

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ DỊCH VỤ LƯU TRÚ TRONG KHÁCH SẠN

1.1. Khái quát về dịch vụ lưu trú trong khách sạn

1.1.1. Khái niệm về bộ phận phục vụ lưu trú trong khách sạn

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

Trước khi khách đến buồng bộ phận phục vụ lưu trú phải đảm bảo chất lượng buồng khách. Khi khách lên, bàn giao buồng cho khách. Trong suốt thời gian khách lưu trú, hằng ngày bộ phận phục vụ lưu trú tiến hành dọn buồng và đáp ứng các dịch vụ cho khách. Khi khách trả buồng bộ phận phục vụ lưu trú nhận bàn giao buồng và chuẩn bị buồng để đón khách mới.

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

Tính chất công việc của bộ phận phục vụ lưu trú rất phức tạp, đòi hỏi sự cẩn thận chu đáo và ý thức tiết kiệm. Mặc dù nhận thức về công việc phục vụ lưu trú là đơn giản nhưng việc duy trì, bảo dưỡng cả “Ngôi nhà khách sạn” với các dịch vụ đa dạng thì rất phức tạp, đòi hỏi phải có sự tổ chức chặt chẽ, nhân viên bộ phận phục vụ lưu trú phải có kỹ năng tay nghề và kỹ năng giao tiếp để tiến hành công việc một cách đồng bộ, đồng thời có thói quen cẩn thận, tiết kiệm thời gian và đảm bảo công việc chuyên môn [3,9].

1.1.2. Vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ

1.1.2.1. Vị trí

[3,9]: Theo Giáo trình Nghiệp vụ buồng, tác giả Vũ Thị Bích Phượng – Phan Mai Thu Thảo, NXB Thanh Niên, 2005, tr.9

- Bộ phận phục vụ lưu trú là một trong các bộ phận chủ yếu đem lại doanh thu và lãi suất cao nhất cho khách sạn.

- Số lượng phòng nghỉ có tác dụng trực tiếp đến việc xây dựng phòng đón tiếp, quầy bar, quy mô khách sạn.

- Thông qua việc phục vụ khách nghỉ tại khách sạn sẽ phản ánh được phần nào trình độ văn minh lịch sự của ngành du lịch Việt Nam.

- Khách có thể hiểu được trình độ chuyên môn nghiệp vụ của khách sạn, đồng thời hiểu được phong cách lịch sự, trình độ văn minh và lòng mến khách của người phục vụ nói riêng và phong tục tập quán Việt Nam nói chung.

Do vậy bộ phận phục vụ lưu trú là bộ phận quan trọng không thể thiếu được trong hoạt động kinh doanh của khách sạn [3,18].

1.1.2.2. Vai trò

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

- Đối với hoạt động kinh doanh khách sạn, bộ phận phục vụ lưu trú là một trong những bộ phận chủ yếu mang lại doanh thu cho khách sạn. (Theo thống kê chung, doanh thu buồng ngủ các nước chỉ đạt 35% nhưng ở Việt Nam trên 60% tổng doanh thu của khách sạn. Nói cách khác lợi nhuận lớn nhất mà khách sạn thu được là từ doanh thu buồng).

- + Nhờ vào lượng khách lưu trú tại khách sạn mà các dịch vụ khác cũng được mở rộng và phát triển như dịch vụ ăn uống, massage, làm visa, business center sẽ tăng doanh thu trong khách sạn

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

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

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

[3,18]: Theo Giáo trình Nghiệp vụ buồng, tác giả Vũ Thị Bích Phượng – Phan Mai Thu Thảo, NXB Thanh Niên, 2005, tr.18

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

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

+ Với thái độ nhiệt tình, chu đáo, thể hiện sự quan tâm tới khách làm cho bất kỳ người khách nào cũng có những cảm nhận rằng buồng ngủ khách sạn du lịch là “căn nhà thứ hai của mình” [3,19].

