.

- Nói chuyện với khách phải hướng về khách, không nhìn chăm chăm, tránh nhìn trộm, không gãi đầu, gãi tay, ngoáy mũi, không bàn tán xì xào chỉ trỏ vào khách.

- Phải yêu nghề, thấy được quyền lợi của mình gắn liền với trách nhiệm nghề nghiệp đang làm, tự giác làm việc với trách nhiệm cao, tiếp thu những đóng góp ý kiến của khách để tự điều chỉnh mình. Tích cực học hỏi 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. Thực hiện tốt nội quy của khách sạn đề ra.

2. Giới thiệu các loại Buồng, giường trong khách sạn

2.1 Các loại Buồng

2.1.1 Phân loại Buồng theo hạng Buồng

Thông thường, các loại phòng trong khách sạn được phân chia theo chất lượng buồng, gồm 4 loại cơ bản sau:

a. Phòng Standard (STD)

Standard - phòng tiêu chuẩn trong khách sạn, là loại phòng đơn giản nhất với những trang bị tối thiểu, có diện tích nhỏ, ở tầng thấp, không có view hoặc view không đẹp. Đây là loại phòng có mức giá thấp nhất trong khách sạn. Một số khách sạn sẽ không có loại phòng standard vì tất cả các phòng đều có view đẹp và được trang bị những thiết bị tiện nghi nhất.

b. Phòng Superior (SUP)

Đây là loại phòng có chất lượng cao hơn STD với diện tích lớn hơn, được trang bị nhiều trang thiết bị tiện nghi, có view đẹp. Vì chất lượng phòng tốt hơn nên mức giá thuê phòng Superior cũng sẽ cao hơn STD.

c. Phòng Deluxe (DLX)

Loại phòng này thường ở trên tầng cao với chất lượng tốt hơn phòng Superior. Phòng Deluxe có diện tích rộng, có tầm nhìn đẹp với các trang thiết bị cao cấp và vì thế mà mức giá phòng DLX sẽ cao hơn SUP.

d. Phòng Suite (SUT)

SUT là loại phòng cao cấp nhất trong khách sạn. Phòng suite thường ở trên tầng cao, được trang bị những thiết bị cao cấp và các dịch vụ đặc biệt kèm theo. Thường thì các khách sạn sẽ thiết kế phòng Suite có phòng khách và phòng ngủ riêng biệt, có ban công với view đẹp nhất khách sạn. Nhằm tăng thêm độ VIP để cho thuê với mức giá cao hơn, các khách sạn thường đặt tên cho loại phòng Suite: phòng Tổng thống (President suite room), phòng Hoàng gia (Royal Suite room),...

2.1.2 Các loại buồng được phân theo giường và số lượng người

- Buồng đơn (Single Room): Là buồng được xếp cho một khách có thể có một hoặc hai giường.

- Buồng đôi (Double/Twin Room): là buồng được xếp cho hai khách, có thể có một hoặc hai giường. Tuy nhiên cần hết sức thận trọng khi dùng thuật ngữ này vì tránh nhầm lẫn giữa hai loại là buồng có một giường đôi (double room) và buồng có hai giường đơn (Twin room).

- Buồng ba (Triple room): là buồng xếp cho ba khách, có thể có ba giường đơn hoặc một giường đơn và một giường đôi.

- Buồng bốn (Quad room): là buồng xếp cho bốn khách, có thể có hai, ba hoặc bốn giường.

2.1.3 Các loại buồng phân theo vị trí

Bên cạnh việc phân theo giường và số lượng người; buồng của các cơ sở lưu trú còn được phân theo vị trí. Các kiểu buồng phân theo vị trí khá phổ biến như sau:

- Buồng thông nhau (Connecting room): Đây là hai buồng thường có kích thước bằng nhau nhưng có cửa thông nhau giữa hai buồng. Loại buồng này hay thường được bố trí cho gia đình với cha mẹ đi du lịch cùng con cái lớn...

- Buồng nhìn ra biển (Sea view): Buồng có hướng chính nhìn ra biển, có thể ngắm biển ngay khi ở trong buồng.

- Buồng nhìn ra hướng núi (Mountain view): Buồng có hướng chính nhìn được quang cảnh vùng núi, có thể ngắm quang cảnh vùng núi ngay khi ở trong buồng.

- Buồng nhìn ra quang cảnh thành phố (City view): Buồng có hướng chính ngắm được quang cảnh thành phố.

Ngoài các loại trên còn có nhiều loại buồng khác như buồng nhìn ra sông (River view), nhìn ra hồ (Lake view)... Trong kinh doanh cơ sở lưu trú, vị trí của buồng rất quan trọng, đặc biệt là hướng nhìn của buồng (view). Hai buồng cùng kích cỡ và trang bị như nhau nhưng giá có thể chênh lệch nhau rất nhau do hướng nhìn (view) của buồng. Vì vậy, buồng của các cơ sở lưu trú thường mở cửa sổ rộng để tạo không gian, tầm nhìn cho khách.

2.2 Các loại giường

Loại giường	Kích cỡ (Size)	Đối tượng sử dụng
<i>a/ Giường đơn</i>		
Twin bed (T)	1.2m x 2m	Thường dùng cho loại phòng Twin bed room (TWN), Triple bed room (TRPL) hoặc giường nhỏ trong phòng Family room gồm 1 giường lớn, 1 giường nhỏ
Extra bed (EX)	1m x 2m	Là giường kê thêm để tạo thành phòng Triple từ phòng TWN hoặc DBL. Hiện

Loại giường	Kích cỡ (Size)	Đối tượng sử dụng
		nay, để thuận tiện, Extra bed hay dùng loại giường gấp, có bánh xe để bộ phận buồng dễ di chuyển, lắp đặt thêm vào trong phòng
<i>b/ Giường đôi</i>		
Queen Bed (Q) - Giường đôi	1.6m x 2m	Thường được dùng cho loại phòng Standard (ST), Superior (S)
King Bed (K)	1.8 m x 2m (giường cỡ lớn)	Dùng cho loại phòng Deluxe (D) hay Suite (SU).
	2m x 2.2 m (giường siêu lớn)	Phục vụ đối tượng khách lưu trú trong phòng Suite: phòng Tổng thống, phòng Hoàng gia...
<i>c/ Ghép giường</i>		
Join bed	Lớn nhất	Ghép 2 giường Twin với nhau

2.3 Các vật dụng cung cấp trong buồng

2.3.1 Các vật dụng cung cấp phòng ngủ (Facilities)

- Hotel service directory: danh bạ khách sạn
- Room service menu: thực đơn khách sạn
- Hotel map: bản đồ khách sạn
- Minibar list: danh mục đồ uống
- Laundry list: danh mục giặt ủi
- Laundry bag: túi đựng đồ giặt là
- Hanger: móc quần áo
- Umbrella: cái dù
- Cloth brush: cây chải (quần áo)
- Shoe horn: cây xỏ giày
- Ashtray: gạt tàn thuốc
- Kettle: Ấm nấu nước
- Slipper: Dép đi trong nhà
- Hair dryer: máy sấy tóc
- Cups: ly uống trà
- High glass: ly cao (uống nước)
- Spoon: muỗng
- Envelope: bì thư
- Telephonepad: Tập giấy nhỏ để khách ghi số điện thoại
- Pen: bút
- Sugar: đường

- Coffee: cà phê

- Tea: trà

2.3.2 Các vật dụng cung cấp phòng tắm (Guest Amenities)

- Comb: lược

- Tooth brush kit: bàn chải đánh răng

- Razor set: dao cạo râu/ shaving kit: bộ kem dao cạo râu

- Sewing kit: bộ kim chỉ

- Shampoo: dầu gội đầu

- Hair condition: dầu xả tóc

- Shower cap: mũ trùm đầu

- Shower gel: dầu tắm

- Body lotion: kem dưỡng thể

- Bath salt: muối tắm

- Bath foarm: bột tắm

- Soap: xà phòng cục (rửa tay)

- Cotton bud: bông rấy tay

- Cotton pad: bông trang điểm

- Sanitary bag: túi vệ sinh

- Tissue paper: giấy mềm lau tay

- Toilet paper: giấy vệ sinh

- Shoe shine mit: miếng lau giày

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

1.1 Trình bày mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn?

1.2 Kể tên các loại buồng, các loại giường trong khách sạn?

1.3 Kể tên các vật dụng cung cấp trong buồng?

2. Bài tập/Thực hành

Lựa chọn 01 khách sạn thực tế. Mô tả các loại buồng trong khách sạn đó (kèm hình ảnh minh họa)

* *Hướng dẫn thực hiện*

- Làm việc theo nhóm (nhóm: 2 - 4 sinh viên)

- Chuẩn bị: Điện thoại/máy tính có kết nối internet

- Sản phẩm: Bài trình chiếu hình ảnh bằng Powerpoint

- Thời gian thực hiện:

+ Chuẩn bị: 60 phút

+ Báo cáo (thuyết trình): 2 phút/nhóm

BÀI 2. CHUẨN BỊ ĐIỀU KIỆN PHỤC VỤ BUỒNG

Mục tiêu:

- Trình bày được các công việc cần thực hiện khi chuẩn bị nhận ca
- Giải thích được ý nghĩa các thuật ngữ về tình trạng buồng.
- Trình bày các nguyên tắc sắp xếp xe đẩy.
- Sử dụng được bảng báo cáo tình trạng buồng
- Sử dụng được bộ đàm, chìa khóa phòng
- Thực hiện được việc sắp xếp các vật dụng trên xe đẩy đúng cách, an toàn
- Sử dụng được xe đẩy

A. NỘI DUNG

1. Chuẩn bị nhận ca làm việc

1.1 Đúng giờ

- Đảm bảo rằng bạn đã biết trước lịch làm việc của mình.
- Cà thẻ (hoặc dấu vân tay) vào máy chấm công trước khi thay đồ
- * Tiêu chuẩn:
 - Đúng giờ
 - Đến trước ca làm việc 15 phút để có thời gian thay đồ trước ca làm việc

1.2 Diện mạo

1.2.1 Thay đồng phục trước khi bắt đầu ca làm việc

Thay đồng phục trong phòng thay quần áo có khóa được chỉ định hoặc khu vực dành riêng cho nhân viên nam và nữ.

Đồng phục phải đảm bảo những yêu cầu sau:

- Đồng phục sạch sẽ, không có mùi hôi, thẳng chũr không được nhàu nát.
- Không sút chỉ, đứt nút.
- Mặc đúng đồng phục theo vị trí.
- Mặc đồng phục đủ bộ, áo phải cài nút đầy đủ.
- Giày sạch sẽ, sáng bóng, không sử dụng giày có đế quá mòn
- Giày thường là màu đen, không sử dụng màu khác, giày không dây, trừ nhân viên hồ bơi có giày hoặc dép khác.
- Giày nữ chỉ cao từ 3 – 5 phân để tránh gây tai nạn khi làm việc.
- Đeo bảng tên trong giờ làm việc. Bảng tên phải sạch, không quá trầy xước.



Đồng phục nam



Đồng phục nữ

*** Tiêu chuẩn:**

- Treo quần áo thường phục trong tủ riêng hoặc khu vực được chỉ định
- Để các đồ vật cá nhân trong tủ riêng
- Tắt điện thoại di động và để trong tủ riêng

1.2.2 Tóc

- Đối với nữ: tóc cắt tỉa gọn gàng. Tóc luôn sạch và không có gàu. Đối với nữ tóc dài quá vai phải cặp gọn phía sau bằng cặp có lưới. Không được để tóc mái phía trước chòm xuống mặt khi làm việc. Không được nhuộm tóc màu sắc sỡ. Không sử dụng loại dầu bóng làm tóc bị bóng nhờn

- Đối với nam: tóc cắt ngắn. Phía sau tóc không được để dài phủ qua mang tai và chòm lên cổ áo. Tóc luôn sạch và không có gàu. Không được nhuộm tóc màu sắc sỡ. Không được để các kiểu đầu kỳ dị.

1.2.3 Tiêu chuẩn về khuôn mặt

- Nữ: trang điểm nhẹ nhàng. Mùi mỹ phẩm nhẹ nhàng. Tránh dùng mỹ phẩm có mùi nặng vì có thể gây khó chịu cho khách.

- Nam: râu, ria mép được cạo sạch. Râu, ria mép: nhân viên nam được phép để râu, ria mép. Nhưng phải được cắt tỉa gọn đẹp.

1.2.4 Trang sức

Nhân viên phục vụ buồng chỉ được đeo đồ trang sức đơn giản với số lượng quy định như: 01 nhẫn tròn trơn, 01 dây chuyền/vòng cổ đơn giản, 01 đồng hồ, 01 đôi khuyên tai phải gọn, bám sát vào tai. Không mang các vật sắc, không đeo lắc tay vòng tròn, không đeo vòng lắc chân vì nhân viên phải luôn đi lại nhiều trong ca làm việc, nên dễ bị vướng khi di chuyển.

2. Sử dụng báo cáo tình trạng buồng

2.1 Các thuật ngữ tình trạng buồng

2.1.1 Khái niệm

Thuật ngữ tình trạng phòng là các từ viết tắt trong bảng báo cáo tình trạng phòng; giúp nhân viên nhận biết được tình trạng phòng hiện tại; đảm bảo nhân viên trong khách sạn hiểu và sử dụng giống nhau; thể hiện được tình hình kinh doanh của khách sạn.

2.1.2 Các thuật ngữ tình trạng buồng

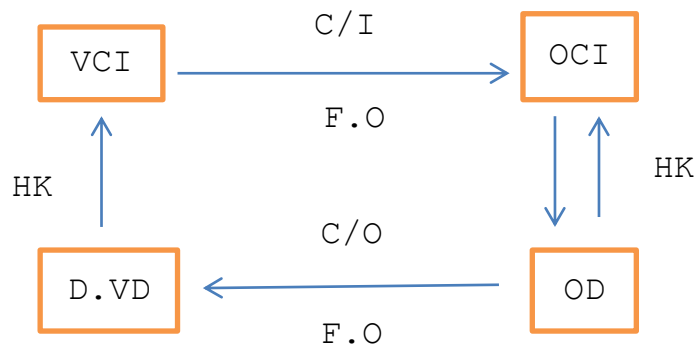
Thuật ngữ	Room status	Giải thích
<i>* Phòng có khách</i>		
Occupied Dirty	OD	Phòng khách đang ở, chưa dọn vệ sinh
Occupied clean	OC	Phòng khách đang ở, đã dọn vệ sinh nhưng chưa hoàn hảo
Occupied clean Inspected	OCI	Phòng khách đang ở, đã dọn vệ sinh hoàn hảo
<i>* Phòng trống</i>		
Vacant dirty	VD	Phòng trống bẩn
Vacant clean	VC	Phòng trống đã dọn vệ sinh nhưng chưa hoàn hảo
Vacant clean Inspected	VCI	Phòng trống đã dọn vệ sinh hoàn hảo
Out of order	OOO	Phòng hư hỏng sửa chữa trong thời gian ngắn hạn (<6 ngày)
Out of Inventory	OOI	Phòng hư hỏng sửa chữa trong thời gian dài hạn
Out of service	OOS	Phòng hư hỏng nhưng vẫn đón khách được
Check out (Departure)	C/O (D)	Khách trả phòng
Check in (Arrival)	C/I (A)	Khách nhận phòng

2.1.3 Các thuật ngữ về nghiệp vụ buồng (Special request)

Thuật ngữ	Special request	Giải thích
Extra bed	EX/EB	Giường phụ (dành cho người lớn)
Baby cot/ Baby bed	BC/BB	Cũi (nôi) trẻ em
Long stay in guest	LS	Khách ở lâu (>6 ngày)
Late Check out	LC	Khách trả trễ (sau 12h)
Early arrival	EA	Khách đến sớm (trước 12h)
Pick up	PU	Khách yêu cầu đón
See off	SO	Khách yêu cầu tiễn
Upgrade	UP	Yêu cầu nâng cấp phòng
No smoking	NK/NS	Không hút thuốc
Join bed	JB	Yêu cầu ghép giường

Thuật ngữ	Special request	Giải thích
High floor	HL/HF	Yêu cầu ở tầng cao
Fruit	FR	Yêu cầu trái cây
Flower	FL	Yêu cầu hoa tươi
VIP (Very important person)	V1<V2<V3	Khách quan trọng tùy theo cấp độ
Connecting door/ connecting room	CD/CR	Yêu cầu phòng có cửa thông nhau
Do not Disturb	DND	Không làm phiền

2.1.4 Quy trình chuyển đổi tình trạng buồng



2.2 Cách sử dụng bảng báo cáo tình trạng buồng

- Nhận tại thư ký văn phòng bộ phận buồng vào đầu ca trước khi đi về khu vực làm việc của mình.

- Đọc và hiểu rõ các thông tin và hướng dẫn trong ngày.

- Nguyên tắc kiểm tra và thứ tự ưu tiên làm phòng như sau:

1. Kiểm tra và dọn phòng trống, có khách đến
2. Kiểm tra và dọn phòng khách trả, có khách đến
3. Kiểm tra và dọn phòng khách đang ở
4. Kiểm tra và dọn phòng khách trả, không có khách đến
5. Kiểm tra và dọn phòng trống, không có khách đến

- Điền thông tin vào bảng báo cáo tình trạng buồng theo đúng cột

- Chuyển báo cáo tình trạng buồng đến thư ký bộ phận Buồng, có chữ ký của bạn và của người giám sát.

Ví dụ:

O/I	ROOM NUMBER	ROOM STATUS	ROOM TYPE	SPECIAL REQUEST
A	101	VD	SSQ	LS, NK, LC
D	102	OOO	DGT	JB, NK, CD
D	103	VD	DGQ	JB, EX, BC

A	104	VCI	DST	JB, LC, V2
	105	OD	BBQ	HL, NK, FR
D	106	VC	BGT	EX, BC, CD
A D	107	OD	SUT	LS, LC, PU
A D	108	VD	DSK	SO, UP, HL
D	109	OC	SSQ	EA, LC, EX
D	110	OD	SGQ	CD, FL, HL

- Giải thích thông tin trong bảng?
- Sắp xếp thứ tự làm phòng?
- Tính toán số lượng đồ vải làm phòng?
- Tìm các sai sót nếu có?
- Xác định Dust, clean?

3. Sử dụng bộ đàm

- Nhận máy nhắn tin và bộ đàm: đây là những công cụ liên lạc hữu dụng cho nhân viên buồng nên phải giữ chúng một cách an toàn bên mình. Nhận máy nhắn tin và bộ đàm tại văn phòng bộ phận buồng trong khách sạn. Máy nhắn tin sẽ kêu khi bạn được gọi, còn máy bộ đàm cho phép đàm thoại hai chiều.



Máy bộ đàm

- Ký tên khi nhận máy nhắn tin, bộ đàm: Ký tên vào mẫu nhận máy nhắn tin, bộ đàm cùng với tên, ngày giờ và số máy đã nhận. Kiểm tra xem máy nhắn tin, bộ đàm có làm việc tốt không (đèn, âm và màn hình). Đảm bảo rằng bạn được giao và ký nhận đúng số máy nhắn tin. Không được đưa máy nhắn tin cho người khác (khách hay nhân viên khác). Nhân viên buồng phải chịu mọi trách nhiệm về máy nhắn tin. Văn phòng bộ phận buồng có thể liên lạc khẩn cấp với nhân viên buồng trong khi làm việc.

- Tin nhắn đến: một tiếng chuông hay đôi khi cùng với đèn nhấp nháy. Hãy cầm máy lên tay và đọc mã số, gọi về văn phòng để có những hướng dẫn cụ thể (trong vòng 5 phút) vì văn phòng bộ phận buồng muốn nhân viên buồng liên lạc với họ ngay.

- Báo cáo về máy nhắn tin, bộ đàm bị mất hay thất lạc: gọi hoặc báo cáo ngay đến người giám sát. Cố nhớ lại lần cuối cùng dùng máy nhắn tin, bộ đàm là

khi nào, ở buồng nào. Bộ phận an ninh có thể điều tra và nhân viên buồng có thể nhận lại máy nhắn tin, bộ đàm ngay.

- Bàn giao máy nhắn tin, bộ đàm: vào cuối ca làm việc, ký vào cột bên cạnh cột ký nhận máy. Tên, thời gian, số máy nhắn tin, bộ đàm và chữ ký người trả. Sau khi đã bàn giao máy nhắn tin, bộ đàm, nhân viên không còn trách nhiệm đối với máy nhắn tin, bộ đàm đó nữa. Máy phải được nạp lại pin.

4. Sử dụng chìa khóa



Bước 1: Nhận chìa khóa tầng hoặc thẻ chìa khóa

- Cách làm: Nhận tại văn phòng bộ phận Buồng

* Tiêu chuẩn:

+ Chìa khóa đã nhận đủ số lượng và đúng khu vực làm việc được phân công.

+ Kiểm tra xem chìa khóa có bị sút mẻ hay bị hỏng

Bước 2: Ký nhận chìa khóa hoặc thẻ chìa khóa

- Cách làm: Ký vào phiếu nhận chìa khóa với tên, giờ nhận, chữ ký và mã chìa khóa hoặc khu vực.

* Tiêu chuẩn:

+ Đảm bảo rằng bạn đã ký nhận đúng mã chìa khóa. Kiểm tra ngày và khu vực

+ Luôn giữ chìa khóa bên mình, không đưa chìa khóa cho người khác (khách hoặc nhân viên khác).

Bước 3: Đeo chìa khóa vào đồng phục

- Cách làm: Dùng dây đeo chìa khóa thích hợp

* Tiêu chuẩn:

+ Dây đeo đủ dài để mở được cửa các buồng

+ Dây đeo chắc chắn, an toàn

Bước 4: Báo cáo về chìa khóa bị mất hay thất lạc

- Cách làm: Gọi hoặc báo cáo ngay với người giám sát

- Hãy nhớ lại lần cuối bạn dùng chìa khóa là khi nào và ở buồng nào

Bước 5: Bàn giao chìa khóa

- Cách làm

+ Bàn giao vào cuối ca làm việc, ký tên vào cột bên cạnh cột ký nhận

+ Ghi rõ tên, thời gian, mã chìa khóa và chữ ký người trả

* Tiêu chuẩn:

+ Đảm bảo rằng bạn đã ký tên vào cột “ký trả”. Kiểm tra lại thời gian và mã chìa khóa.

Lưu ý: Các chú ý về an toàn đối với chìa khóa:

- Khi không thấy chìa khóa phải báo ngay với quản lý

- Không đưa chìa khóa cho người không có trách nhiệm

- Không tiết lộ thông tin chìa khóa cho người khác

5. Sử dụng trên xe đẩy

5.1 Các loại đồ vải và vật dụng cung cấp

5.1.1 Các loại đồ vải và khăn

* Các loại đồ vải:

- Bed sheet: Ra trải giường

- Blanket case/Duvet cover: Bọc mền

- Pillow case: bọc gối

- Yukata/Bathrobe: Áo choàng tắm

* Các loại khăn:

- Bath towel: khăn tắm

- Hand towel: khăn tay

- Face towel: khăn mặt

- Bath mat: khăn (thảm) lau chân

* Lưu ý khi nhận đồ vải và khăn tắm:

- Nhận đồ vải và khăn tắm tại kho đồ vải hoặc kho phục vụ của bộ phận Buồng.

- Tính toán và nhận đúng, đủ số lượng đồ vải cần thiết để làm phòng.

- Sắp xếp đồ vải và khăn tắm vào giữa xe đẩy, không được xếp quá nặng.

* Tiêu chuẩn:

+ Tất cả đồ vải phải được kiểm tra các vết bẩn

+ Đồ vải hoặc khăn tắm không được bị rách, ố màu

+ Đồ vải và khăn tắm phải được gấp gọn gàng

+ Ga trải giường phải được là phẳng và không bị nhăn

+ Luôn cầm đồ vải và khăn tắm bằng tay sạch và khô

5.1.2 Các vật dụng cung cấp trong phòng

* Các vật dụng cung cấp phòng ngủ (Facilities)

- Giấy viết thư A4.

- Phong bì thư.

- Bút viết.
- Phiếu giặt là.
- Phiếu minibar.
- Dép đi trong nhà.
- Cà phê hòa tan.
- Trà gói.
- Sữa kem gói.
- Đường gói.
- Nước uống tinh khiết đóng chai.
- Laundry bag: túi đựng đồ giặt là
- Tissue paper: giấy mềm lau tay

* Các vật dụng cung cấp phòng tắm (Guest Amenities)

- Comb: lược
- Tooth brush kit: bàn chải đánh răng
- Razor set/ shaving kit: bộ dao cạo râu
- Sewing kit: bộ kim chỉ
- Shampoo: dầu gội đầu
- Hair condition: dầu xả tóc
- Shower cap: mũ trùm đầu
- Shower gel: dầu tắm
- Body lotion: kem dưỡng thể
- Bath salt: muối tắm
- Bath foam: bọt tắm
- Soap: xà phòng cục (rửa tay)
- Cotton bud: bông rấy tai
- Cotton pad: bông trang điểm
- Sanitary bag: túi vệ sinh
- Toilet paper: giấy vệ sinh
- Shose shine mit: miếng lau giày

* Lưu ý:

- Nhận tại kho của bộ phận Buồng
- Xác định đúng và đủ các loại vật dụng cần cung cấp cho buồng để sắp xếp lên xe đẩy.
- Các vật dụng cung cấp cho buồng phải được sắp xếp gọn gàng theo từng khu vực, không để lẫn lộn các vật dụng cung cấp với nhau.
- Vào cuối ca làm việc, cần bổ sung và sắp xếp lại vật dụng đầy đủ để chuẩn bị cho ca tiếp theo.

5.1.3. Các loại dụng cụ và hóa chất vệ sinh

* Các thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh

- Bucket: xô
- Double bucket: xô 2 ngăn
- Cloth clean: khăn lau
- Sponge: miếng lau
- Broom: chổi
- Dust pan: cây xúc rác
- Wet mop: cây lau ướt
- Rabbit pie: cây con thỏ
- Squeeze: cây gạt gương
- Pad (black, red, white): tấm chà sàn
- toothbrush: bót đánh răng
- Toilet brush: cây chùi toilet
- Hand brush: bót chà sàn
- Black bag: túi đựng rác
- Spray bottle: bình xịt hóa chất
- Vacuum cleaner: máy hút bụi

* Các loại hóa chất làm vệ sinh

Stt	Tên hóa chất	Công dụng, chức năng
1	General purpose	hóa chất đa năng/ tổng hợp
2	Glass cleaner	hóa chất lau gương
3	Toilet cleaner	hóa chất lau toilet
4	Deodorizer	hóa chất khử mùi
5	Astonic	hóa chất dùng để đánh bóng đồ đồng, inox

* Lưu ý:

- Hóa chất và dụng cụ vệ sinh phải được để trong xô đựng dụng cụ, hóa chất.
- Hóa chất phải được chứa riêng trong bình xịt đựng hóa chất có gắn nhãn. Nếu bình xịt đựng hóa chất hết, vào kho để hóa chất để bổ sung thêm.
- Không được trộn lẫn các hóa chất vào nhau.
- Các bình xịt đựng hóa chất được để ở ngăn riêng, các dụng cụ vệ sinh được để ở ngăn riêng.
- Xô đựng hóa chất và dụng cụ vệ sinh phải được sắp xếp gọn gàng trên xe đẩy.

5.2 Cách sắp xếp

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 các 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 dễ dàng, gọn nhẹ. Xe đẩy thường được lắp đặt thành ba 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 đồ dùng thay thế phục vụ sinh hoạt hàng ngày của khách, phương tiện làm vệ sinh cũng được xếp đặt trên xe đẩy.

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 2 đầu xe đẩy treo túi đựng đồ bẩn, túi đựng rác
- Các loại hóa chất tẩy rửa, dụng cụ làm vệ sinh được xếp ngăn nắp trong khay và đặt trên bệ xe đẩy



- Máy hút bụi được đặt trên bệ còn lại của xe đẩy (một số khách sạn quy định 2 người dọn 1 phòng thì một người đẩy xe, người kia sẽ kéo máy hút bụi)
- Tầng 1: xếp ra giường các loại và vỏ gối. Khi xếp ra lên xe đẩy phải để đường sống gấp quay ra phía ngoài để dễ lấy, dễ kiểm tra, nên có ký hiệu riêng khi gấp ga đôi, đơn và phải xếp riêng ra giường theo từng kích cỡ để dễ dàng nhận biết khi dọn buồng.



- Tầng 2: xếp khăn các loại: 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 nhận biết khi phục vụ.

- Tầng 3 (tầng trên cùng): xếp văn phòng phẩm (giấy viết thư, giấy ghi chú, phong bì...), các đồ cá nhân/đồ cung cấp, các vật dụng cho buồng khách, các loại thức uống đóng gói (trà, cafe..) và nước suối. Chú ý tầng ba không nên xếp cao quá tầm nhìn khi đẩy xe khó quan sát.



** Lưu ý khi sắp xếp xe đẩy*

- Sắp xếp ngăn nắp theo từng chủng loại, từng mặt hàng
- Hàng cao xếp phía trong, hàng thấp xếp phía ngoài
- Hàng nặng xếp phía dưới, hàng nhẹ xếp ở trên
- Logo phải hướng lên trên (đối với hàng vải), logo phải quay ra ngoài (đối với hàng bổ sung)
- Sắp xếp đồ vải lên trên xe và hướng các nếp gấp ra ngoài
- Không để hàng sạch gần hàng bẩn
- Nên xếp dư các mặt hàng (ra, vỏ gói, khăn...) để phòng khi bị bẩn, rách, không đủ tiêu chuẩn
- Không nên xếp quá cao (che khuất tầm nhìn)

- Không chất quá nhiều hoặc quá ít

5.3. Cách sử dụng xe đẩy

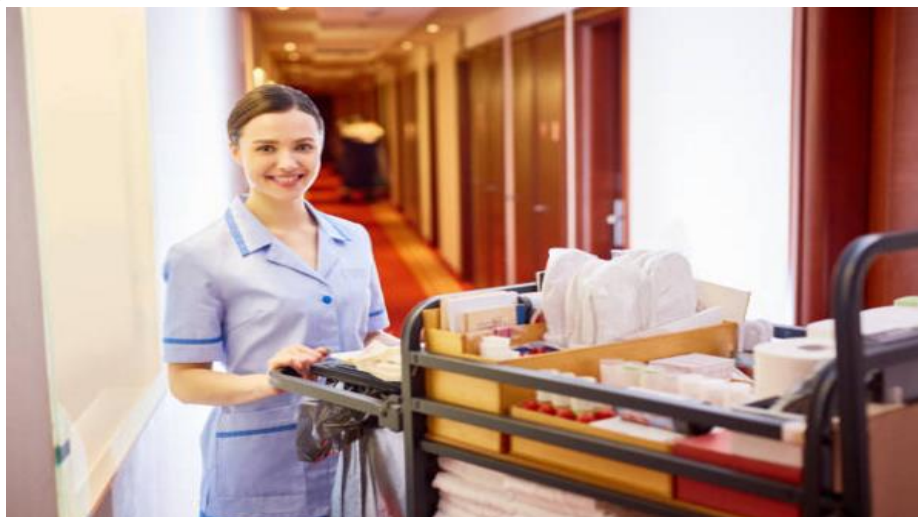
- Đặt xe đẩy chắn ngang trước cửa phòng khách khi đang làm vệ sinh, mặt xe đẩy hướng vào trong, cách tường 2-3 cm

- Không được đặt xe đẩy chắn ngang lối đi ở hành lang cũng như lối thoát hiểm (để đảm bảo an toàn cho khách và cho chính bản thân nhân viên trong trường hợp có sự cố, hỏa hoạn xảy ra)

- Cần thận khi sử dụng và di chuyển xe đẩy, chú ý không được để xe đẩy va quệt vào tường hay va chạm vào người khác khi đẩy xe (tránh đổ bể ảnh hưởng đến tài sản của khách sạn)

- Thường xuyên đổ túi rác và làm sạch túi đựng đồ vải

- Làm ướt các đầu mẫu thuốc lá trước khi đổ chúng vào các túi rác (tránh hỏa hoạn)



B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

1.1 Bảng báo cáo tình trạng là gì? Trình bày cách sử dụng bảng báo cáo tình trạng phòng?

1.2 Trình bày cách sắp xếp xe đẩy? Khi sử dụng xe đẩy, cần chú ý điều gì?

2. Bài tập/Thực hành

2.1 Giải thích tình trạng phòng của khách sạn sau

Out/In	Room Number	Room Status	Giải thích
D	101	OD	
A	102	VD	
D	103	VCI	
A D	104	OD	
D	105	VD	

A	D	106	VC	
	D	107	OC	
		108	VD	
		109	OD	
A		110	VCI	

2.2 Thực hành: Sắp xếp và sử dụng xe đẩy

** Hướng dẫn thực hiện*

- Chia nhóm. Mỗi nhóm 2 sinh viên.
- Mỗi nhóm thực hành sắp xếp và sử dụng xe đẩy
- Thời gian luyện tập: 30 phút
- Thực hiện: 5 phút/nhóm

BÀI 3. GỠ CỬA BUỒNG KHÁCH

Mục tiêu:

- Nêu được quy trình gõ cửa buồng khách;
- Gõ cửa buồng khách đúng quy trình, yêu cầu kỹ thuật;
- Xử lý được các tình huống giao tiếp với khách trong quá trình gõ cửa.

A. NỘI DUNG

1. Các bước thực hiện

Bước 1: Đẩy xe đẩy ngay ngắn trước cửa phòng

Bước 2: Quan sát trước cửa có bảng “DND” hay không?

*** Trường hợp có bảng DND:**

- Không được nhấn chuông hoặc gõ cửa
- Đặt thư ngỏ “DND” vào dưới ngạch cửa (Thông báo nếu khách muốn phòng của họ được làm vệ sinh thì phải gọi điện cho văn phòng của bộ phận phòng)
- Ghi chú và trở lại sau



*** Lưu ý:**

- Nếu đến 2 giờ chiều phòng vẫn còn treo biển “DND” và khách vẫn không phúc đáp, nhân viên phục vụ phòng có nhiệm vụ phải báo cáo cho giám sát tầng hoặc Giám đốc bộ phận phòng biết. Sau đó Giám sát tầng hoặc Giám đốc bộ phận phòng sẽ là người liên hệ trực tiếp với khách qua điện thoại để xin phép làm phòng.

- Nếu thấy khách không trả lời, Giám đốc bộ phận phòng sẽ cùng với một nhân viên lễ tân mở cửa vào phòng khách để xem có vấn đề gì xảy ra với khách hay không (*Ví dụ: đau ốm, ngắt xiu hay các trường hợp tử vong*).

- Nếu liên hệ mà khách đồng ý cho làm phòng, nhân viên phục vụ phòng sẽ làm vệ sinh phòng theo đúng qui trình (và dĩ nhiên sẽ phải cất bảng “DND” vào trong *phía sau cửa*).

*** Nếu không có bảng DND (chuyển qua bước 3)**

Bước 3: Đứng ngay ngắn trực diện trước mắt thần, cách cửa 1 sải tay.

Bước 4: Gõ cửa phòng khách 3 lần (Hơi nắm bàn tay, dùng gờ của các ngón tay gõ cửa để tạo độ vang). Mỗi lần 3 tiếng. Khoảng cách giữa mỗi lần là 10-15 giây. Đồng thời xưng danh “Housekeeping” sau mỗi lần gõ.

Bước 5: Sau 3 lần không thấy khách phản hồi, chờ 30 giây mới được mở cửa (Một số khách sạn có thể quy định thêm 1 lần nữa chuông).

Bước 6: Mở hé cửa 25cm, nghiêng đầu, đưa 1 chân vào trong và xưng danh “Housekeeping” một lần nữa.

Bước 7:

- Nếu không có khách trong phòng: Tiến hành quy trình vệ sinh phòng.

- Nếu khách đang ngủ hoặc đang trong nhà tắm: Nhẹ nhàng đóng cửa, rời phòng.

- Nếu khách đã thức nhưng chưa mặc trang phục: hãy nói: “Xin lỗi đã làm phiền ông/bà, tôi chỉ thực hiện việc kiểm tra phòng” và nhẹ nhàng rời phòng.

- Nếu khách thức và trong trang phục bình thường: chào khách và nói: “Xin lỗi tôi không cố ý làm phiền ông/bà. Tôi là nhân viên phục vụ phòng. Xin phép tôi có thể làm vệ sinh phòng được không ạ?”.

+ Nếu khách đồng ý cho vào làm phòng, nhân viên sẽ nói: “Cảm ơn, ông/bà”, và chuẩn bị dụng cụ để thực hiện nhiệm vụ.

+ Trường hợp khách bận thì hỏi khách khi nào thì thuận tiện có thể trở lại làm phòng cho khách được, chào khách và hẹn khách lát nữa quay lại.

+ Nếu khách muốn dọn phòng sau: nếu khách yêu cầu hãy quay trở lại (*ví dụ trong 10 phút nữa*), đừng quên cảm ơn khách và hẹn sẽ quay trở lại vào thời gian đó và ghi chú vào bảng báo cáo làm phòng.

2. Giao tiếp với khách

Các tình huống thường gặp khi mở buồng khách và cách giải quyết

Tình huống 1: Khách ở trong buồng và ra mở cửa khi nghe tiếng gõ cửa và xưng danh của nhân viên.

Cách giải quyết tình huống: Trường hợp này nhân viên cần chào khách và hỏi: "Good morning/Good afternoon, Sir /Madam, May I clean your room now?/ Chào ông/bà/anh/chị, tôi có thể dọn buồng bây giờ không?"

+ Nếu khách đồng ý thì bắt đầu làm phòng.

+ Nếu khách lưỡng lự, có thể hỏi: Do you prefer that I come back later ?/ Tôi có thể quay lại sau" và làm theo yêu cầu của khách.

+ Nếu không có tiếng trả lời, tra chìa khoá nhẹ nhàng và mở cửa vào phòng. (Vì có thể khách vẫn còn đang ngủ).

+ Nếu khi tra chìa khoá, thấy xuất hiện đèn xanh, có nghĩa là thời hạn sử dụng chìa khoá vẫn còn, có thể mở cửa được. Nếu thấy đèn đỏ, có nghĩa là chìa khoá đã hết hạn sử dụng, phải cập nhật ngay lập tức. Nếu thấy cả đèn xanh, đỏ cùng nhấp nháy, có nghĩa là khách cài chốt bên trong, nhân viên ghi vào báo cáo và chuyển sang làm phòng khác.

Tình huống 2. Nhân viên gõ cửa và xưng danh đúng theo quy định, xác định khách không có ở trong buồng nhưng khi mở cửa lại thấy khách đang ở trong buồng.

Cách giải quyết tình huống: Nhân viên xin lỗi vì đã làm phiền khách. Hỏi khách có cho phép làm buồng ngay không?.

Trường hợp khách cho phép: nhân viên thực hiện công việc như quy định

Trường hợp khách hẹn giờ làm: nhân viên xác nhận lại và hứa quay lại theo yêu cầu.

Trường hợp khách từ chối: nhân viên chào khách, đi ra, đóng cửa nhẹ nhàng, ghi vào báo cáo làm buồng của nhân viên là khách từ chối phục vụ.

MỘT SỐ CÂU GIAO TIẾP TIẾNG ANH

1. Good morning/afternoon/evening, This is Ms.Thuy from Housekeeping.

2. May I clean your room now?

3. Good evening Mr.Brown, would you like to have your turn down service now?

4. What time would be convenient for you Mr Brown?

5. Thank you Mr/Ms/Mrs Brown and have a nice morning/day/evening/night

6. How about some fresh towels Mr Brown?

Lưu ý:

- Giao tiếp với khách tự nhiên, lịch sự.