1.1.1.3. Chức năng

Bộ phận phục vụ lưu trú là bộ phận quan trọng trong khách sạn, vì vậy chức năng của nó không thể tách rời chức năng của khách sạn, của toàn ngành du lịch. Nhưng nó cũng có chức năng cơ bản sau:

- Chức năng kinh doanh và phục vụ lưu trú:

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

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

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

[3,19]: Theo Giáo trình Nghiệp vụ buồng, tác giả Vũ Thị Bích Phượng – Phan Mai Thu Thảo, NXB Thanh Niên, 2005, tr.19

+ Để kinh doanh có hiệu quả ngoài cơ sở vật chất, trình độ phục vụ của nhân viên phải đáp ứng được các yêu cầu của khách, khi giao tiếp phải thể hiện sự quan tâm, chăm sóc và phục vụ tốt các dịch vụ bổ sung cho khách. Đó là yếu tố để thu hút được khách, lưu giữ được chân khách, mang lại doanh thu cao cho khách sạn.

- Chức năng tuyên truyền quảng cáo và đối ngoại:

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

- Chức năng bảo vệ an ninh:

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

1.1.2.4. Nhiệm vụ của bộ phận buồng

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

- Đón tiếp và phục vụ khách từ khi khách đến cho tới khi kết thúc thời gian lưu trú.

- Thực hiện các công việc vệ sinh buồng khách, bảo dưỡng bài trí buồng khách, các khu vực công cộng như hành lang, cầu thang, đại sảnh, các khu vực ngoại vi trước và sau khách sạn như bể bơi, câu lạc bộ sức khỏe, cây cảnh... Đảm bảo việc bài trí tiện nghi trong buồng khách đẹp và có khoa học.

- Có biện pháp tích cực bảo vệ an toàn tính mạng cho khách trong thời gian lưu trú cũng như thực hiện các biện pháp chống cháy, chống độc, diệt gián, côn trùng, phòng chống dịch bệnh...

- Kết hợp với bộ phận lễ tân cũng như các bộ phận khác như bộ phận bàn, bar, chế biến, kỹ thuật bảo dưỡng, kế toán, bảo vệ, tiếp thị bán hàng để xúc tiến dịch vụ để đáp ứng yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú và nâng cao chất lượng phục vụ.

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

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

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

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

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

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

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

- Thực hiện công tác hạch toán kinh tế trong bộ phận lưu trú nói riêng giúp việc hạch toán kinh tế trong toàn khách sạn được chính xác, dễ dàng [3,21].

1.2. Giới thiệu cơ sở vật chất kỹ thuật trong bộ phận lưu trú

1.2.1. Khái niệm buồng ngủ trong khách sạn

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

1.2.2. Phân loại buồng ngủ

Trong tuyệt đại đa số khác đi du lịch dù là loại hình khác sạn nào khách du lịch

[3,21]: Theo Giáo trình Nghiệp vụ buồng, tác giả Vũ Thị Bích Phượng – Phan Mai Thu Thảo, NXB Thanh Niên, 2005, tr.21

cũng đều có nhu cầu về dịch vụ buồng ngủ. Nhưng mỗi loại hình du lịch, mỗi đối tượng khách lại có thị hiếu khác nhau, tùy theo khả năng thanh toán, trình độ văn hóa.

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

Các loại hình khách sạn hết sức đa dạng, tùy thuộc vào người điều hành, quy mô của khách sạn và thị trường mục tiêu của khách sạn. Thông thường khách sạn được phân loại theo:

- Theo quy mô.
- Theo chất lượng và chủng loại sản phẩm mà và dịch vụ mà họ cung cấp.
- Theo chủ sở hữu điều hành.
- Theo trọng tâm kinh doanh của khách sạn.

* Theo quy mô của khách sạn: cỡ nhỏ, cỡ trung bình, cỡ lớn.

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

* Theo trọng tâm kinh doanh hay theo vị trí khách sạn bao gồm các khách sạn: Khách sạn dành cho doanh nhân, khách sạn sân bay, khách sạn bình dân, khách sạn casino, căn hộ, khách sạn nghỉ dưỡng.