- Nếu làm phòng khi khách đang ở trong phòng, lưu ý cử chỉ, hành động chuẩn mực.

- Ra khỏi phòng đóng cửa nhẹ nhàng.

3. Thực hành gõ cửa

Mỗi sinh viên thực hành gõ cửa phòng khách và xử lý các tình huống:

1. Khách lưu trú là người Việt:

- Không có ở trong phòng

- Ra mở cửa cho phép làm phòng

- Ra mở cửa và báo bận

- Ra mở cửa và không muốn làm phòng
2. Khách lưu trú là người nước ngoài:
- Ra mở cửa cho phép làm phòng
 - Ra mở cửa và báo bận
 - Ra mở cửa và không muốn làm phòng

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

- 1.1 Trình bày các bước gõ cửa vào phòng khách?
- 1.2 Khi gõ cửa vào phòng khách, nếu trên cửa có treo bảng “DND”, nhân viên buồng cần làm gì?

2. Bài tập/Thực hành

Thực hành gõ cửa vào phòng khách

** Hướng dẫn thực hiện*

- Chia nhóm. Mỗi nhóm 2 sinh viên. 01 sinh viên đóng vai nhân viên buồng, 1 sinh viên đóng vai khách hàng.
- Mỗi nhóm luyện tập với nhau các tình huống gõ cửa vào phòng khách.

Sau đó thực hiện trước lớp

- Thời gian luyện tập: 30 phút
- Thực hiện: 5 phút/nhóm

BÀI 4. TRẢI GIƯỜNG

Mục tiêu:

- Xác định được chính xác các loại đồ vải làm giường;
- Trình bày được các bước trải giường thường và giường Âu;
- Thực hành trải giường đúng yêu cầu kỹ thuật, đạt tiêu chuẩn.

A. NỘI DUNG

1. Trải giường thường

1.1 Thu đồ vải bẩn trên giường

STT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Tháo vỏ gối trên giường	Gối	Mở miệng bao gối và tháo ruột gối để trên ghế, vỏ gối để trên giường
2	Đứng ở phía cuối giường, chùng gối, kéo nhẹ đệm về phía mình	Đệm/giường	Kéo đệm/giường bằng hai tay ra khỏi đầu giường khoảng 20 cm.
3	Lột vỏ chăn	Chăn	<ul style="list-style-type: none">- Tháo miệng vỏ chăn và lôi ruột chăn ra khỏi vỏ.- Gấp gọn ruột chăn hoặc chăn len. Đặt ruột chăn/ chăn len trên ghế hoặc cất vào tủ- Vỏ chăn để trên giường
4	Lột ga giường: dùng tay kéo ga ra khỏi các góc giường.	Ga	<ul style="list-style-type: none">- Kéo ga và cuộn gọn lại cùng với vỏ chăn, vỏ gối
5	Thu nhặt đồ vải bẩn mang ra ngoài	Vỏ chăn, vỏ gối, ga	<ul style="list-style-type: none">- Các đồ vải bẩn không được vứt bừa bãi trên sàn nhà.- Để riêng đồ vải khô và đồ vải ướt- Đánh dấu nếu có vết bẩn đặc biệt/ rách thủng- Đưa đồ vải bẩn ra ngoài cho vào túi đựng đồ vải bẩn trên xe đẩy

1.2 Chuẩn bị đồ vải

- Lấy các đồ vải từ trong xe đẩy ra gồm: ga, vỏ gối, vỏ chăn.
- Chọn đồ vải đúng kích thước giường.

- Các đồ vải phải không ô bẩn, có vết, sấp rách hoặc thủng.
- Cầm đồ vải bằng tay sạch và khô. Không để đồ vải sạch xuống sàn nhà.
- Đặt các đồ vải lên sôpha hoặc trên tủ (đặt thứ tự cái nào dùng sau đặt ở dưới).

1.3 Các bước trải giường

Bước 1. Vệ sinh giường và đệm

- Vệ sinh giường.
- + Quan sát bên dưới gậm giường, xung quanh giường.
- + Dùng chổi phủi bụi, mạng nhện (nếu có).
- Vệ sinh đệm.
- + Quan sát xem trên đệm có vết bẩn, vết thủng rách không. Báo ngay cho giám sát để thay đệm mới nếu đệm bị thủng, rách hoặc vết bẩn lớn không thể xử lý được.
- + Dùng cây phát trần phủi sạch bụi trên đệm.

Tiêu chuẩn giường và đệm

- Giường và đệm sạch, không có bụi và mạng nhện bám, không có tóc và các vật lạ khác.
- Đệm phải cân đối với giường
- Giường chắc chắn, sáng bóng.
- Đệm vừa giường, không bị thủng rách.

Bước 2. Trải tấm lót đệm

- Đứng phía cuối giường, chân chùng xuống, người hơi cúi.
- Tay đưa xuống phía dưới đệm nhẹ nhàng kéo đầu đệm ra khỏi đầu giường dài khoảng 20 cm.
- Đặt tấm lót đệm lên giường mặt phải hướng lên trên.
- Mở rộng tấm lót đệm, cân chỉnh tấm lót đệm cho cân đối trên mặt đệm.
- Dắt chun ở các góc của tấm lót đệm vào các góc của đệm chắc chắn.



Hình 4.1. Trải tấm lót đệm

(Nguồn: Video Tiêu chuẩn kỹ năng Nghề phục vụ buồng VTOS- Tổng cục du lịch Việt Nam)

Bước 3. Lồng vỏ gối

- Nhồi ruột gối.
- + Đặt ruột gối lên giường.
- + Dùng đầu ngón các tay nhân đều lên ruột gối cho căng phẳng đều.
- Lẩy vỏ gối: lấy đủ số lượng gối cần lồng.
- Kiểm tra vỏ gối: tay cầm vỏ gối quan sát mặt trước và mặt sau vỏ gối xem có vết bẩn hoặc rách.
- Đặt vỏ gối lên giường: đặt phần miệng gối hướng về phía gần sát với vị trí người lồng vỏ gối.
- Lồng ruột gối vào vỏ.
- + Gấp đôi đầu ruột gối.
- + Luồn ruột gối vào vỏ gối.
- * Một tay cầm ruột gối, tay kia nhắc miệng vỏ gối rộng ra và luồn ruột gối vào trong.
- * Chú ý các góc vỏ gối và ruột gối phải sát nhau để gối được căng đều.
- Chỉnh nắp gối: chỉnh ruột gối gọn trong nắp gối.
- Quan sát gối và cân chỉnh lại (nếu cần): sau khi lồng xong gối nhân viên quan sát lại gối và cân chỉnh lại nếu thấy chưa đạt với yêu cầu.



Hình 4.2. Gấp đầu gối

(Nguồn: Video Tiêu chuẩn kỹ năng Nghề phục vụ buồng VTOS- Tổng cục du lịch Việt Nam)

Tiêu chuẩn gối sau lồng vỏ

- + Gối phẳng, căng đều.
- + Bốn góc gối căng đều.
- + Nắp ôm phía ngoài ruột gối.

Bước 4. Trải ga phủ đệm

- Đặt ga trên mặt đệm, mặt phải của ga hướng lên trên.

- Đứng bên cạnh giường hoặc phía cuối giường tung ga phủ đều lên mặt đệm.
- Cân chỉnh sao cho các phần ga thừa 4 xung quanh giường bằng nhau.
- Dắt phần ga thừa đầu giường.
- + Đứng phía đầu giường, một tay luôn xuống dưới đệm và nâng đệm lên cao hơn so với giường đủ lọt vừa bàn tay.
- + Tay kia dắt phần ga thừa xuống dưới đệm.
- Gấp góc cạnh giường.
- + Vắt phần ga thừa lên.
- + Gấp nếp góc cạnh giường.
- + Dắt ga xuống phía đệm.



Hình 4.3. Đặt ga trên đệm

(Nguồn: Video Tiêu chuẩn kỹ năng Nghề phục vụ buồng VTOS- Tổng cục du lịch Việt Nam)



Hình 4.4. Góc cạnh giường

(Nguồn: Video Tiêu chuẩn kỹ năng Nghề phục vụ buồng VTOS- Tổng cục du lịch Việt Nam)

- Dắt phần ga thừa cạnh giường: một tay giữ phần góc đầu đệm, tay kia nhẹ nhàng dắt ga thừa bên cạnh giường xuống dưới đệm
 - Đi xuống phía cuối giường đẩy đệm lên sát đầu giường.
 - Kéo ga: đứng cuối giường, tay cầm ga kéo mạnh để các phần ga thừa được kéo hết xuống giúp ga phẳng hơn.
 - Dắt ga thừa phía cuối giường.
 - + Tay nâng đệm, dắt ga thừa cuối giường xuống dưới đệm.
 - + Gấp góc cuối giường tương tự như phía đầu giường.
- Lưu ý:** Phần bên kia giường cách làm tương tự như trên.

Tiêu chuẩn trải ga phủ đệm

- Mặt ga phẳng.
- Hình tam giác/ vuông góc ở các góc cân đối
- Ga các bên cạnh giường phẳng.
- Các góc đệm không bị kênh.

Bước 5. Lòng chăn và trải chăn

- Tung bọc chăn phủ đều mặt nệm, miệng bọc chăn nằm ở phía dưới (gần đuôi giường).
- Lòng ruột chăn vào miệng bọc chăn và căng 2 góc trên của chăn.
- Lòng tay vào miệng bọc chăn kéo 2 góc dưới của ruột chăn vào 2 góc của bọc chăn.
- Chỉnh sửa chăn không bị cộm, phẳng.
- Cân chỉnh chăn sao cho các phần thừa 2 bên cạnh giường bằng nhau, đầu trên của chăn cách mép giường trên 30cm.
- Bẻ mí trên của chăn xuống dưới 20 cm, kéo căng nếp gấp.
- Xuống phía dưới đuôi giường kéo căng chăn cho phẳng, sau đó nhét phần chăn dư cuối đuôi giường dưới nệm.
- Bẻ góc 2 bên cạnh hông giường.

Tiêu chuẩn trải chăn:

- Chăn căng, phẳng trên giường
- Cân đối phần chăn dư 2 bên hông giường.
- Đuôi giường căng, phẳng, bẻ góc 2 bên hông giường chặt, vuông vắn.

Bước 6. Đặt gối

- Đặt gối .
- + Gối đặt đứng, cân đối giữa giường.
- + Gối đặt sát đầu giường
- + Miệng bao gối quay vào trong và quay vào nhau (nếu giường 2 gối trở lên)
- + Gối căng phẳng



Hình 4.5. Đặt gối

(Nguồn: Video Tiêu chuẩn kỹ năng Nghề phục vụ buồng VTOS- Tổng cục du lịch Việt Nam)

Bước 7: Đặt gối trang trí và trải tấm trang trí giường

- Đặt gối trang trí:

- + Kéo căng 4 góc của gối trang trí
- + Bẻ 1 góc của gối trang trí đặt xuống chính giữa giường và giữa các gối.
- + Chỉnh gối sao cho cân đối, đứng thẳng.

- Trải tấm trang trí giường:

- + Trải tấm trang trí cách mép cuối giường 20cm
- + Canh phần dư của tấm trang trí 2 bên hông giường bằng nhau.

Bước 8: Kiểm tra kết thúc công việc

- Quan sát lại toàn bộ giường vừa trang trí.
- Tiêu chuẩn giường sau khi trang trí:
 - + Mặt giường phẳng.
 - + Các góc đệm không bị kênh.
 - + Gối được đặt ngay ngắn và chính giữa giường.

2. Trải giường Âu

2.1 Thu đồ vải bẩn trên giường

STT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Tháo vỏ gối trên giường	Gối	Mở miệng bao gối và tháo ruột gối để trên ghế, vỏ gối để trên giường
2	Đứng ở phía cuối giường, chùng gối, kéo nhẹ đệm về phía mình	Đệm/giường	Kéo đệm/giường bằng hai tay ra khỏi đầu giường khoảng 20 cm.
3	Lột vỏ chăn	Chăn	- Tháo miệng vỏ chăn và lôi ruột chăn ra khỏi vỏ.

STT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
			- Gấp gọn ruột chăn hoặc chăn len. Đặt ruột chăn/ chăn len trên ghế hoặc cất vào tủ - Vỏ chăn để trên giường
4	Lột ga giường: dùng tay kéo ga ra khỏi các góc giường.	Ga	- Kéo ga và cuộn gọn lại cùng với vỏ chăn, vỏ gối
5	Thu nhặt đồ vải bẩn mang ra ngoài	Vỏ chăn, vỏ gối, ga	- Các đồ vải bẩn không được vứt bừa bãi trên sàn nhà. - Để riêng đồ vải khô và đồ vải ướt - Đánh dấu nếu có vết bẩn đặc biệt/ rách thủng - Đưa đồ vải bẩn ra ngoài cho vào túi đựng đồ vải bẩn trên xe đẩy

2.2 Chuẩn bị đồ vải

- Lấy các đồ vải từ trong xe đẩy ra gồm: ga, vỏ gối, vỏ chăn.
- Chọn đồ vải đúng kích thước giường.
- Các đồ vải phải không ó bẩn, có vết, sấp rách hoặc thủng.
- Cầm đồ vải bằng tay sạch và khô. Không để đồ vải sạch xuống sàn nhà.
- Đặt các đồ vải lên sofa hoặc trên tủ (đặt thứ tự cái nào dùng sau đặt ở dưới).

2.3 Các bước trải giường

Bước 1. Vệ sinh giường và đệm

- Vệ sinh giường.
- + Quan sát bên dưới gập giường, xung quanh giường.
- + Dùng chổi phủi bụi, mạng nhện (nếu có).
- Vệ sinh đệm.
- + Quan sát xem trên đệm có vết bẩn, vết thủng rách không. Báo ngay cho giám sát để thay đệm mới nếu đệm bị thủng, rách hoặc vết bẩn lớn không thể xử lý được.
- + Dùng cây phát trần phủi sạch bụi trên đệm.

Tiêu chuẩn giường và đệm

- Giường và đệm sạch, không có bụi và mạng nhện bám, không có tóc và các vật lạ khác.
- Đệm phải cân đối với giường

- Giường chắc chắn, sáng bóng.
- Đệm vừa giường, không bị thủng rách.

Bước 2. Trải tấm lót đệm

- Đứng phía cuối giường, chân chùng xuống, người hơi cúi.
- Tay đưa xuống phía dưới đệm nhẹ nhàng kéo đầu đệm ra khỏi đầu giường dài khoảng 20 cm.
- Đặt tấm lót đệm lên giường mặt phải hướng lên trên.
- Mở rộng tấm lót đệm, cân chỉnh tấm lót đệm cho cân đối trên mặt đệm.
- Dắt chun ở các góc của tấm lót đệm vào các góc của đệm chắc chắn.

Bước 3. Lòng vỏ gối

- Nhồi ruột gối.
- + Đặt ruột gối lên giường.
- + Dùng đầu ngón các tay nhấn đều lên ruột gối cho căng phẳng đều.
- Lấy vỏ gối: lấy đủ số lượng gối cần lòng.
- Kiểm tra vỏ gối: tay cầm vỏ gối quan sát mặt trước và mặt sau vỏ gối xem có vết bẩn hoặc rách.
- Đặt vỏ gối lên giường: đặt phần miệng gối hướng về phía gần sát với vị trí người lòng vỏ gối.
- Lòng ruột gối vào vỏ.
- + Gấp đôi đầu ruột gối.
- + Luồn ruột gối vào vỏ gối.
- * Một tay cầm ruột gối, tay kia nhắc miệng vỏ gối rộng ra và luồn ruột gối vào trong.
- * Chú ý các góc vỏ gối và ruột gối phải sát nhau để gối được căng đều.
- Chỉnh nắp gối: chỉnh ruột gối gọn trong nắp gối.
- Quan sát gối và cân chỉnh lại (nếu cần): sau khi lòng xong gối nhân viên quan sát lại gối và cân chỉnh lại nếu thấy chưa đạt với yêu cầu.

Tiêu chuẩn gối sau lòng vỏ

- + Gối phẳng, căng đều.
- + Bốn góc gối căng đều.
- + Nắp ôm phía ngoài ruột gối.

Bước 4. Trải ga phủ đệm

- Đặt ga trên mặt đệm, mặt phải của ga hướng lên trên.
- Đứng bên cạnh giường hoặc phía cuối giường tung ga phủ đều lên mặt đệm.
- Cân chỉnh sao cho các phần ga thừa 4 xung quanh giường bằng nhau.
- Dắt phần ga thừa đầu giường.
- + Đứng phía đầu giường, một tay luồn xuống dưới đệm và nâng đệm lên cao hơn so với giường đủ lọt vừa bàn tay.
- + Tay kia dắt phần ga thừa xuống dưới đệm.

- Gấp góc cạnh giường.
- + Vắt phần ga thừa lên.
- + Gấp nếp góc cạnh giường.
- + Dắt ga xuống phía đệm.
- Dắt phần ga thừa cạnh giường: một tay giữ phần góc đầu đệm, tay kia nhẹ nhàng dắt ga thừa bên cạnh giường xuống dưới đệm
- Đi xuống phía cuối giường đẩy đệm lên sát đầu giường.
- Kéo ga: đứng cuối giường, tay cầm ga kéo mạnh để các phần ga thừa được kéo hết xuống giúp ga phẳng hơn.
- Dắt ga thừa phía cuối giường.
- + Tay nâng đệm, dắt ga thừa cuối giường xuống dưới đệm.
- + Gấp góc cuối giường tương tự như phía đầu giường.

Lưu ý: Phần bên kia giường cách làm tương tự như trên.

Tiêu chuẩn trải ga phủ đệm

- Mặt ga phẳng.
- Hình tam giác/ vuông góc ở các góc cân đối
- Ga các bên cạnh giường phẳng.
- Các góc đệm không bị kênh.

Bước 5. Trải tấm ga thứ 2

- Tiếp tục trải tấm ga thứ 2 phủ bằng mép đầu giường, không lộn
- Phần dư 2 bên hông giường bằng nhau
- Kéo căng tấm ga.

Tiêu chuẩn trải ga số 2:

- Mặt ga phẳng.
- Cân đối 2 phần dư 2 bên hông giường

Bước 6: Trải chăn

- Trải ruột chăn lên trên tấm ga thứ 2, cách mép đầu giường khoảng 25cm.
- Kéo căng chăn trên mặt giường.
- Cân đối phần dư chăn 2 bên hông giường.

Bước 7: Trải tấm ga số 3

- Trải tấm ga thứ 3 lên trên mền, phủ bằng mép đầu giường giống ga 2.
- Sau đó, nắm đầu trên ga 2 và 3, gấp ngược xuống bằng mép mền.
- Tiếp tục gấp xuống 1 lần nữa.
- Kéo căng nếp gấp và lộn 2 phần dư hai bên hông xuống dưới nệm.
- Xuống phía dưới đuôi giường kéo căng ga và chăn. Vuốt và lộn phần dư 2 bên hông giường xuống dưới nệm.
- Nhét và bẻ góc vuông cuối đuôi giường. Sau đó, vuốt hết phần dư cuối đuôi giường xuống dưới nệm.

Bước 8: Đặt gối trang trí và trải tấm trang trí giường

- Đặt gối trang trí:
- + Kéo căng 4 góc của gối trang trí
- + Bẻ 1 góc của gối trang trí đặt xuống chính giữa giường và giữa các gối.
- + Chỉnh gối sao cho cân đối, đứng thẳng.
- Trải tấm trang trí giường:
- + Trải tấm trang trí cách mép cuối giường 20cm
- + Canh phần dư của tấm trang trí 2 bên hông giường bằng nhau.

Bước 9: Kiểm tra kết thúc công việc

- Quan sát lại toàn bộ giường vừa trang trí.
- Tiêu chuẩn giường sau khi trang trí:
- Mặt giường phẳng, các góc giường vuông, không dòn 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.

3. Thực hành trải giường

- Chia cặp sinh viên thực hành trải giường, thời gian tối đa 10 phút:
- + Giường thường
- + Giường Âu

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

1.1 Kể tên các loại đồ vải cần sử dụng khi thực hiện trải giường kiểu thường, kiểu Âu

1.2 Mô tả cách trải giường kiểu thường, cách trải giường kiểu Âu

2. Bài tập/Thực hành

2.1 Thực hành: Trải giường thường

** Hướng dẫn thực hiện*

- Chuẩn bị: Đồ vải các loại
- Cách tiến hành: Thực hiện theo nhóm. Mỗi nhóm 2 sinh viên
- Nhiệm vụ: Các nhóm thực hiện trải giường kiểu thường theo trình tự các bước đã được hướng dẫn

- Thời gian: 8 phút/nhóm/lần

2.2 Thực hành: Trải giường Âu

** Hướng dẫn thực hiện*

- Chuẩn bị: Đồ vải các loại
- Cách tiến hành: Thực hiện theo nhóm. Mỗi nhóm 2 sinh viên

- Nhiệm vụ: Các nhóm thực hiện trải giường kiểu Âu theo trình tự các bước đã được hướng dẫn
- Thời gian: 8 phút/nhóm/lần

BÀI 5. VỆ SINH ĐỒ GỖ VÀ ĐIỆN THOẠI

Mục tiêu:

- Xác định được chính xác các dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh;
- Trình bày được các bước thực hiện và tiêu chuẩn khi vệ sinh đồ gỗ, điện thoại;
- Thực hành làm vệ sinh đúng yêu cầu kỹ thuật, đạt tiêu chuẩn.

A. NỘI DUNG

1. Làm vệ sinh đồ gỗ

1.1 Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ

- Hóa chất đa năng
- Xô
- Khăn lau chung
- Bọt đánh răng cũ

1.2 Các bước thực hiện

STT	Tên các thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Lấy hóa chất, dụng cụ	Xô, khăn lau, bọt đánh răng cũ, hóa chất đa năng	- Lấy đúng, đủ các vật dụng, hóa chất - Hóa chất có tên rõ ràng
2	Pha hóa chất đa năng vào xô nước	Xô, hóa chất đa năng	- Lấy ½ xô nước - Xịt 1 lượng hóa chất vừa đủ
3	Lau đồ gỗ	Xô hóa chất đã pha, khăn lau, bọt đánh răng, đồ gỗ	- Giặt khăn lau trong xô hóa chất, vắt khô - Lau các thiết bị theo vòng tròn, lau từ trên xuống. - Đối với các góc kẽ, dùng bọt đánh răng nhúng vào xô nước hóa chất, vẩy bọt nước và chải các góc kẽ. - Dùng khăn lau khô lại.

1.3 Tiêu chuẩn

- Đảm bảo chất lượng đồ gỗ (xem có bị hỏng, gãy hay không?)
- Đồ gỗ phải sạch, khô

2. Làm vệ sinh điện thoại

2.1 Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ

- Hóa chất đa năng
- Xô
- Khăn lau chung
- Bọt đánh răng cũ

2.2 Các bước thực hiện

STT	Tên các thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Lấy hóa chất, dụng cụ	Xô, khăn lau, bọt đánh răng cũ, hóa chất đa năng	- Lấy đúng, đủ các vật dụng, hóa chất - Hóa chất có tên rõ ràng
2	Pha hóa chất đa năng vào xô nước	Xô, hóa chất đa năng	- Lấy ½ xô nước - Xịt 1 lượng hóa chất vừa đủ
3	Lau điện thoại	Xô hóa chất đã pha, khăn lau, bọt đánh răng, điện thoại	- Đối với các góc kẽ trên thân điện thoại, dùng bọt đánh răng nhúng vào xô nước hóa chất, vẩy thật khô và chải các góc kẽ. - Giặt khăn lau trong xô hóa chất, vắt khô lau thân điện thoại. - Lau dây điện thoại (không kéo dài dây), lau từng vòng xoắn - Lau tai nghe điện thoại.
4	Đặt điện thoại lại vị trí ban đầu và kiểm tra	Điện thoại	- Đặt đúng vị trí, không để dây xoắn - Điện thoại phải có tín hiệu tí tí.

2.3 Tiêu chuẩn

- Điện thoại sạch, khô
- Điện thoại hoạt động bình thường

3. Thực hành làm vệ sinh đồ gỗ và điện thoại

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

- 1.1 Liệt kê các dụng cụ, hóa chất cần chuẩn bị khi làm vệ sinh đồ gỗ?
- 1.2 Liệt kê các dụng cụ, hóa chất cần chuẩn bị khi làm vệ sinh điện thoại?
- 1.3 Mô tả các bước vệ sinh đồ gỗ, vệ sinh điện thoại
- 1.4 Nêu các tiêu chuẩn cần đạt được khi vệ sinh đồ gỗ và điện thoại

2. Thực hành

Vệ sinh đồ gỗ và điện thoại

* Hướng dẫn thực hiện:

- Mỗi cá nhân thực hiện vệ sinh đồ gỗ và điện thoại
- Thời gian thực hiện: 10 phút/sinh viên

BÀI 6. VỆ SINH ĐỒ THỦY TINH, SÀNH SỨ

Mục tiêu:

- Xác định được chính xác các dụng cụ, hóa chất vệ sinh đồ thủy tinh, sành sứ;
- Trình bày được các bước thực hiện và tiêu chuẩn khi làm vệ sinh;
- Thực hành làm vệ sinh đúng yêu cầu kỹ thuật, đạt tiêu chuẩn.

A. NỘI DUNG

1. Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ

- Mút cọ rửa: mút cọ rửa ly cốc
- Hóa chất đa năng/nước rửa chén
- Khăn lau: khăn lau khô cốc

2. Thực hiện

STT	Tên các thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Lấy hóa chất, dụng cụ	Mút cọ rửa ly cốc, hóa chất đa năng/nước rửa chén, khăn lau khô cốc.	- Các loại mút cọ rửa, các loại khăn phải phân biệt được. Tất cả phải đảm bảo sử dụng tốt. - Hóa chất có tên rõ ràng
2	Thu gom ly, tách, gạt tàn... bản mang vào bồn rửa	Ly, tách, gạt tàn..	- Chỉ thu gom những ly, tách bản để rửa - Chăm nhẹ nhàng tránh va chạm mạnh làm trầy xước và vỡ.
3	Rửa các vật dụng như ly cốc, gạt tàn, ...	Ly, tách, gạt tàn, ...	- Cọ ly cốc có trong bồn rửa tay bằng miếng mút với nước rửa chén quy định. Rửa lại bằng nước ấm cho đến khi sạch và lau khô. Kiểm tra và đặt về vị trí ban đầu. - Đổ hết mẫu thuốc/tàn thuốc trong gạt tàn vào thùng rác, đảm bảo tàn đã cháy hết. Cọ gạt tàn bằng miếng mút với nước rửa chén quy định. Rửa lại

			bằng nước ấm cho đến khi sạch và lau khô. Kiểm tra và đặt về vị trí ban đầu.
4	Kiểm tra ly bằng cách nắm đế ly đưa lên hướng ánh sáng	Ly	Đảm bảo tiêu chuẩn

3. Tiêu chuẩn

Ly sạch, sáng, không vết bẩn, không vết nước, không dấu vân tay, không mùi hóa chất

4. Thực hành vệ sinh đồ thủy tinh, sành sứ

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

1.1 Liệt kê các dụng cụ, hóa chất cần chuẩn bị khi làm vệ sinh đồ thủy tinh, sành sứ?

1.2 Mô tả các bước vệ sinh đồ thủy tinh, sành sứ?

1.3 Hãy nêu các tiêu chuẩn cần đạt được khi vệ sinh đồ thủy tinh, sành sứ

2. Thực hành

Vệ sinh đồ thủy tinh, sành sứ

* Hướng dẫn thực hiện:

- Mỗi cá nhân thực hiện vệ sinh đồ thủy tinh, sành sứ
- Thời gian thực hiện: 10 phút/sinh viên

BÀI 7. GẠT GIỜNG

Mục tiêu:

- Xác định được chính xác các dụng cụ, hóa chất vệ sinh gương;
- Trình bày được các bước thực hiện và tiêu chuẩn khi làm vệ sinh;
- Thực hành làm vệ sinh đúng yêu cầu kỹ thuật, đạt tiêu chuẩn.

A. NỘI DUNG

1. Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ

- Hóa chất lau kính, hóa chất đa năng.
- Xô
- Khăn lau: khăn lau khô chung.
- Dụng cụ gạt kính: Cây con thỏ, cây gạt kính

2. Thực hiện

STT	Tên các thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Lấy hóa chất, dụng cụ	Xô, khăn lau, dụng cụ gạt kính, hóa chất đa năng, hóa chất lau kính.	- Lựa chọn đúng, đủ dụng cụ, phải đảm bảo sử dụng tốt. - Hóa chất có tên rõ ràng
2	Pha hóa chất trong xô. Dùng khăn nhúng vào xô nước hóa chất đã pha, vắt ẩm, lau quanh khung gương trước.	Xô, hóa chất đa năng, khăn lau	- Lấy ½ xô nước, xịt 1 lượng hóa chất vừa đủ. - Khăn vắt ẩm, khung gương được lau sạch.
3	Tháo bông lau từ cây con thỏ giặt trong xô hóa chất, vắt ẩm, lắp lại vào cây và xịt hóa chất lau kính vào bông lau.	Xô, cây con thỏ, hóa chất lau kính	- Vắt ẩm bông con thỏ - Xịt một lượng hóa chất vừa đủ
4	Dùng cây con thỏ sau khi xịt hóa chất lau gương từ trên xuống dưới, tài trái sang phải hoặc lau theo hình zic zắc	Cây con thỏ	Lau hóa chất bao phủ toàn bộ kính

5	Lau gương bằng dụng cụ gạt gương	Dụng cụ gạt gương, gương, khăn khô	<ul style="list-style-type: none"> - Đặt cây gạt gương sát mép gương, nghiêng một góc 45 độ, kéo thẳng xuống 1 đường dứt khoát - Dùng khăn lau phần cây gạt sau mỗi lần gạt
---	----------------------------------	------------------------------------	---

3. Tiêu chuẩn

Gương phải sạch, bóng, sáng, không vệt nước, không dấu vân tay

4. Thực hành gạt gương

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

- 1.1 Liệt kê các dụng cụ, hóa chất cần chuẩn bị khi gạt gương?
- 1.2 Mô tả các bước gạt gương?
- 1.3 Hãy nêu các tiêu chuẩn cần đạt được khi gạt gương

2. Thực hành

Gạt gương

* Hướng dẫn thực hiện:

- Mỗi cá nhân thực hiện gạt gương
- Thời gian thực hiện: 10 phút/sinh viên

BÀI 8. VỆ SINH TOILET

Mục tiêu:

- Xác định được chính xác các dụng cụ, hóa chất vệ sinh toilet;
- Trình bày được các bước thực hiện và tiêu chuẩn khi làm vệ sinh toilet;
- Thực hành làm vệ sinh đúng yêu cầu kỹ thuật, đạt tiêu chuẩn.

A. NỘI DUNG

1. Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ

- Mút cọ rửa bồn cầu.
- Hóa chất tẩy bồn cầu.
- Bộ bàn chải cọ bồn cầu.
- Khăn lau khô bồn cầu.

2. Thực hiện

STT	Tên các thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Lấy hóa chất	Hóa chất tẩy bồn cầu	Lấy đúng loại hóa chất
2	Xịt hóa chất vào bồn cầu	Hóa chất tẩy bồn cầu	- Đi găng tay khi tiếp xúc với hóa chất - Xịt đều xung quanh mép bên trên và phía trong, bên ngoài bồn cầu
3	Đậy nắp bồn cầu	Bồn cầu	Đậy kín nắp để giảm việc mùi hóa chất phát tán
4	Cọ rửa phía trong bồn cầu	Chổi cọ bồn cầu	- Dùng chổi cọ chuyên dụng cho công việc vệ sinh bồn cầu. Cọ vòng theo bề mặt bên trong bồn cầu - Xả nước và giặt sạch chổi cọ cho đến khi trôi hết chất tẩy rửa - Rảy chổi cọ trong bồn cầu cho đến khô mới cho vào hộp đựng chổi
5	Cọ rửa bên ngoài bồn cầu	Khăn lau, mút cọ bồn cầu	- Cọ bên ngoài bồn cầu bằng miếng mút cọ rửa chuyên dụng và hóa chất

STT	Tên các thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
			đa năng - Dùng khăn lau sạch bên ngoài bồn cầu
6	Lau khô bên ngoài bồn cầu		- Dùng khăn chuyên biệt cho việc lau khô bồn cầu - Bồn cầu khô ráo

3. Tiêu chuẩn

- Tường xung quanh sáng bóng, không vết bẩn.
- Tay gạt nước bồn cầu hoạt động tốt, sáng bóng.
- Phía trong bồn cầu nước không đọng bám, không vết bẩn.
- Két nước, nắp nhựa bồn cầu, thân bồn cầu không bụi bám, không vết bẩn, sáng bóng.

4. Thực hành vệ sinh toilet

Mỗi sinh viên được phân công làm vệ sinh toilet ít nhất 2 lần, đảm bảo tiêu chuẩn.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

- 1.1 Liệt kê các dụng cụ, hóa chất cần chuẩn bị khi vệ sinh toilet?
- 1.2 Mô tả các bước vệ sinh toilet?
- 1.3 Hãy nêu các tiêu chuẩn cần đạt được khi vệ sinh toilet?

2. Thực hành

Vệ sinh toilet

* Hướng dẫn thực hiện:

- Mỗi cá nhân thực hiện vệ sinh toilet
- Thời gian thực hiện: 10 phút/sinh viên

BÀI 9. VỆ SINH BỒN TẮM VÀ XUNG QUANH

Mục tiêu:

- Xác định được chính xác các dụng cụ, hóa chất vệ sinh bồn tắm;
- Trình bày được các bước thực hiện và tiêu chuẩn khi làm vệ sinh bồn tắm;
- Thực hành làm vệ sinh đúng yêu cầu kỹ thuật, đạt tiêu chuẩn.

A. NỘI DUNG

1. Vệ sinh khu vực bồn tắm

1.1. Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ

- Mút cọ rửa: mút cọ rửa chung
- Hóa chất đa năng
- Khăn lau: khăn lau khô chung
- Dụng cụ gạt kính

1.2 Thực hiện

STT	Tên các thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Xịt hóa chất lên bề mặt bồn tắm và xung quanh	Hóa chất đa năng, bồn tắm, tường, vòi	Sử dụng đúng loại hóa chất với một lượng vừa đủ
2	Cọ rửa tường men xung quanh bồn tắm	Hóa chất đa năng, tường	<ul style="list-style-type: none">- Dùng miếng cọ rửa chung cọ tường theo hình zíc zắc theo trình tự từ trên xuống dưới- Rửa lại bằng nước cho sạch hết hóa chất và vết bẩn
3	Cọ rửa vòi sen	Hóa chất đa năng, vòi sen	<ul style="list-style-type: none">- Dùng miếng cọ rửa chung cọ từ đầu vòi sen, vuốt xuống cụm vòi. Cọ cụm vòi. Lưu ý phần thân dưới của vòi- Rửa lại bằng nước cho sạch hết hóa chất và vết bẩn
4	Cọ rửa phía trong và	Hóa chất đa năng,	Dùng miếng cọ rửa chung

	ngoài bồn tắm.	bồn tắm	cọ phía trong và ngoài bồn tắm. Lưu ý phân rôn thoát nước phải nhắc lên dùng bàn chải nhỏ cọ phía trong và ngoài - Rửa lại bằng nước cho sạch hết hóa chất và vết bẩn
5	Lau kính/rèm bồn tắm (nếu có)	Kính/rèm, hóa chất đa năng	- Xịt hóa chất lau kính vào kính xung quanh bồn tắm, dùng khăn/dụng cụ gạt kính lau sạch vết bẩn - Đối với rèm bồn tắm bằng nhựa sẽ được làm sạch bằng cách lấy khăn và hóa chất đa năng
6	Lau khô bồn tắm và khu vực xung quanh		- Lấy khăn sử dụng cho lau khô chung để làm khô toàn bộ khu vực bồn tắm - Lau từ trên xuống theo xoáy tròn ốc hoặc zíc zắc

1.3. Tiêu chuẩn

- Vòi sen và vòi nước lớp mạ sáng bóng, không còn vết bẩn, không còn chất tẩy rửa đọng bám.

- Rôn thoát nước sạch không còn tóc rụng, bồn tắm và các khu vực xung quanh không có vết ố, vết bẩn.

- Bồn tắm, tường men sạch sẽ, khô ráo, không có vết ố bẩn, không còn chất tẩy rửa bám.

- Kính sáng, không vết bẩn, vết mờ. Cửa kính kéo nhẹ nhàng. Các tay cầm, giá vắt khăn sáng và không có vết mờ, vết bẩn.

2. Vệ sinh khu vực phòng tắm đứng

2.1. Chuẩn bị hóa chất và dụng cụ

- Mút cọ rửa: mút cọ rửa chung.
- Hóa chất lau kính, hóa chất đa năng.
- Dụng cụ gạt kính, bàn chải cọ sàn.
- Khăn lau: khăn lau khô chung.

2.2 Thực hiện

STT	Tên các thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Xịt hóa chất đa năng lên miếng mút cọ rửa chung	Hóa chất đa năng, miếng cọ rửa chung	Xịt một lượng vừa đủ, miếng cọ rửa phải được làm ẩm
2	Cọ rửa phần vòi sen	Mút cọ rửa, hóa chất đa năng, vòi sen	- Cọ từ đầu vòi sen đến cụm vòi. - Rửa lại bằng nước
3	Lau khô vòi sen	Khăn lau khô chung	Lau khô bằng khăn đã quy định toàn bộ vòi sen
4	Xịt nước lau kính	Kính phòng tắm	Xịt vừa đủ bao phủ toàn bộ kính
5	Lau kính bằng dụng cụ gạt kính	Dụng cụ gạt kính, kính phòng tắm, khăn ẩm	- Dùng cây gạt kính để gạt sạch nước lau kính và vết bẩn - Dùng khăn lau phần cây gạt sau mỗi lần gạt
6	Vệ sinh sàn phòng tắm	Bàn chải cọ sàn, hóa chất đa năng	- Cọ sàn bằng bàn chải cọ sàn và hóa chất đa năng - Rửa sạch bằng nước - Lau khô sàn bằng khăn lau khô chung

2.3 Tiêu chuẩn

- Vòi sen và vòi nước lớp mạ sáng bóng, không còn vết bẩn, không còn chất tẩy rửa đọng bám.
- Rõn thoát nước sạch không còn tóc rụng.
- Kính xung quanh phòng tắm không có vết ô, vết bẩn.
- Sàn phòng tắm sạch sẽ, khô ráo, không có vết ô bẩn, không có tóc.

3. Thực hành vệ sinh bồn tắm và xung quanh

Phân công từng sinh viên thực hành vệ sinh bồn tắm, thời gian tối đa 5 phút.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

1.1 Liệt kê các dụng cụ, hóa chất cần chuẩn bị khi vệ sinh bồn tắm và xung quanh?

1.2 Mô tả các bước vệ sinh bồn tắm và xung quanh?

1.3 Hãy nêu các tiêu chuẩn cần đạt được khi vệ sinh bồn tắm và xung quanh?

2. Thực hành

Vệ sinh bồn tắm và xung quanh

* Hướng dẫn thực hiện:

- Mỗi cá nhân thực hiện vệ sinh bồn tắm và xung quanh
- Thời gian thực hiện: 10 phút/sinh viên

BÀI 10. DỌN VỆ SINH BUỒNG KHÁCH

Mục tiêu:

- Trình bày được quy trình dọn vệ sinh buồng khách đang lưu trú, buồng khách vừa trả, buồng trống khách.
- Phân biệt được sự khác nhau giữa làm vệ sinh buồng khách đang lưu trú, buồng khách vừa trả, buồng trống khách.
- Thực hiện đúng các bước dọn vệ sinh buồng khách, đúng yêu cầu kỹ thuật, đạt tiêu chuẩn.