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

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

- + Khách sạn 1 sao
- + Khách sạn 2 sao
- + Khách sạn 3 sao
- + Khách sạn 4 sao
- + Khách sạn 5 sao

1.2.2.1. Căn cứ theo số phòng

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

- Buồng đơn: Buồng có một giường dành cho một người, diện tích tối thiểu là 9 m², chiều cao > 2,5m.
- Buồng đôi: Buồng có 2 giường dành cho 2 người riêng biệt, diện tích buồng đôi là 14m², chiều cao > 2,5m.
- Buồng kép: Buồng có một giường đôi dành cho 2 người.
- Buồng ba giường: Buồng ba giường dành cho ba người lớn hoặc một gia đình. Diện tích tối thiểu là 18m² (với khách sạn 5 sao diện tích tối thiểu là 29m²).
- Căn hộ: Nơi thường dành cho khách VIP, các công chức muốn nghỉ ngơi trong phòng hạng sang hoặc lưu trú trong thời gian dài ngày. Đôi khi buồng này được sử dụng cho gia đình.

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

- Buồng một phòng.
- Buồng nhiều phòng (phòng ngủ, phòng khách, phòng vệ sinh). Loại này thường được liệt vào hạng suite.
- Buồng đơn (buồng 1 giường).
- Buồng đôi (buồng 2 giường).
- Buồng nhiều giường (3,4 giường).

1.2.2.2. Căn cứ theo mức độ tiện nghi

Căn cứ theo mức độ tiện nghi

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

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

- Kiến trúc và diện tích.

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

Dựa vào bốn tiêu chuẩn trên, buồng ở khách sạn quốc tế thường được chia thành 4 hạng sau:

*** Hạng đặc biệt:**

Diện tích thường là 36m² – 48m². Những buồng đặc biệt này có ban công, cửa sổ nhìn ra nơi có cảnh đẹp như: đại lộ, vườn hoa ở các khách sạn thành phố, cảnh biển, núi rừng, thác nước... Buồng hạng này thường có nhiều phòng: phòng ngủ, phòng khách, phòng vệ sinh. Buồng hạng đặc biệt có minibar phục vụ hoa quả giải khát, có ngăn kéo tủ đựng các loại rượu phục vụ khách, hoa tươi hàng ngày, ăn sáng phục vụ tại buồng, miễn phí gọi điện thoại nội vùng, có khách sạn miễn phí dịch vụ đánh giày, miễn 1 hoặc vài chai nước khoáng tinh khiết, giảm giá các dịch vụ như ăn uống, giặt là, có báo tiếng anh hằng ngày. Trang thiết bị đồ dùng trong phòng phải đồng bộ, hiện đại, chất lượng cao. Miễn phí dịch vụ internet tại phòng.

Thông thường giá phòng loại này thường khoảng 80 – 100\$

*** Hạng nhất:**

Diện tích thường là 32m² – 36m². Khi thiết kế xây dựng người ta thường chọn những buồng nhìn ra mặt tiền. Buồng hạng này cũng có nhiều phòng: phòng ngủ, phòng khách, phòng vệ sinh. Buồng hạng nhất có minibar phục vụ hoa quả, nước giải khát cho khách, hoa tươi hằng ngày, có báo tiếng anh hằng ngày, ăn sáng tại buồng, giảm giá một số dịch vụ như ăn uống, giặt là. Trang thiết bị trong buồng hạng này đồng bộ, chất lượng cao

*** Hạng nhì**

Diện tích thường là 16m² – 18m². Buồng hạng nhì thường bao gồm: phòng ngủ, phòng vệ sinh. Vị trí buồng này không nhìn ra mặt tiền. Buồng hạng nhì có minibar phục vụ nước giải khát cho khách. Trang thiết bị ở những hạng buồng này có chất lượng khá cao

*** Hạng ba:**

Diện tích thường là 13m² – 16m². Tiêu chuẩn như buồng hạng nhì nhưng các trang thiết bị không đồng nhất [3,51].

[3,51]: Theo Giáo trình Nghiệp vụ buồng, tác giả Vũ Thị Bích Phượng – Phan Mai Thu Thảo, NXB Thanh Niên, 2005, tr.51

1.2.3. Giới thiệu các thiết bị dụng cụ vệ sinh

Trang thiết bị dụng cụ làm vệ sinh là những thiết bị tẩy và làm mất những vết bẩn, làm cho chất tẩy sạch tiếp xúc tiếp xúc lên bề mặt các đồ vật. Có nhiều loại thiết bị dụng cụ làm vệ sinh từ thô sơ (chổi quét, cây lau nhà...) đến các thiết bị hiện đại (máy hút bụi, máy hút ẩm, máy làm sạch thảm...). Yêu cầu các nhân viên bộ phận phục vụ lưu trú cần kiểm tra sự đầy đủ, sắp xếp ngăn nắp và nắm vững phương pháp sử dụng, bảo dưỡng các thiết bị dụng cụ này.