A. NỘI DUNG

1. Quy trình làm vệ sinh buồng khách đang lưu trú

1.1 Chuẩn bị

Chuẩn bị xe đẩy cùng các đồ dùng dụng cụ hóa chất,... phục vụ cho công tác vệ sinh phòng

1.2 Vào phòng

Thực hiện quy trình gõ cửa vào phòng theo bài 3

1.3 Kiểm tra

- Thực hiện công tác kiểm tra từ ngoài vào trong từ trái qua phải theo hình chữ U. Kiểm tra đồ đạc trang thiết bị về số lượng, chủng loại chất lượng

1.4 Quy trình vệ sinh phòng

Bước 1: Làm thông thoáng phòng

- Kéo rèm. Kéo dây ròng rọc của rèm hoặc cầm mép rèm & kéo sát vào tường một cách nhẹ nhàng (không kéo quá mạnh để làm hỏng móc treo rèm), buộc lại rèm. Vì ánh sáng tự nhiên sẽ tốt hơn cho bạn khi làm việc.

- Mở cửa sổ và cố định bằng móc cửa (nếu điều kiện thời tiết cho phép).
- Tắt điều hoà. mục đích để tiết kiệm điện

Bước 2: Thu dọn ly, tách bẩn và khay phục vụ tại phòng

- Không có sự khác biệt trong việc thu dọn ly tách bẩn và khay phục vụ tại phòng của giữa phòng khách trả và phòng đang có khách lưu trú

- Lưu ý khi rửa ly tách của phòng khách và phòng tắm vì có thể có những đồ vật nhỏ của khách để quên trong đó

- Không bỏ đi những chai rượu khách đang uống dở, nên để chúng vào trong tủ đồ uống

Bước 3: Đổ gạt tàn, thu gom rác

- Không có sự khác biệt trong việc thu gom rác, gạt tàn giữa phòng khách trả và phòng đang có khách lưu trú, tuy nhiên trong quá trình thực hiện công đoạn này cần phải lưu ý:

- Chỉ đồ rác trong các sọt rác (nếu thấy tiền hay tài sản ở trong thùng rác , báo cáo ngay cho người giám sát)

Bước 4: Kiểm tra các trang thiết bị, đồ điện và báo cáo hỏng hóc (nếu có)

- Không có sự khác biệt trong việc kiểm tra các trang thiết bị, đồ điện và báo cáo hỏng hóc giữa phòng khách trả và phòng đang có khách lưu trú, tuy nhiên trong quá trình thực hiện công đoạn này cần phải lưu ý một số các nguyên tắc sau:

- Không kiểm tra tài sản thất lạc của khách

- Không đụng chạm vào các vật dụng và đồ đạc của khách hoặc các vật trang sức, tiền bạc của khách

- Báo cáo với giám sát và ghi chú vào bảng báo cáo làm phòng nếu thấy khách để các vật dụng, tư trang, tiền bạc với số lượng lớn ngoài két an toàn

- Báo cáo các hư hỏng cho bộ phận kỹ thuật để sửa chữa ngay và ghi chú vào bảng báo cáo làm phòng để theo dõi nếu chưa sửa xong. Đồng thời khi nhân viên kỹ thuật đến sửa chữa, nhân viên phục vụ phòng phải mở cửa cho họ vào và phải có mặt để theo dõi tiến độ công việc đồng thời quản lý tài sản của khách ở trong phòng

Bước 5. Kiểm tra đồ giặt là của khách

- Chỉ kiểm tra trong túi giặt là

- Nếu khách có ở trong phòng, khi kiểm tra nếu không thấy có áo quần của khách ở trong túi giặt là, bạn nên hỏi xem khách có áo quần cần giặt là hay không

Bước 6. Thu dọn đồ vải bẩn

- Tương tự như quy trình thu dọn đồ vải bẩn khi vệ sinh phòng khách trả, tuy nhiên trong quá trình thực hiện quy trình này cần phải lưu ý:

- Khi thu gom đồ vải bẩn trên giường, chú ý đến những đồ vật khách đặt trên giường để sau khi làm giường xong bạn phải đặt những đồ vật đó vào đúng vị trí ban đầu của nó nhằm tôn trọng sở thích của khách

- Nếu trong phòng có nhiều giường, chỉ thu gom đồ vải bẩn của giường nào mà khách đã sử dụng

- Chỉ thu gom những khăn khách đã sử dụng

Bước 7: Làm giường

- Tương tự như phòng khách trả, tuy nhiên có một vài điểm cần phải lưu ý:

- Không trải tấm phủ giường

- Đặt lại những vật dụng khách để trên giường vào vị trí ban đầu

- Gấp hoặc treo quần áo của khách cho ngay ngắn

Bước 8: Lau bụi đồ đạc

- Tương tự như phòng khách trả, tuy nhiên có một vài điểm cần phải lưu ý:

- + Không cần lau bụi trong các ngăn kéo, tủ quần áo
- + Cần thận không làm xáo trộn, hư hại đồ đạc của khách
- + Sắp đặt lại đồ đạc của khách đúng chỗ mà khách đã đặt trước đó. Chỉ sắp xếp lại trong trường hợp vì lý do an toàn của khách (*ví dụ bàn ghế để ngổn ngang, ...*)
- + Nếu khách ở trong phòng, chú ý tránh làm phiền khách càng ít càng tốt
- + Một số trường hợp cần phải hỏi ý kiến khách trước khi thực hiện công việc

Ví dụ: nếu muốn lau bụi bàn làm việc trong khi khách có ở trong phòng nên hỏi ý kiến khách có thể làm hay không

Bước 9: Vệ sinh phòng tắm

- Tương tự như vệ sinh phòng tắm của phòng khách trả, tuy nhiên có một vài điểm cần phải lưu ý:

- Khi vệ sinh bồn rửa tay và bồn đá cần chú ý cẩn thận đối với những đồ đạc khách để trên đó, không cần đem tất cả mọi thứ ra bên ngoài để tiện cho việc làm vệ sinh, chỉ cần để qua một bên hoặc nhắc lên để lau chùi khi cần thiết
- Chỉ bổ sung đồ cung cấp trong phòng tắm tùy theo số lượng khách đã sử dụng, theo yêu cầu của khách hay qui định của khách sạn
- Đặt thảm chùi chân trên sàn ngay trước bồn tắm để khách tiện sử dụng
- Không cần gắn niêm vệ sinh sau khi vệ sinh bồn cầu (*tùy theo qui định của mỗi khách sạn*)

Bước 10. Bổ sung đồ cung cấp

- Tương tự như việc bổ sung đồ cung cấp trong phòng khách của phòng khách trả, tuy nhiên cần phải lưu ý:

- Chỉ bổ sung tùy theo số lượng khách đã sử dụng
- Theo yêu cầu của khách
- Theo qui định của khách sạn
- Sắp xếp lại cho gọn gàng

Bước 11. Hút bụi/Lau sàn

- Bắt đầu hút bụi từ góc trong cùng xa nhất tiến dần về phía cửa

- Theo nguyên tắc từ cao xuống thấp (rèm cửa, chao đèn, ghế sofa, khe, sàn thảm)

- + Hút bụi dưới gầm giường, gầm bàn, gầm tủ....
- + Sử dụng các đầu hút thích hợp với các bề mặt
- + Chú ý nhặt những mẫu rác lớn và các vật sắc nhọn
- + Chú ý đến những nguyên tắc an toàn khi sử dụng máy hút bụi
- + Lau sàn

- Chỉ cần hút bụi sàn phòng khách (*không cần hút bụi rèm cửa sổ, nệm ghế, chao đèn ...*)

Bước 12. Kiểm tra tổng quát

- Đứng ở cửa ra vào và quan sát bằng mắt toàn bộ căn phòng theo một quy trình khép kín để chắc chắn rằng:

+ Mọi thứ đã được làm sạch

+ Không có mùi lạ

+ Không có vết bẩn hay đồ vật bỏ quên trong phòng

+ Mọi đồ đạc phải đúng vị trí

+ Lần kiểm tra cuối cùng của bạn cũng là ấn tượng ban đầu của khách khi bước vào phòng

Bước 13. Đóng cửa sổ, kéo rèm, tắt đèn, khoá cửa chính và lau bụi biển số phòng, tay nắm cửa

- Khi đóng cửa sổ hoặc cửa phòng khách, phải đảm bảo bạn đã khoá cửa chắc chắn và phải thử lại tay nắm cửa trước khi rời vị trí để chắc chắn rằng mọi thứ đã an toàn

- Lau sạch bụi bên ngoài cửa phòng, tay nắm cửa và biển số phòng

- *Nếu không có khách ở trong phòng:* Thực hiện như quy trình của phòng khách trả

- *Nếu có khách ở trong phòng:* Thông báo với khách rằng bạn đã hoàn tất công việc, chào tạm biệt khách và chúc khách có một kỳ nghỉ vui vẻ tại khách sạn. Sau đó đóng cửa nhẹ nhàng và đi ra

Bước 14: Hoàn thành bảng danh mục kiểm tra và phân công công việc

1.5 Các vấn đề về an toàn, an ninh

- Luôn cảnh giác với những gì khả nghi, khi đang làm vệ sinh nếu thấy khách về mà không quen mặt ta phải xin phép và đề nghị khách cho xem key card hoặc thẻ nhận phòng trình vệ sinh mà phải đi đâu ra khỏi phòng phải khoá cửa lại cho chắc chắn để đề phòng kẻ gian đột nhập lấy đồ của khách

- Không thực hiện công tác tẩy trùng, sát trùng nếu khách ra ngoài trong thời gian không lâu

- Nếu trong phòng phát hiện thấy nhiều tiền mặt mệnh giá lớn hoặc nữ trang để ngoài kết sắt ta phải báo cho khách biết, nếu không có mặt khách ta phải báo lãnh đạo xử lý

2. Quy trình làm vệ sinh buồng trống khách

Bước 1: Kiểm tra cửa vào hai bên ngoài cửa không bụi hay vết bẩn, không sút bản lề lung lay hay lỏng lẻo, kiểm tra ổ khóa dễ khóa, dễ mở, không bị cứng gắt, khó xoay.

Bước 2: Kiểm tra mắt thần không bị lung lay, nhìn ra ngoài thấy rõ

Bước 3: Kiểm tra âm thanh chuông gọi cửa, hộp chuông sạch, không vết và bụi bẩn.

Bước 4: Kiểm tra hộp cài chìa khóa không lỏng, hoạt động hiệu quả.

Bước 5: Kiểm tra màn cửa: đủ móc, dễ kéo đóng, mở màn, không vết bẩn, hư rách.

Bước 6: Kiểm tra cửa tủ áo dễ mở, âm thanh không ồn, cửa tủ đóng kín, mạch đèn hoạt động hiệu quả, tủ sạch bụi, đủ móc áo, các móc áo hướng logo ra ngoài (nếu có) và sạch bụi.

Bước 7: Kiểm tra két sắt nhỏ ‘safe box’ cửa mở, pin còn hoạt động hiệu quả.

Bước 8: Kiểm tra kệ hành lý sạch bụi, không hư hỏng, trầy xước.

Bước 9: Kiểm tra tivi, remote sạch bụi, hoạt động hiệu quả.

Bước 10: Kiểm tra minibar sạch vết bẩn, không bụi đầy đủ các chủng loại hàng, không quá hạn sử dụng, được sắp xếp theo đúng quy định, minibar hoạt động tốt.

Bước 11: Kiểm tra bàn viết, bàn trang điểm sạch, không bụi, không trầy xước, gương soi không bụi hây vết ô hoặc hư hỏng.

Bước 12: Kiểm tra thùng đựng rác sạch trong ngoài và rác được đổ.

Bước 13: Kiểm tra bộ bàn ghế sofa sạch, không hư rách, bong tróc vải.

Bước 14: Kiểm tra giường: đầu giường, ga, gối, tấm bảo vệ nệm, nệm, giường đúng tiêu chuẩn.

Bước 15: Kiểm tra hai tủ đầu giường sạch bụi, đầy đủ đồ dùng: điện thoại, giấy, bút ... chú ý đặc biệt hệ thống điều khiển luôn hoạt động hiệu quả.

Bước 16: Kiểm tra phòng tắm theo chiều kim đồng hồ.

+ Cửa phòng sạch, dễ mở khóa.

+ Bồn rửa tay sạch, nước thoát dễ dàng, nước không đóng cặn.

+ Bồn tắm sạch, nút chặn nước làm việc hiệu quả.

+ Vòi sen sạch nước phun đều, màn tắm sạch, đủ móc, không rách, hư sút, dễ kéo.

+ Điện thoại treo ngay ngắn, tín hiệu hoạt động tốt

+ Máy sấy tóc hoạt động hiệu quả.

+ Hộp đựng giấy vệ sinh sạch, cuộn giấy vệ sinh gấp tạo hình đúng cách, không mỏng quá 2/3.

+ Bồn cầu sạch, không vết bẩn, nút xả nước hiệu quả.

Bước 17: Kiểm tra đồ dùng cung cấp sạch, đủ, đặt đúng quy định như khăn, đồ dùng các loại, giấy vệ sinh, bảng yêu cầu bảo vệ môi trường.

Bước 18: Kiểm tra sàn nhà tắm sạch, khô, không trơn trượt.

Bước 19: Kiểm tra phòng tắm không bị hôi hoặc có mùi lạ

3. Quy trình làm vệ sinh buồng khách trả

Bước 1: Thực hiện vào phòng

Bước 2: Làm thông thoáng phòng

- Kéo rèm. Kéo dây ròng rọc của rèm hoặc cầm mép rèm và kéo sát vào tường một cách nhẹ nhàng (không kéo quá mạnh để làm hỏng móc treo rèm), buộc lại rèm. Vì ánh sáng tự nhiên sẽ tốt hơn cho bạn khi làm việc.

- Mở cửa sổ và cố định bằng móc cửa (nếu điều kiện thời tiết cho phép).
- Tắt điều hoà mục đích để tiết kiệm điện

Bước 3: Thu dọn ly tách bẩn và khay phục vụ tại phòng

- Thu dọn các khay thức ăn, đặt vào nơi qui định luôn đầy cẩn thận tránh rườì nặng bám vào gây mất vệ sinh

- Thu dọn tủ minibar nếu có vỏ lon hoặc thức ăn thừa (*ngăn ngừa bốc mùi và thổi rửa*)

- Đặt ly tách bẩn vào bồn rửa ngâm với nước nóng

Bước 4: Đổ gạt tàn, thu gom rác

- Nhặt rác cho vào giỏ

- Kiểm tra giỏ rác trước khi đổ (*khi thu nhặt rác, kiểm tra kỹ xem có vật dụng hoặc đồ đạc có giá trị nào bị “ thất lạc” không*)

- Đổ gạt tàn thuốc vào thùng rác (nhớ vẩy nước vào để chắc chắn rằng không có đầu mẫu thuốc lá đang cháy , nhằm ngăn ngừa lửa cháy và tàn tro bay ra)

- Làm sạch thùng rác: đổ rác vào bao chứa trên xe đẩy, thay túi nilon trong thùng rác

Bước 5: Kiểm tra thiết bị điện và tài sản thất lạc

- Kiểm tra theo một quy trình khép kín bắt đầu từ nơi gần cửa ra vào tiến dần vào trong phòng và theo thứ tự chiều kim đồng hồ hoặc ngược

- Mở tất cả đèn để kiểm tra bóng đèn
- Mở và kiểm tra ti vi cũng như các thiết bị điện khác trong phòng
- Kiểm tra tài sản thất lạc

Bước 6: Báo cáo hỏng hóc hoặc tài sản thất lạc (nếu có)

- Báo cáo những hư hỏng cần sửa chữa (nếu có) và ghi vào bảng báo cáo làm phòng

- Báo cáo các đồ đạc mất mát, đồ vỡ (nhìn bên dưới giường, gầm ghế và trong tủ, ngăn kéo để tìm các đồ thất lạc như quần áo giấy tờ giày dép hoặc các đồ vật nhỏ...) và ghi chú vào bảng báo cáo làm phòng (ghi chú vào danh mục tình trạng phòng sử dụng đúng mẫu để báo cáo bảo dưỡng)

Bước 7: Thu dọn đồ vải bẩn

- Tháo tấm phủ giường và chăn đặt ở nơi sạch (chẳng hạn trên ghế sofa) không đặt trên sàn

- Tháo bao gối, ga trải giường, thu dọn khăn tắm đã sử dụng, tắm chùi chân cho vào túi chứa đồ vải trên xe đẩy (giữ từng cái để kiểm tra có đồ vật của khách lẫn vào hay không)

- Khi thu dọn đồ vải, đồng thời kiểm tra ruột gối, tấm bảo vệ nệm có bị bẩn hỏng rách hay không (lật lại nệm theo định kỳ)

- Để riêng đồ vải khô và ướn

- Rửa tay sau khi tiếp xúc với đồ vải bẩn

Bước 8: Làm giường

- Sau khi thu dọn đồ vải bẩn, nhân viên phục vụ phòng bắt đầu tiến hành quy trình làm giường

- Chọn đồ vải:

+ 1 tấm lót nệm

+ 1 tấm ga trên và một tấm ga dưới

+ 2 hoặc 4 vỏ gối

+ Chăn sạch

+ Ga phủ sạch

(chọn đồ vải đúng kích thước giường, không ô bẩn, thủng rách..)

- Trải giường:

+ Trải tấm lót nệm, vuốt phẳng nếp gấp (đứng ở giữa phía cuối giường và kéo tấm nệm xuống phía cuối giường khoảng 15- 20 cm)

+ Trải tấm ga đầu tiên (mặt phải lên trên) phủ toàn bộ nệm, chừa khoảng 40- 50cm cho mỗi đầu giường và cạnh giường. Ém và tạo góc tấm này ở 2 góc đầu giường (45 hoặc 90). Đẩy tấm nệm về vị trí cũ

- Trải tấm ga thứ 2, mặt phải bên dưới, chừa khoảng 10cm phía đầu giường

- Trải chăn lên tấm ga thứ 2 sao cho mí trên của chăn sát với mí nệm đầu giường canh cho đều 2 bên giường (chăn phải sạch có mùi thơm, không có vết ô bẩn)

- Gấp ga và chăn

+ Gấp phần thừa của tấm ga thứ 2 phía đầu giường (10cm) phủ lên mí tấm chăn

+ Gấp phần chăn được phủ ga lui về phía cuối giường khoảng 30cm (hay tùy theo quy định của khách sạn)

+ Ém tất cả ga và chăn ở cạnh giường vào phía dưới nệm sao cho phẳng và chắc

+ Làm tương tự với cạnh giường bên kia

+ Đứng cuối giường căng ga giường thật phẳng, thu hết phần các tấm ga và chăn ém chặt xuống dưới nệm và tạo 2 góc ở cuối giường

- Lòng gối vào trong vỏ gối

+ Kiểm tra: Vỏ gối phải sạch, mịn và phẳng

+ Thay bao gối

+ Đặt gối ngay ngắn trên đầu giường, miệng 2 bao gối quay vào nhau (giường đôi) tuân theo quy trình của khách sạn

- Trải tấm phủ giường
- + Trải tấm phủ giường (giữ sạch tấm trải giường trước khi phủ lên ga, chừa các cạnh một khoảng đều nhau, chân giường và 2 bên cạnh giường)
- + Vuốt thật phẳng, lật ngược phần đầu tấm phủ sao cho vừa lộ chiếc gối
- + Tấn góc dưới gối và phủ tấm phủ giường lên gối, gấp một ít mép tấm phủ giường xuống bên dưới gối
- + Vuốt và sửa phần thừa của tấm phủ ở cuối giường cũng như 2 bên cạnh giường cho đều và phẳng
- + Kiểm tra lần cuối, giường đạt yêu cầu khi: ga giường, chăn và gối không được lộ ra mà phải được phủ hoàn toàn, tấm phủ ở cạnh cuối giường đều nhau

Bước 9: Lau bụi phòng khách

- Lau bụi đồ đạc trong phòng theo một quy trình khép kín (cùng chiều hoặc ngược chiều kim đồng hồ)
- Bắt đầu từ sau cánh cửa ra vào (*mặt trước của cửa sẽ được lau chùi sau khi hoàn tất bước cuối cùng trong quy trình vệ sinh phòng khách*)
- Làm việc một cách có hệ thống: từ cao xuống thấp, từ trái sang phải, từ phải sang trái và từ trong ra ngoài (tiết kiệm thời gian)

- Các bề mặt, đồ đạc cần được lau bụi:

- + Mặt sau cánh cửa ra vào
- + Giá để hành lý
- + Tivi và tủ tivi
- + Minibar và tủ minibar
- + Bàn làm việc
- + Bàn cafe (*ghế sofa*)
- + Tủ quần áo
- + Két an toàn
- + Lau bụi các thành giường
- + Tủ đầu giường
- + Lau đèn và các bóng đèn (*nhớ tắt công tắc trước khi lau bóng đèn*)
- + Lau điện thoại và dây điện thoại
- + Lau khung và kính tranh ảnh
- + Lau kính cửa sổ và khung cửa
- + Lau gương và bàn trang điểm

Bước 10: làm vệ sinh phòng tắm

- + Rửa ly tách, gạt tàn lau khô và đặt lại đúng vị trí cũ
- + Làm vệ sinh bồn tắm, lavabo, toilet bowl
- + Lau tường, gương và các đồ vật khác...

Bước 11: Bổ sung đồ cung cấp (theo tiêu chuẩn của khách sạn)

- Các loại khăn

- + Áo choàng tắm
- + Đồ cung cấp cho phòng tắm

Bước 12: Hút bụi /lau sàn

- Bắt đầu hút bụi từ góc trong cùng xa nhất tiến dần về phía cửa
- Theo nguyên tắc từ cao xuống thấp (rèm cửa, chao đèn, ghế sofa, khe, sàn thảm)

- + Hút bụi dưới gầm giường, gầm bàn, gầm tủ....
- + Sử dụng các đầu hút thích hợp với các bề mặt
- + Chú ý nhặt những mẫu rác lớn và các vật sắc nhọn
- + Chú ý đến những nguyên tắc an toàn khi sử dụng máy hút bụi
- + Lau sàn

Bước 13: Kiểm tra tổng quát

- Đứng ở cửa ra vào và quan sát bằng mắt toàn bộ căn phòng theo một quy trình khép kín để chắc chắn rằng:

- + Mọi thứ đã được làm sạch
- + Không có mùi lạ
- + Không có vết bẩn hay đồ vật bỏ quên trong phòng
- + Mọi đồ đạc phải đúng vị trí
- + Lần kiểm tra cuối cùng của bạn cũng là ấn tượng ban đầu của khách khi bước vào phòng

Bước 14: Đóng cửa sổ, kéo rèm, tắt đèn, khoá cửa chính, lau bụi biển số phòng và tay nắm cửa

- Khi đóng cửa sổ hoặc cửa phòng khách, phải đảm bảo bạn đã khoá cửa chắc chắn và phải thử lại tay nắm cửa trước khi rời vị trí để chắc chắn rằng mọi thứ đã an toàn

- Lau sạch bụi bên ngoài cửa phòng, tay nắm cửa và biển số phòng

Bước 15: Hoàn thành bảng báo cáo làm phòng và bảng danh mục kiểm tra

- Ghi chú giờ ra
- Ghi chú thay đổi tình trạng phòng
- Số lượng đồ vải đã thay
- Số lượng đồ uống bổ sung
- Sử dụng bảng kiểm tra để kiểm tra lại toàn bộ công việc vừa làm

Các tiêu chuẩn vệ sinh yêu cầu

**** Về mặt vệ sinh***

- Phòng phải sạch sẽ vô trùng, đồ đạc trang thiết bị tiện nghi phải khô ráo, sạch trong bóng ngoài
- Không khí trong phòng phải thơm thoáng
- Giường ngủ phải được làm mới có tấm phủ

- Bàn cầu phải có băng niêm

* *Về trang thiết bị đồ dùng phục vụ khách*

- Phải đầy đủ về số lượng chủng loại

- Phải tốt về chất lượng phục vụ theo đúng tiêu chuẩn của từng loại phòng

quy định

* *Về mỹ thuật*

- Tiện nghi, đồ dùng phải được bày trí có khoa học mỹ thuật để tạo được sự đẹp đẽ sang trọng hấp dẫn khách

4. Thực hành làm vệ sinh buồng

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

1.1 Mô tả quy trình dọn phòng khách đang lưu trú?

1.2 Mô tả quy trình dọn phòng khách trả?

1.3 Mô tả quy trình dọn phòng trống khách?

1.4 So sánh sự khác nhau trong quy trình dọn phòng khách đang lưu trú, phòng khách trả và phòng trống khách

2. Thực hành

Thực hiện làm vệ sinh buồng khách đang lưu trú

* *Hướng dẫn thực hiện*

- Chia nhóm. Mỗi nhóm 2 sinh viên

- Mỗi nhóm thực hiện quy trình vệ sinh buồng khách đang lưu trú ít nhất 1 lần

- Thời gian: 15-20 phút/nhóm/lần

BÀI 11. XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC ĐƯỢC TÌM THẤY

Mục tiêu:

- Nhận biết được đồ thất lạc của khách;
- Trình bày được quy trình xử lý tài sản thất lạc tìm thấy;
- Xử lý và bảo quản đồ thất lạc của khách đúng quy trình.

A. NỘI DUNG

1. Giới thiệu về đồ thất lạc

Tài sản thất lạc được tìm thấy là những tài sản không phải của khách sạn, bị bỏ quên trong khách sạn và được nhân viên tìm thấy.

Các loại tài sản thất lạc bao gồm:

- a. Các đồ vật có giá trị: Đồ trang sức, đồng hồ, tiền mặt...
- b. Thẻ tín dụng (credit card).
- c. Vật dụng cá nhân thông thường: Dầu gội đầu, nước hoa, viết...

2. Quy trình xử lý

2.1 Xử lý khi phát hiện tài sản của khách bỏ quên

2.1.1 Các quy định về xử lý tài sản của khách để quên

- Cán bộ nhân viên các bộ phận khi nhặt/ phát hiện được tài sản có giá trị của khách để quên phải báo ngay cho lễ tân và giám sát để lập biên bản ghi nhận.

- Sau khi phát hiện đồ thất lạc, người phát hiện có trách nhiệm điền thông tin vào Phiếu tài sản mất/thất lạc với các nội dung sau:

- + Ngày phát hiện
- + Thời gian phát hiện
- + Đồ vật được phát hiện
- + Nơi phát hiện
- + Người phát hiện
- + Người tiếp nhận đồ thất lạc

- Trường hợp khách đang còn ở khách sạn, nhân viên buồng cần chuyển tài sản về nơi quy định để trao trả cho khách. Trường hợp khách đã ra về, nhân viên cho tài sản vào túi và bàn giao cho người có trách nhiệm

2.1.2. Trình tự thao tác

STT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Thông báo lễ tân khi có đồ khách để quên	Điện thoại	Thông báo số buồng, loại đồ khách để quên, vị trí khách để quên
2	Ghi thông tin	Sổ nhận đồ bảo quản đồ thất lạc	Ghi đầy đủ các thông tin theo yêu cầu của Phiếu tài sản mất/thất lạc
3	Bảo quản cho khách nếu khách đã đi	Tài sản của khách	- Niêm phong tài sản vào túi và cho phiếu ghi thông tin tài sản mất/thất lạc của khách vào cùng - Bàn giao cho người có trách nhiệm cất giữ

2.2 Bảo quản tài sản khách bỏ quên

2.2.1. Nội dung công việc

- Tất cả tài sản của khách để quên phải được bảo quản tại bộ phận phụ trách đồ thất lạc. Bộ phận tiếp nhận, xử lý đồ thất lạc sau khi tiếp nhận mẫu thông tin từ người phát hiện sẽ tiến hành ghi chép lại với những nội dung cần có sau:

- + Thời gian phát hiện
- + Địa điểm phát hiện
- + Người phát hiện
- + Đồ vật phát hiện (Miêu tả chi tiết đồ vật)
- + Người tiếp nhận đồ thất lạc
- Quy định chi tiết về cách xử lý các món đồ thất lạc
- + Đối với những đồ thất lạc có giá trị như tiền bạc, trang sức, điện thoại,... được cho vào két sắt theo quy định của khách sạn dưới sự chứng kiến của nhân viên an ninh và phải được ghi chép cẩn thận.
- + Nếu đồ thất lạc là thẻ tín dụng cần phải được giữ gìn cẩn thận trong vòng 24 giờ trước khi báo cho tổ chức, ngân hàng phát hành thẻ.
- + Những đồ thất lạc có giá trị nhỏ sau 90 ngày mà khách không đến nhận thì đồ vật đó sẽ được chuyển cho người phát hiện.
- + Những đồ thất lạc có giá trị lớn sau 180 ngày mà khách không đến nhận sẽ phải xin ý kiến của Tổng giám đốc khách sạn để đưa món đồ thất lạc đó cho người phát hiện. Người phát hiện khi được nhận món đồ phải giữ mẫu giấy ghi chép thông tin để làm giấy thông hành đưa đồ ra khỏi khách sạn.
- + Những đồ thất lạc như món ăn, đồ hộp, thức uống sẽ được giữ 3 ngày trước khi đưa cho người phát hiện.

+ Những đồ dễ hư hỏng như rau củ quả sẽ được giữ 1 ngày trước khi đưa cho người phát hiện.

Tất cả các tài sản của khách sau khi được thu nhận sẽ được đóng gói cẩn thận để bảo quản cho khách.

2.2.2. Trình tự thao tác

STT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Nhận bàn giao đồ thất lạc	Sổ nhận đồ bảo quản đồ thất lạc	Nhận bàn giao đồ thất lạc từ tất cả mọi người trong khách sạn (nhân viên, khách hàng...) tại bộ phận buồng.
2	Kiểm tra, phân loại, đóng gói	Đồ thất lạc của khách	- Kiểm tra, phân loại, đóng gói và dán nhãn có đủ thông tin (tên người tìm thấy, nơi tìm thấy, tên đồ vật, ngày/ tháng/ năm). - Đồ vật tìm thấy nên để ở trong túi nylon trong suốt để dễ nhìn.
3	Lưu trữ thông tin	Sổ gia nhận tài sản thất lạc	- Ghi vào sổ "Lost & Found/ sổ giao nhận tài sản thất lạc" đầy đủ mọi thông tin về đồ vật (số lượng, màu sắc, nhãn mác, chất liệu, tình trạng ...), ngày, tháng, năm và tên người tìm thấy, nơi tìm thấy.
4	Sắp xếp và bảo quản đồ	Đồ thất lạc của khách	- Đồ thất lạc khách chưa tới nhận sẽ được đóng gói và cất vào kho. Sắp xếp gọn gàng, dễ tìm, dễ thấy.

2.3. Hoàn trả tài sản cho khách

2.3.1. Nội dung công việc

- Khi nhận điện thoại của khách hỏi về đồ thất lạc, nhân viên xử lý cần khai thác thông tin từ khách và điền vào mẫu với những nội dung cần có sau:

Người gọi

Ngày giờ

Số điện thoại

Địa chỉ

Người hỏi

Mô tả chi tiết đồ vật

Nơi mất

Thời gian mất

Đây chính là cơ sở để xác minh người gọi có đúng là chủ nhân của món đồ thất lạc hay không.

- Nếu những thông tin người gọi cung cấp trùng khớp với thông tin mà người phát hiện ghi nhận và khách yêu cầu gửi trả lại đồ thất lạc thì nhân viên xử lý tiến hành thủ tục gửi trả cho khách hàng.

Nếu khách ở xa, nhân viên xử lý sẽ gửi đồ thất lạc cho bộ phận hành lý cùng với địa chỉ dưới hình thức tự ủy quyền để tính chi phí vận chuyển. Nhân viên hành lý phụ trách nhận gửi đồ thất lạc sẽ ký nhận vào bản ghi chép đồ thất lạc. Nhân viên xử lý phải gửi một email thông báo cho khách về việc đồ vật đã được gửi đi: qua đường nào, chi phí vận chuyển, số bưu kiện, thời gian dự kiến khách sẽ nhận được để khách được biết.

Nếu khách đến nhận trực tiếp thì phải ký vào bản thông tin xác nhận đã nhận lại đồ thất lạc.

Trong trường hợp khách nhờ cho một người khác đến nhận thay thì phải có thư ủy quyền của khách. Nhân viên xử lý sẽ yêu cầu người nhận phải điền những thông tin đầy đủ, ký xác nhận về việc được ủy quyền nhận đồ thất lạc.

2.3.2. Trình tự thao tác

STT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Tiếp nhận yêu cầu của khách		Hỏi tên khách, ngày giờ, số điện thoại, địa chỉ, mô tả chi tiết đồ vật, nơi mất, thời gian mất
2	Lấy tài sản của khách từ khu vực bảo quản	Tài sản của khách	Khi xác định đúng tài sản của khách, lấy tài sản để làm thủ tục trao trả cho khách
3	Trao trả tài sản cho khách	Tài sản của khách	Khách nhận tài sản phải ký nhận vào sổ giao nhận tài sản mất/ thất lạc của khách sạn

2.4. Giải quyết tài sản vô thừa nhận

2.4.1. Nội dung công việc

Các tài sản thất lạc của khách sau thời gian bảo quản quy định vẫn chưa có người đến nhận thì khách sạn sẽ làm các thủ tục thanh lý. Ban phụ trách bảo quản tài sản mất/thất lạc sẽ lên danh sách các tài sản trong diện thanh lý để trình lên cấp trên xét duyệt.

Sau khi có quyết định đồ thanh lý được phê duyệt, Giám đốc/Quản lý bộ phận Buồng phòng cùng với nhân viên phụ trách đồ Lost & Found sẽ kiểm tra từng hạng mục và phân loại. Các cán bộ sau khi kiểm tra xong phải ký xác nhận vào danh mục đồ đã thanh lý.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

1.1 Đồ thất lạc của khách là gì?

1.2 Mô tả quy trình xử lý đồ thất lạc của khách?

2. Thực hành

Viết các biểu mẫu liên quan đến xử lý đồ thất lạc của khách

BÀI 12. PHỤC VỤ MINIBAR

Mục tiêu:

- Trình bày được quy trình kiểm tra và bổ sung Minibar;
- Viết và tính toán được hóa đơn sử dụng Minibar.

A. NỘI DUNG

1. Cách sắp xếp Minibar

Trong khách sạn để tạo điều kiện thuận lợi và tiện nghi nhất cho khách trong thời gian lưu trú thì trong buồng khách thường có trang bị một quầy minibar. Ở đây khách sẽ có các thức ăn đồ uống nhẹ. Các đồ uống sẽ được bảo quản trong tủ lạnh nhỏ. Còn các đồ ăn nhẹ sẽ được đặt trong giỏ/khay.

Các loại đồ uống và thức ăn nhẹ có thể được cung cấp cho minibar gồm có:

- Nước ngọt, nước có ga như: Cocacola, Sprite, nước cam đóng lon, Soda, Tonic, nước khoáng lavie, nước khoáng kim bôi....
- Các loại bia như: Heineken, Tiger, Halida, bia 333...
- Rượu chai nhỏ dưới 75 ml như: Whisky, Gin, Vodka, Brandy....
- Nước tinh khiết, nước khoáng như: Lavie, Kim bôi, Aquareshe.....
- Đồ ăn nhẹ như: chocolate, khoai tây chiên đóng lon, hạt điều, đậu hũ hộp, bánh quy, bim bim...

Tùy theo quy định của mỗi khách sạn, quầy minibar có thể do bộ phận buồng hay bộ phận nhà hàng quản lý. Số lượng thức ăn đồ uống đặt trong minibar cũng tùy theo quy định của ban quản lý khách sạn, thường là đặt 2 đơn vị/ loại hàng hóa. Các loại thức ăn đồ uống có bảng giá rõ ràng tại tủ minibar.

Tủ minibar phải được sắp xếp gọn, bắt mắt, thứ tự theo từng loại, quay nhãn hiệu các loại đồ uống ra ngoài để khách dễ nhận biết, dễ thấy, dễ lấy khi cần. Đồng thời, nó cũng giúp cho nhân viên tiện theo dõi và bổ sung hàng ngày sau khi khách tiêu thụ.

2. Kiểm tra và bổ sung Minibar

2.1. Kiểm tra và bổ sung hàng hóa trong minibar hàng ngày với các buồng khách đang lưu trú

- Nhân viên buồng trước khi bắt đầu công việc lau dọn buồng khách phải kiểm tra tủ minibar. Nếu khách có sử dụng hàng hóa trong minibar thì phải lập **Hóa đơn thanh toán** ngay để thông báo cho khách biết. Các thông tin cần điền trên Hóa đơn thanh toán bao gồm:

- + Tên khách
- + Số buồng
- + Thời gian
- + Số lượng mỗi loại hàng khách đã sử dụng

+ Ký và ghi rõ họ tên nhân viên lập hóa đơn

Mỗi số hóa đơn thường có 3 liên. Sau khi hoàn thiện hóa đơn, liên thứ 3 sẽ đặt trên tủ minibar để thông báo cho khách biết. Hai liên còn lại nộp cho văn phòng bộ phận buồng để tính tiền cho khách.

- Đặt phiếu mới: hóa đơn luôn sẵn sàng ở khu vực minibar

- Bổ sung hàng hóa cho minibar đủ số lượng từng loại theo quy định: nhân viên phải kiểm soát để đảm bảo có đủ theo yêu cầu tránh phiền hà cho sau này.

2.2. Kiểm tra minibar đối với các buồng khách trả

Khi được thông báo từ bộ phận lễ tân về việc khách trả buồng, nhân viên buồng cần nhanh chóng tới buồng khách kiểm tra buồng và minibar. Nếu khách có sử dụng thêm các hàng hóa trong minibar thì nhân viên buồng cần thông báo ngay cho lễ tân và nhân viên văn phòng bộ phận buồng phòng để cập nhật các thông tin kịp thời, tránh khách phải chờ đợi lâu.

Nhân viên văn phòng tại bộ phận buồng phòng sẽ cập nhật số lượng hàng khách tiêu thụ vào Bảng báo cáo tiêu thụ minibar hàng ngày với đầy đủ các thông tin như: số buồng, giờ, số hóa đơn minibar mà nhân viên lễ tân vừa cập nhật cho khách để tiện đối chiếu sau này. Việc bổ sung hàng hóa trong minibar (nếu có) được thực hiện khi nhân viên vào làm buồng cho khách

2.3. Vệ sinh tủ minibar

Làm vệ sinh hàng ngày:

- Thu dọn các loại chai lọ, lon không ra khỏi tủ lạnh
- Lau chùi minibar bằng khăn vải với nước ấm
- Kiểm tra nhiệt độ trong tủ và chỉnh theo quy định
- Trước khi cho hàng hóa vào tủ phải lau sạch, kiểm tra hạn sử dụng
- Không đặt các hàng hóa kém phẩm chất, móp méo vào tủ

2.4. Các chú ý về an toàn

- Không xúc mạnh, không làm rơi các loại hàng hóa khi vận chuyển tránh đồ vỡ/ xì nổ.
- Không đặt mạnh tay các loại hàng hóa để tránh méo, hỏng.
- Kiểm tra kỹ thời hạn sử dụng. Không nhận các hàng hóa kém phẩm chất hoặc quá hạn sử dụng tránh gây ngộ độc cho người sử dụng.

2.5. Các hư hỏng thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

STT	Các loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Đồ uống bị phồng	Nguy cơ xì nổ/ngộ độc	Đồ uống sắp hết hạn/ không đảm bảo chất	Báo cáo cấp trên để hủy

			lượng	
2	Khách khẳng định không sử dụng đồ trong minibar và từ chối thanh toán	<ul style="list-style-type: none"> - Không thu được tiền của khách - Khách không hài lòng, ấn tượng không tốt về khách sạn 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhân viên không kiểm đếm kỹ khi thực hiện công việc - Không có danh sách bảng giá thông báo các mặt hàng nên khách không kiểm tra được hàng có trong minibar 	<ul style="list-style-type: none"> - Xin lỗi khách - Kiểm tra lại cách phục vụ

3. Thực hành viết các biểu mẫu Minibar

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

1.1 Trình bày cách kiểm tra và sắp xếp minibar?

1.2 Liệt kê các hư hỏng thường gặp khi kiểm tra và sắp xếp minibar? Nêu biện pháp khắc phục.

2. Thực hành

Viết các biểu mẫu liên quan đến kiểm tra minibar

BÀI 13. XỬ LÝ ĐỒ GIẶT LÀ CHO KHÁCH

Mục tiêu:

- Trình bày được quy trình giặt là đồ khách;
- Thực hiện đúng quy trình thu nhận, vào hóa đơn và bàn giao đồ là cho khách;
- Xử lý đúng cách các phàn nàn của khách liên quan đến công tác giặt là.

A. NỘI DUNG

1. Thu nhận đồ giặt là

*** Nhận thông báo**

Nhận thông báo phải ghi rõ ràng thời gian nhận được thông báo, số buồng của khách cần giặt quần áo, nơi nhận quần áo, những yêu cầu khi giặt, chuẩn bị xe chở quần áo.

*** 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 hóa 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 dọn quần áo, ghi hóa 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 hóa đơn và không rõ buồng của khách thì nhân viên phục vụ 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 của khách khi giặt là.

Nhận quần áo xong phải nhanh chóng ra khỏi phòng khách không được nấn ná ở lại buồng khách.

*** Kiểm tra quần áo trước khi giặt là**

Kiểm tra trong túi quần áo có còn để sót vật gì không. Nếu có tiền hoặc đồ vật quý thì xử lý theo “Quy định 96 cất giữ và trao trả vật để quên của khách”, nếu là vật nhỏ thì giữ lại, chờ khi trả quần áo thì trao trả cho khách.

- Kiểm tra xem quần áo, túi quần áo, cổ tay áo, đũng quần có bị thủng rách, sờn hay không, đệm vai có nguyên vẹn hay không.
- Kiểm tra xem thân áo, ống quần có bị thủng hay không, có bạc màu vết ố, đứt cúc không, kéo khóa 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 có phai màu hay không. Nếu có vấn đề gì 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 xảy 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. Giao trang phục cho bộ phận giặt là

Quá trình giao đồ cho bộ phận giặt là, bạn phải cùng nhân viên giặt là xác nhận lại trình trạng trang phục, giao cho họ 1 liên phiếu yêu cầu và yêu cầu người nhận ký xác nhận sau khi đã kiểm tra xong. Lưu ý với nhân viên giặt là các yêu cầu đặc biệt của khách.

Tại đây, bộ phận này sẽ tiến hành:

+ *Phân loại khăn, vải, trang phục*: Việc phân loại này phải căn cứ vào độ bền của chất liệu, kích cỡ, màu sắc, độ bẩn... để chia ra từng máy giặt khác nhau và tránh tình trạng quá tải trong mỗi lần giặt.

+ *Giặt*: Sau khi đã phân loại xong, nhân viên bỏ đồ vào máy giặt. Với mỗi loại đồ được phân loại thì nhân viên có cách giặt khác nhau. Nhân viên giặt có thể sử dụng thuốc tẩy hoặc chất làm mềm vải để xử lý trước khi đưa vào máy giặt.

+ *Sấy khô và là*: Các loại vải, khăn sau khi đã được giặt xong và vắt khô được đưa qua máy sấy. Nhân viên phải lưu ý chất liệu vải để điều chỉnh nhiệt độ và thời gian sấy cho phù hợp, cần tăng hạ nhiệt dần dần để tránh làm vải bị hư. Với những chất liệu vải như cotton thì chỉnh nhiệt độ cao, vải sợi tổng hợp thì sử dụng nhiệt độ thấp, nhiệt độ trung bình cho vải mỏng và sấy không cấp nhiệt cho vải có chất liệu bằng lông tơ hay lông mềm; sau đó là thành nếp.

+ *Xếp trang phục*: Trang phục của khách có thể được xếp gọn hoặc treo vào móc, bao lại bằng bịch nilong để giao trả cho khách

3. Thu nhận trang phục sau khi giặt là

Khi nhận trang phục từ bộ phận giặt là nhân viên giặt cần: Kiểm đếm số lượng, tình trạng trang phục, nếu không có vấn đề gì xảy ra khi mang đi trả lại khách theo đúng số phòng.

4. Trả lại đồ giặt là cho khách

- Khi nhận quần áo do xưởng giặt là trao trả phải đối chiếu với biên lai và vào sổ sách.

- Mang đồ đã giặt đến phòng cho khách: Kiểm tra thật đúng số phòng để tránh trường hợp có sự nhầm lẫn trả đồ giữa các phòng. Thường là sau 5h chiều và sử dụng “*danh mục trả đồ của khách*”.

- Giao lại đồ giặt là và xác nhận số lượng, chủng loại, tình trạng trang phục với khách.

- Trang phục phải được đảm bảo để trong túi hoặc trong giỏ đựng có danh sách đính kèm.

- Thu lại phiếu dịch vụ giặt là mà khách giữ và yêu cầu khách ký nhận đồ giặt là.

- Mọi đồ giặt là đã trả phải được gạch đi, ghi rõ thời gian trả. Nếu không hãy kiểm tra lại và xử lý tiếp.

Hình ảnh minh họa:



1. Nhận đồ giặt là và danh mục giặt là



2. Trả đồ giặt là của khách



3. Trả đồ giặt khô của khách



4. Kiểm tra danh mục để đảm bảo đã giao đủ

5. Xử lý phàn nàn của khách

5.1. Nhân viên giặt là làm hỏng quần áo của khách

Khi nhân viên giặt là gặp phải tình huống này phải kiểm tra lại phiếu nhận để xem tình trạng trang phục trước khi giặt như thế nào. Nếu là những lỗi nhỏ như sút chỉ hay đứt cúc trong quá trình giặt thì nhân viên phải chủ động khâu lại cho khách. Còn nếu là lỗi lớn như rách hay là cháy quần áo của khách thì nhân viên phải trực tiếp tới xin lỗi và bồi thường cho khách theo quy định của khách sạn.

5.2. Khách phàn nàn trên đồ giặt còn vết bẩn/ thêm vết bẩn mới

Khi nhận được phản ánh này, nhân viên giặt là cần kiểm tra lại phiếu tình trạng của đồ trước khi giặt.

- Nếu vết bẩn đó là có từ trước và không tẩy được thì nhân viên phải khéo léo trình bày để khách hiểu

- Nếu vết bẩn được tạo ra trong quá trình giặt là thì nhân viên phải xin lỗi khách và nhận lại đồ đi xử lý cho sạch vết bẩn đó và gửi lại cho khách hàng

5.3. Nhân viên không trả đồ đúng hẹn vì hệ thống máy giặt, sấy của khách sạn gặp sự cố

Nếu hệ thống máy giặt, sấy của khách sạn gặp sự cố khiến việc giặt là quần áo của khách không thể tiến hành như bình thường thì nhân viên cần phải báo cáo ngay với quản lý để liên hệ với bộ phận kỹ thuật nhanh chóng xử lý. Đồng thời, nhân viên giặt là cần rà soát xem những yêu cầu giặt là nào của khách không thể trả đúng hẹn, phối hợp với nhân viên buồng phòng để thông báo cho khách biết, mong khách thông cảm và hẹn thời gian trả đồ sau. Trong trường hợp, khách cần đồ gấp thì nhân viên có thể chủ động dùng phương pháp giặt bằng tay, xử lý sấy khô nhanh để kịp trả quần áo cho khách đúng hẹn.

5.4 Khách phàn nàn mức phí giặt là tại khách sạn quá cao:

Nếu nhận được phàn nàn này từ khách, nhân viên giặt là phải khéo léo giải thích cho khách hiểu đây là mức phí quy định của khách sạn và cùng với đó khách sạn cam kết đem đến dịch vụ giặt là chất lượng tốt nhất cho khách hàng. Tuy nhiên, nếu nhận quá nhiều phàn nàn về điều này, nhân viên phải báo lại cho quản lý được biết để có phương án điều chỉnh phù hợp. Để xử lý tốt tình huống này, nhân viên giặt là cần phải trang bị cho mình kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết vấn đề tránh gây khó chịu, hiểu nhầm cho khách hàng.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

1.1 Trình bày các bước xử lý đồ giặt là của khách?

1.2 Tại sao phải kiểm tra quần áo trước khi giặt?

2. Thực hành

Viết hóa đơn giặt là cho khách

BÀI 14. CHỈNH TRANG BUỒNG BUỔI TỐI

Mục tiêu:

- Trình bày được quy trình chỉnh trang buồng buổi tối;
- Thực hành chỉnh trang buồng buổi tối đúng yêu cầu.

A. NỘI DUNG

1. Công tác chuẩn bị

1.1. Nội dung công việc

Dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối được cung cấp cho các loại buồng hạng sang trọng tại khách sạn lớn. Thời gian thực hiện công việc này diễn ra từ 6 PM đến 8 PM.hàng ngày. Về cơ bản công tác chuẩn bị cho công việc vệ sinh cũng gần giống công việc vệ sinh buồng khách trả hay đang có khách. Điểm khác là tối sẽ có thêm quà tặng cho khách. Nhân viên cần có danh sách các đối tượng khách được chỉnh trang buồng để chuẩn bị quà cho khách.

Quà của khách là bánh ngọt/socola, thiệp chúc khách ngủ ngon.

1.2. Trình tự thao tác

STT	Tên các thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Chuẩn bị công cụ làm vệ sinh	Dụng cụ, thiết bị làm vệ sinh	Đủ và đúng chủng loại theo quy định
2	Chuẩn bị đồ dùng cung cấp và thay thế	- Đồ uống miễn phí - Đồ vải, khăn các loại - Đồ cung cấp phòng tắm	Đủ và đúng chủng loại theo quy định
3	Chuẩn bị quà tặng	Socola, bánh ngọt, thiệp chúc khách ngủ ngon	Đủ và đúng chủng loại theo quy định
4	Sắp xếp lại xe đẩy		Xe đẩy sắp xếp gọn, theo chủng loại

2. Thủ tục vào buồng

2.1. Nội dung công việc

Khi thực hiện công việc chỉnh trang thì tình trạng buồng hầu hết của các buồng sẽ là đang có khách ở, một số buồng sẽ là chuẩn bị đến. Do vậy, nhân viên khi thực hiện mở cửa vào buồng khách phải tuân thủ tuyệt đối các bước mở cửa buồng khách để tránh gây phiền hà cho khách.

Trường hợp khi thực hiện công việc khách đang có ở trong buồng thông báo không cần dọn buồng, khác với buổi sáng khi khách từ chối chúng ta sẽ di chuyển sang buồng khách ngay thì chúng ta sẽ mời khách ra lấy quà và đổi khăn cho khách (nếu khách có yêu cầu).

2.2. Trình tự thao tác

STT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Quan sát cửa buồng khách	Cửa buồng khách	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát số buồng: đảm bảo đúng số buồng như dự kiến - Quan sát biển báo (không mở cửa vào buồng khi có biển báo không làm phiền)
2	Gõ cửa và xưng danh	Cửa buồng khách	<ul style="list-style-type: none"> - Nhân viên có thể gõ cửa bằng tay hoặc bấm chuông (nếu có) - Sau mỗi lần gõ cửa nhân viên xưng danh đủ lớn để khách nghe thấy. Hãy nói: “Houskeeping/Nhân viên phục vụ buồng đây ạ” - Sau mỗi lần gõ cửa và xưng danh nhân viên phải chú ý lắng nghe những phản hồi của khách. Chỉ được phép mở cửa khi khách cho phép/ không có phản hồi gì từ khách + Trường hợp khách đang có ở nhà ra mở cửa: nhân viên chào khách, xin lỗi khách, xin phép khách được làm phòng. + Trường hợp khách đang có ở trong buồng và từ chối dịch vụ: nhân viên xin lỗi khách, thông báo khách ra nhận quà, hỏi xem khách có cần đổi khăn tắm không
3	Mở cửa vào buồng khách	Chìa khóa buồng khách	<ul style="list-style-type: none"> - Đưa chìa khóa vào ổ để mở khóa - Trường hợp khi mở cửa khách khóa bên trong nhân viên chào khách, xin lỗi khách và xin phép được dọn buồng (chỉ ở lại làm khi khách cho phép). - Mở hé cửa quan sát phía trong và

STT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
			tiếp tục xung danh - Cửa có thể mở rộng hoặc không tùy thuộc quy định của khách sạn
4	Chỉnh lại xe đẩy và đưa công cụ làm vệ sinh vào buồng	Xe đẩy làm buồng	- Lái xe đẩy gọn về phía tường, cách tường 15 cm. - Nếu xe đẩy được chặn trước cửa thì đầu của xe sẽ cách mép cửa 30cm - Máy hút bụi để gọn ở góc phòng - Khay dụng cụ làm vệ sinh để trước cửa phòng tắm

2.3. Các lưu ý an toàn

- Không mở cửa khi buồng khách treo biển Yêu cầu không làm phiền
- Không mở cửa cho khách khi không biết chính xác họ có phải là chủ nhân của buồng đó không
- Mở cửa nhìn vào buồng thấy có bất thường phải giữ nguyên hiện trường, gọi điện báo ngay cho giám sát buồng.

3. Quy trình chỉnh trang buồng

3.1. Chỉnh trang phòng ngủ

3.1.1 Nội dung công việc

Chỉnh trang phòng ngủ là việc nhân viên sẽ sắp xếp lại buồng cho khách trở về giống với buổi sáng khi bàn giao. Đối với các tài sản của khách phải chú ý những quy định để tránh những đáng tiếc xảy ra.

Các nội dung cần thực hiện bao gồm:

- Thu dọn rác trong phòng
- Sắp xếp lại giường
- Sắp xếp lại các trang thiết bị
- Kiểm tra hoạt động của trang thiết bị
- Đặt quà tặng
- Lau chùi (nếu cần)

Phòng khách đảm bảo các tiêu chuẩn vệ sinh như bàn giao của buổi sáng.

3.1.2 Trình tự thao tác

STT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Chuyển các đồ bẩn vào phòng	Ly cốc, gạt tàn, khay thức ăn	- Nhặt ly, cốc bẩn mang phòng tắm cọ rửa

	tắm để cọ rửa		<ul style="list-style-type: none"> - Đổ gạt tàn và chuyển vào phòng tắm để cọ rửa - Bê khay thức ăn khách đã sử dụng (nếu có) về nơi quy định
2	Chỉnh trang lại giường của khách	Tư trang của khách	<ul style="list-style-type: none"> - Vắt quần áo (nếu có) của khách lên mắc áo - Các đồ tư trang cá nhân khác (nếu có) sắp xếp tạm trên bàn làm việc - Kéo căng lại ga giường - Chỉnh lại chăn, lật mép chăn bề góc 30 độ và tán xuống - Đặt thực đơn ăn sáng, áo ngủ, hoa lên phần ga giường vừa lật
3	Đặt dép đi trong nhà	Dép đi trong nhà	<ul style="list-style-type: none"> - Dép đặt phía dưới cửa giường - Nếu buồng có hai giường thì đặt dép ở cả hai giường
4	Vệ sinh và sắp xếp lại bàn đầu giường	Khăn lau	<ul style="list-style-type: none"> - Nhặt rác (nếu có) - Chỉnh trang lại điện thoại, sổ điện thoại bút.. - Đặt nước, cốc uống nước, kẹo hoặc bánh, thiệp chúc khách ngủ ngon, điều khiển điều hòa, điều khiển tivi trên bàn đầu giường
5	Vệ sinh và sắp xếp lại bàn làm việc	Khăn lau	<ul style="list-style-type: none"> - Khi lau chùi không tự ý cất các tài sản cá nhân của khách - Bàn sạch sẽ, các đồ vật trên bàn ngay ngắn đúng các vị trí khách đã đặt
6	Vệ sinh và sắp xếp lại bàn trà	Khăn lau	<ul style="list-style-type: none"> - Lau và sắp xếp lại các vật dụng trên bàn. Bàn trà khô ráo - Các đồ vật trên bàn ngăn nắp
7	Điều chỉnh đèn		Bật đèn ngủ và chỉnh ánh sáng cho phù hợp

3.1.3 Các chú ý về an toàn

- Két sắt của khách mở trong đó có tài sản như: tiền, trang sức...nhân viên phải báo ngay cho giám sát để lên làm thủ tục niêm phong két.

- Quần áo, tư trang cá nhân của khách có thể được di chuyển hoặc không tùy từng trường hợp theo quy định của khách sạn.

- Thông tin về khách phải được giữ bí mật không được tiết lộ với bất kỳ ai.

3.2. **Chỉnh trang phòng tắm**

3.2.1. Nội dung công việc

Chỉnh trang phòng tắm vào buổi tối không cần kỹ như buổi sáng nhưng vẫn phải đảm bảo tiêu chuẩn như đã quy định đối với buồng khách. Lau khô bề mặt các trang thiết bị buồng tắm và chỉ xử lý khi có vết bẩn cứng đầu. Bổ sung đồ dùng cung cấp giống tiêu chuẩn thực hiện buồng đang ở khách ở ban ngày.

3.2.2. Trình tự thao tác

STT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Thu đồ vải bẩn trong phòng tắm	Túi thu đồ vải bẩn	- Đi găng tay trước khi làm vệ sinh - Thu các đồ vải bẩn mang ra ngoài + Chỉ thu dọn các đồ vải khách vứt trên sàn. Không thu dọn các đồ vải khách treo trên mắc + Các đồ vải bẩn được cho vào túi đựng đồ vải bẩn trên xe đẩy. Không được để các đồ vải bẩn trong phòng tắm khi lau dọn
2	Thu dọn rác	Túi rác	- Nhặt rác cho vào túi. - Đổ rác vào túi rác trên xe đẩy
3	Rửa ly cốc, gạt tàn	Mút cọ rửa, nước rửa ly chén	- Rửa bằng nước ấm sau đó úp lên bàn dưới có khăn lót - Dùng khăn dành riêng cho việc lau khô ly cốc. Lau xong giờ trước ánh sáng để kiểm tra - Ly cốc, gạt tàn phải sáng bóng, không sứt mẻ, không có mùi lạ, không vết mờ ố
4	Lau bồn rửa tay và khu vực xung quanh (nếu khách dùng ướt)	Mút cọ rửa Hóa chất đa năng Khăn lau khô	- Cọ rửa nếu có vết bẩn và lau khô - Sắp xếp ly cốc, hộp đựng khăn giấy, khăn tắm, đồ amenity đúng theo quy định của khách sạn - Bồn rửa, vòi nước, tường phải: khô ráo, không còn vết bẩn bám, không còn chất tẩy rửa - Cốc phải có lót cốc khi úp hoặc có chụp cốc - Tên của sản phẩm quay ra phía

			ngoài, đảm bảo dễ thấy, dễ lấy khi cần
5	Lau bồn tắm/phòng tắm đứng và khu vực xung quanh (nếu khách sử dụng ướt)	Mút cọ rửa Hóa chất đa năng Khăn lau khô	- Cọ rửa nếu có vết bẩn và lau khô. Không dùng khăn tắm của khách để lau khô - Bồn tắm và khu vực xung quanh sạch, không còn vết bẩn bám, khô ráo, không có mùi hóa chất
6	Lau bồn cầu và khu vực xung quanh (nếu khách dùng ướt)	Mút cọ rửa Hóa chất bồn cầu Khăn lau khô	- Lau khô bên ngoài bồn cầu (nếu ướt). Dùng khăn chuyên biệt cho việc lau khô bồn cầu - Bồn cầu khô ráo, sạch sẽ
7	Bổ sung đồ dùng cung cấp phòng tắm	Các đồ dùng cung cấp cho buồng khách	- Bổ sung và sắp xếp theo mẫu và tiêu chuẩn quy định - Chỉ cung cấp các đồ dùng khách đã sử dụng hết
8	Lau sàn phòng tắm	Khăn/ bộ cây lau	- Quét hoặc hút bụi sàn phòng tắm - Dùng khăn lau hoặc cây lau đã xịt hóa chất để lau sàn - Sàn phòng tắm sau khi lau khô ráo, không có vết bẩn, không có mùi lạ

4. Kết thúc công việc

4.1. Nội dung công việc

Khi công việc đã hoàn thành nhân viên để dành một phút để quan sát lại toàn bộ phòng xem còn sót gì không. Khi khách đang có trong buồng, nhân viên cần thông báo với khách công việc đã hoàn thành và hỏi xem khách có cần thêm gì nữa không, xin phép khách được đi ra ngoài.

4.2. Trình tự thao tác

STT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Kiểm tra lại toàn bộ buồng khách		- Quan sát nhanh toàn bộ buồng - Chính sửa lại những chỗ chưa đạt tiêu chuẩn
2	Hỏi ý kiến khách (nếu khách đang ở trong buồng)		Hỏi xem khách còn chỗ nào cần làm vệ sinh nữa không? Khách còn có yêu cầu gì thêm nữa không?
3	Chào khách và ra		- Chào khách (nếu khách đang có ở

STT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị, vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
	khởi buồng khách		trong buồng) - Đóng cửa nhẹ nhàng
4	Điền báo cáo	Bút, báo cáo	Điền báo cáo làm buồng của nhân viên

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

- 1.1 Mô tả quy trình chỉnh trang buồng ngủ buổi tối?
- 1.2 Mô tả quy trình chỉnh trang buồng tắm buổi tối?

2. Thực hành

Chỉnh trang phòng buổi tối

* *Hướng dẫn thực hiện*

- Chia nhóm. Mỗi nhóm 2 sinh viên
- Các nhóm thực hiện ít nhất 2 lần. Mỗi lần: 5 phút/nhóm/lần

BÀI 15. SET UP PHÒNG HONEY MOON

Mục tiêu:

- Tạo dáng được các con vật để setup phòng Honeymoon;
- Trang trí phòng Honeymoon lãng mạn, thẩm mỹ.

A. NỘI DUNG

1. Công tác chuẩn bị

Nhân viên buồng phòng sẽ tiến hành trang trí phòng/giường kiểu honey moon khi khách lưu trú sắp check in của khách sạn là cặp vợ chồng trẻ đi hưởng tuần trăng mật, cặp đôi kỷ niệm ngày cưới hoặc nhân dịp lễ tình nhân...

Bên cạnh những vật đặc trưng như hoa tươi, khăn tắm hay nến... Housekeeping có thể trang trí bổ sung một số vật dụng khác để tăng thêm không khí cho căn phòng như: đèn ngủ kiểu đèn mờ, rượu vang, ruy băng, đèn xông tinh dầu, cặp chữ hi...

Các vật dụng cần chuẩn bị:

- 4 khăn tắm
- 2 khăn tay
- 10 bông hoa hồng nhung
- Bóng bay hình trái tim: 10 quả (*không bắt buộc*)
- 1 cuộn dây ruy băng (*không bắt buộc*)

2. Thực hành setup phòng Honeymoon

- Dùng 2 khăn tắm cuộn lại tạo hình 2 thân thiên nga.
- 2 khăn tắm còn lại xếp hình cánh quạt làm cánh cho 2 con thiên nga.
- 2 khăn tay cũng xếp hình cánh quạt làm cánh cho thiên nga.
- Xếp 2 thân thiên nga lên giường, đối xứng nhau chính giữa giường (2 mỏ thiên nga chạm vào nhau, giữ thân thiên nga đứng thẳng)
- Xếp cánh làm từ khăn tắm lên thân thiên nga (dàn cánh thiên nga đều nhau, 2 cánh sải đều)
- Xếp tiếp 2 cánh nhỏ được tạo ra từ khăn tay lên trên 2 cánh của thiên nga.
- Tách các cánh từ hoa hồng để riêng, trừ lại 1 bông hoa (chọn cánh hoa không bị sâu, kiểm tra kỹ và chọn những cánh đều nhau).
- Xếp các cánh hoa hồng trên giường thành hình trái tim
- Đặt bông hoa hồng vào chính giữa thân của 2 thiên nga, mỏ 2 con thiên nga chạm vào bông hoa.
- Thổi bóng bay, cột dây ruy băng vào quả bóng bay và thả lên trần.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

1.1 Liệt kê các vật dụng cần chuẩn bị để set up phòng honeymoon?

1.2 Mô tả cách tạo hình con thiên nga để trang trí phòng honeymoon?

2. Thực hành

Trang trí phòng honey moon

* *Hướng dẫn thực hiện*

- Chia nhóm. Mỗi nhóm 2 sinh viên

- Các nhóm thực hiện ít nhất 1 lần. Mỗi lần: 10 phút/nhóm/lần

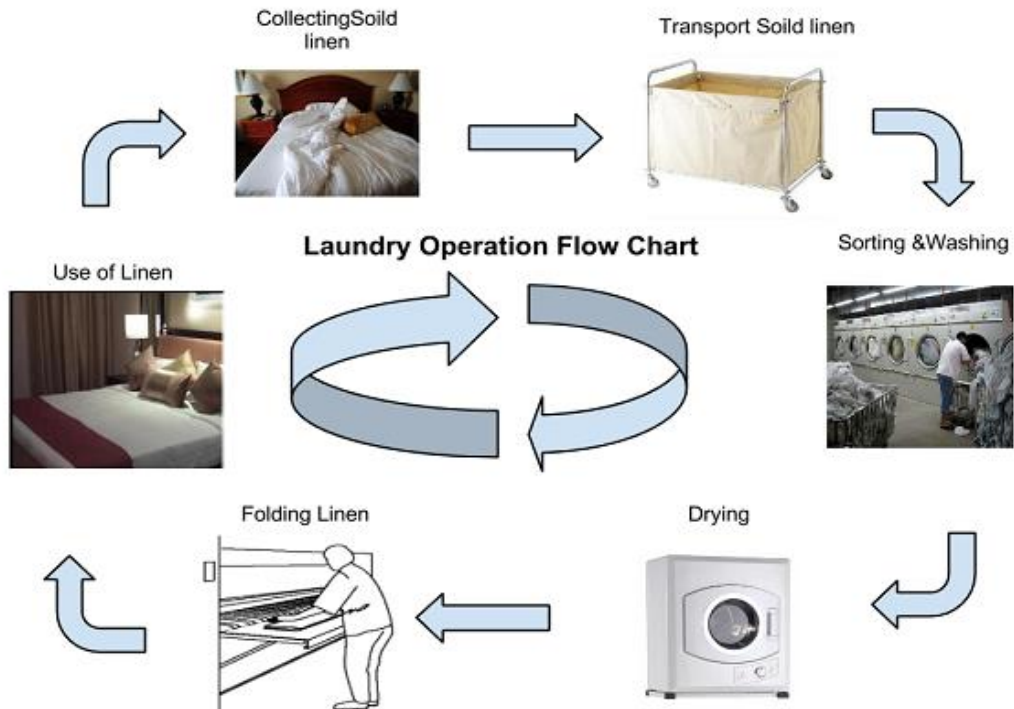
BÀI 16. GIẶT LÀ ĐỒ VẢI KHÁCH SẠN

Mục tiêu:

- Nêu được quy trình giặt là đồ vải khách sạn;
- Thực hiện công việc giặt là đúng kỹ thuật, đạt yêu cầu.

A. NỘI DUNG

1. Quy trình giặt là đồ vải khách sạn



Thu gom vải dơ

Mỗi khách sạn sẽ có một khung giờ quy định để nhân viên đi thu gom khăn, vải dơ được khách bỏ ra, áo quần giặt theo yêu cầu của khách và đồ bẩn của bộ phận nhà hàng. Nhân viên có thể đi thu gom vào buổi sáng hoặc buổi chiều.

- Chuyển đồ dơ đi giặt

Đồ dơ sau khi thu gom xong được chuyển đến cho nhân viên giặt. Lưu ý, nhân viên phải bỏ khăn, vải dơ vào sọt gọn gàng, không được để khăn, vải kéo lê dưới sàn.

- Phân loại khăn, vải, trang phục

Việc phân loại các loại khăn, vải, trang phục phải căn cứ vào độ bền của chất liệu, kích cỡ, màu sắc, độ bẩn... để chia ra từng máy giặt khác nhau và tránh tình trạng quá tải trong mỗi lần giặt.



- Giặt

Sau khi đã phân loại xong, nhân viên bỏ đồ vào máy giặt. Với mỗi loại đồ được phân loại thì nhân viên có cách giặt khác nhau. Với những tấm khăn trải bàn quá bẩn thì nhân viên giặt nên sử dụng thuốc tẩy hoặc chất làm mềm vải để xử lý trước khi đưa vào máy giặt.

- Sấy khô và là

Các loại vải, khăn sau khi đã được giặt xong và vắt khô được đưa qua máy sấy. Nhân viên phải lưu ý chất liệu vải để điều chỉnh nhiệt độ và thời gian sấy cho phù hợp, cần tăng hạ nhiệt dần dần để tránh làm vải bị hư. Với những chất liệu vải như cotton thì chỉnh nhiệt độ cao, vải sợi tổng hợp thì sử dụng nhiệt độ thấp, nhiệt độ trung bình cho vải mỏng và sấy không cấp nhiệt cho vải có chất liệu bằng lông tơ hay lông mềm.

Sau đó, những tấm khăn bàn hay trang phục của khách được nhân viên là phẳng nếp.



- Xếp khăn và trang phục

Đồ được giặt là xong được xếp gọn gàng theo một kích thước nhất định để chuẩn bị đem thay cho những đồ bản khác.

2. Thực hành giặt là (thực tế tại xưởng giặt là)

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

Vẽ sơ đồ mô tả quy trình giặt là đồ vải khách sạn?

2. Thực hành

Tham quan thực tế tại xưởng giặt là

Bài 17. KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

Mục tiêu:

- Trình bày được các công việc cần thực hiện khi kết thúc ca làm việc
- Thực hiện vệ sinh các vật dụng sau khi làm việc sạch sẽ
- Bổ sung và sắp xếp các vật dụng lên xe đẩy gọn gàng, cất xe đẩy đúng vị trí
- Thực hiện được các công việc bàn giao cuối ca

A. NỘI DUNG

1. VỆ SINH CÁC VẬT DỤNG SAU KHI SỬ DỤNG

- Cất xe đẩy trong khu phục vụ: dựng sát tường
- Đổ thùng rác: đổ rác vào đúng nơi quy định
- Mang đồ vải bẩn tồn lại từ ca ngày/đêm đi
 - + Đẻ vào khu vực tập kết đồ vải bẩn
 - + Kiểm tra đồ vải bị rách và đẻ riêng ra
- Kiểm tra các đồ thất lạc và tìm thấy
- Lau các giá đỡ trên xe đẩy: lau bằng khăn sạch ẩm
- Đổ túi bụi trong máy hút bụi
- Loại bỏ tóc quần vào chổi, bàn chải và tấm lót sàn
- Rửa và cất chổi, bàn chải và các khăn lau sàn: chống cán xuống cho khô
- Rửa chổi cọ bồn cầu
- Giặt khăn lau, cây lau và vắt khô: khăn lau chuyển cho bộ phận giặt là
- Rửa sạch xô đựng cây lau: úp xuống cho khô

2. BỔ SUNG VÀ SẮP XẾP CÁC VẬT DỤNG LÊN XE ĐẨY SAU KHI ĐÃ LÀM SẠCH

- Bổ sung đồ đạc lên xe đẩy: số lượng tối thiểu theo tiêu chuẩn của khách sạn, xếp đồ cung cấp cho khách, đồ vải và khăn tắm gọn gàng.
- Đổ đầy các chai chất tẩy rửa.



Bổ sung đồ đạc lên xe đẩy



Đổ đầy các chai chất tẩy rửa

3. BÀN GIAO CUỐI CA

3.1 Sổ giao ca

- Sổ giao nhận ca là sổ do nhân viên trực buồng đảm nhận để thường xuyên ghi các thông tin và 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 báo thức
- + Khách yêu cầu cần giặt là lấy ngay
- + Khách 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
- Chú ý cần ghi rõ số buồng, ngày giờ khách yêu cầu

Mẫu sổ giao ca:

SỔ GIAO NHẬN CA

Khách sạn:.....

Khu nhà:.....

Giờ Ngày Tháng	Nội dung	Chữ ký người giao	Chữ ký người nhận	Ghi chú

3.2 Bàn giao chìa khoá

- Khi giao chìa khoá buồng phải kiểm đếm cụ thể, ghi rõ số lượng. Nếu mất thì 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

Mẫu sổ quản lý chìa khoá:

QUẢN LÝ CHÌA KHOÁ

Số chia khoá	Họ, tên và chữ ký người nhận	Giờ giao khoá	Họ, tên và chữ ký người giao	Giờ trả khoá	Họ, tên và chữ ký người nhận

**Hình ảnh minh họa:*



1. Trả lại chìa khoá và máy nhắn tin



2. Ký nhận trả chìa khoá và máy

nhắn tin

Quy trình kết thúc một ca làm việc được tiến hành như sau:

Bước	Cách làm	Tiêu chuẩn	Lý do
Bước 1:	Cất xe đẩy trong khu phục vụ.	Dựng vào tường.	Để làm sạch, cất và chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo.
Bước 2:	Đổ thùng rác.	Đổ rác vào nơi quy định.	Vì lý do vệ sinh.
Bước 3:	Mang đồ vải bẩn tồn lại từ ca ngày/ đêm đi.	Mang đến phòng giặt là. Kiểm tra đồ vải rách và để riêng ra.	Để tránh lẫn lộn.
Bước 4:	Kiểm tra các đồ thất lạc và tìm thấy.	Bỏ vào túi nhựa có gắn chú thích. Không để ở khu phục vụ.	Để tránh nhầm lẫn và thất lạc.
Bước 5:	Lau các giá đỡ trên xe đẩy.	Lau bằng khăn sạch ẩm.	Vì lý do vệ sinh.
Bước 6:	Bổ sung đồ đạc lên xe đẩy, dùng danh mục kiểm tra.	Số lượng tối thiểu theo tiêu chuẩn của khách sạn, xếp đồ cung cấp cho khách, đồ vải và khăn tắm gọn gàng.	Để thuận tiện cho ca sau.
Bước 7:	Đổ túi bụi trong máy hút bụi.	Thay, lau sạch bên ngoài và cất gọn gàng. Không có bụi hoặc chất bẩn.	Sẵn sàng cho ca làm việc hoặc ngày sau. Để máy hoạt động tốt.
Bước 8:	Loại bỏ tóc quần vào chổi, bàn chải và tấm lót		

Bước	Cách làm	Tiêu chuẩn	Lý do
	sàn.		
Bước 9:	Rửa và cất chổi, bàn chải và các khăn lau sàn.	Bằng chất tẩy rửa trung tính, chống cáng xuống cho khô.	Ngăn ngừa vi khuẩn gây hại.
Bước 10:	Rửa chổi cọ bồn cầu.	Bằng nước nóng pha chất khử trùng.	Vì lý do vệ sinh.
Bước 11:	Giặt khăn lau, cây lau và vắt khô.	Chuyển bộ phận giặt là.	Vì lý do vệ sinh.
Bước 12:	Rửa sạch xô đựng cây lau.	Úp xuống cho khô.	
Bước 13:	Quét và lau ẩm sàn nhà khu phục vụ.	Bằng chổi và cây lau sạch.	
Bước 14:	Đổ đầy các chai chất tẩy rửa.	Đủ cho sử dụng của một ca theo hướng dẫn, đóng các chai và hộp lại.	Nếu có thể.
Bước 15:	Điền vào phiếu yêu cầu.	Cho ca sau. Số lượng tối thiểu và mức dùng trung bình.	Tiết kiệm thời gian cho buổi sáng hôm sau.
Bước 16:	Tắt đèn, đóng và khoá cửa khu phục vụ.	Chắc chắn rằng các thiết bị và nguyên liệu được cất ngăn nắp. Kiểm tra cửa đã khoá chưa.	Vì lý do an ninh và để tiết kiệm năng lượng.
Bước 17:	Trả lại chìa khoá và máy nhắn tin.	Bàn giao lại cho giám sát viên hoặc Tổ trưởng tổ buồng. Bàn giao lại các thông tin trong ca làm việc.	Luôn để lại tại khách sạn.
Bước 18:	Ký nhận trả chìa khoá và máy nhắn tin.	Tên, chữ ký và thời gian.	Vì lý do lưu trữ.
Bước 19:	Trả lại bảng tình trạng buồng và ký nhận.	Tất cả các buồng trong khu vực của bạn phải được liệt kê và điền đầy đủ, với các nhận xét và thời gian làm vệ sinh.	Để kiểm tra và nhập vào máy tính và để liệt kê các nhận xét.
Bước 20:	Trả lại các phiếu yêu cầu bảo dưỡng và các	Kiểm tra xem số buồng và miêu tả về tình trạng thiết	Để lập kế hoạch và thực hiện sửa chữa.

Bước	Cách làm	Tiêu chuẩn	Lý do
	phiếu đề nghị bổ sung thiết bị, dụng cụ.	bị, dụng cụ có ghi trên phiếu không. Đề lưu giữ và dùng cho ngày tiếp theo. Tên và tầng phục vụ.	
Bước 21:	Trả lại các đồ đạc thất lạc và tìm thấy.	Trong túi nhựa có ghi số buồng và ngày giờ.	Không được mang ra khỏi khách sạn.
Bước 22:	Xem lịch làm việc.	Để biết lịch làm việc mới và các thay đổi.	Để biết chắc chắn khi nào phải làm việc.
Bước 23:	Thay sang thường phục.	Trả lại đồng phục theo quy định của khách sạn hoặc treo trong tủ có khoá.	Không được rời khách sạn khi vẫn mặc đồng phục trừ khi được cho phép.
Bước 24:	Ghi giờ vào máy chấm công.	Đặt thẻ tên của mình vào tủ cá nhân có khoá. Máy đặt tại lối ra dành cho nhân viên.	Để quản lý thời gian làm quá giờ và tính tổng thời gian làm việc cho nhân viên.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP/THỰC HÀNH

1. Câu hỏi

1.1 Khi bàn giao chìa khóa cuối ca, cần lưu ý điều gì?

1.2 Kể tên các bước công việc cần thực hiện khi kết thúc ca làm việc?

2. Thực hành

Hoàn thiện các biểu mẫu bàn giao cuối ca

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Chương trình phát triển năng lực du lịch có trách nhiệm với Môi trường và xã hội – Tiêu chuẩn VTOS (2013), *Nghiệp vụ Buông*, Tổng cục Du lịch Việt Nam.
- [2]. Tổng cục du lịch và Cơ quan hợp tác phát triển Lux-Development (2005), *Giáo trình Nghiệp vụ lưu trú*, Nhà xuất bản Thanh niên.
- [3]. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (2007), *Nghiệp vụ Buông*, Dự án phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam.
- [4]. Vũ Thị Bích Phương, Phan Mai Thu Thảo (2005), *Giáo trình Nghiệp vụ Buông*, Nhà xuất bản Hà Nội.