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

1.2.3.1. Dụng cụ thủ công

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

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



Hình 1.1: Cây lau sàn ướt



Hình 1.2: Thang

- Xe đẩy dọn vệ sinh buồng khách: xe đẩy là một là một trong những phương tiện cần thiết nhất của người phục vụ buồng, ngoài việc chứa đựng các đồ dùng phục vụ khách và phương tiện làm việc của nhân viên còn có tác dụng bảo vệ an toàn cho đồ dùng trên xe, giúp người phục vụ rút ngắn được thời gian cho công việc vệ sinh, người phục vụ di chuyển cũng dễ dàng gọn nhẹ. Xe đẩy thường được lắp đặt 3 tầng, hai bên

đầu và cuối xe được gắn thêm 2 túi vải, phía dưới xe có gắn 4 bánh xe để việc đẩy xe đi lại được dễ dàng, thuận tiện.

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

Tùy thuộc vào kiến trúc của khách sạn mà thiết kế kích thước xe đẩy cho phù hợp, đảm bảo an toàn, tiện lợi khi phục vụ khách.

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



Hình 1.3: Mẫu sắp xếp đồ trên xe đẩy

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

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

- + Phía đầu xe treo túi đựng đồ vải bẩn.

- + Phía cuối xe treo túi đựng rác.

- + Tầng 1: Xếp đặt đồ dùng: khăn tắm, khăn tay, khăn mặt. Xếp đường sống gấp của khăn quay ra phía ngoài và có ký hiệu gấp khăn tắm, khăn mặt riêng để dễ dàng nhận biết khi phục vụ.

- + Tầng 2: Xếp ga các loại để đảm bảo gọn, chắc chắn. Khi xếp ga lên xe phải để đường sống gấp quay ra phía ngoài để cho dễ lấy, dễ kiểm tra, nên có ký hiệu riêng khi gấp ga đôi, ga đơn và phải xếp riêng ga giường theo từng kích cỡ để dễ dàng nhận biết khi dọn buồng

- + Tầng 3: xếp văn phòng phẩm và khay hóa chất làm vệ sinh, các loại khăn lau.

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

1.2.3.2. Trang thiết bị

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

*** Máy hút bụi**

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

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

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

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

- Máy hút bụi lớn:

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

Loại máy này rất hữu ích và hiệu quả ở khu vực không gian lớn, có khả năng làm sạch tới 6.000m² mặt bằng/ 1 giờ.

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

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

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

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



Hình 1.4: Máy hút bụi

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

* **Máy làm sạch thảm**

Gồm có 4 loại máy, mỗi loại dùng phương pháp khác nhau và có ưu điểm và nhược điểm riêng:

- Máy làm sạch thảm gồm: Máy dùng bàn chải quay làm sạch thảm ướt. Máy này được dùng cùng với các loại máy hút khô và hút ẩm để hút bụi khô, bằng cách trải

thảm ướt có tác dụng đẩy các bụi bẩn bám ở thảm sau đó hút ẩm để đẩy các bụi bẩn bám ở thảm và sau đó làm khô ngay.

Máy này phù hợp với các nơi chật hẹp và nhiều bụi đất. Nhược điểm của máy này là dễ làm hỏng thảm nếu thảm quá ướt.

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

- Máy làm sạch thảm khô: là loại máy có khả năng hút hết hơi nước. Máy hút khô rất phù hợp với nơi không thể làm ướt thảm được. Nguyên lý làm sạch của nó là hút hết hơi nước, đất cát và mỡ bám ở thảm [3,73].

[3,73]: Theo Giáo trình Nghiệp vụ buồng, tác giả Vũ Thị Bích Phượng – Phan Mai Thu Thảo, NXB Thanh Niên, 2005, tr.73

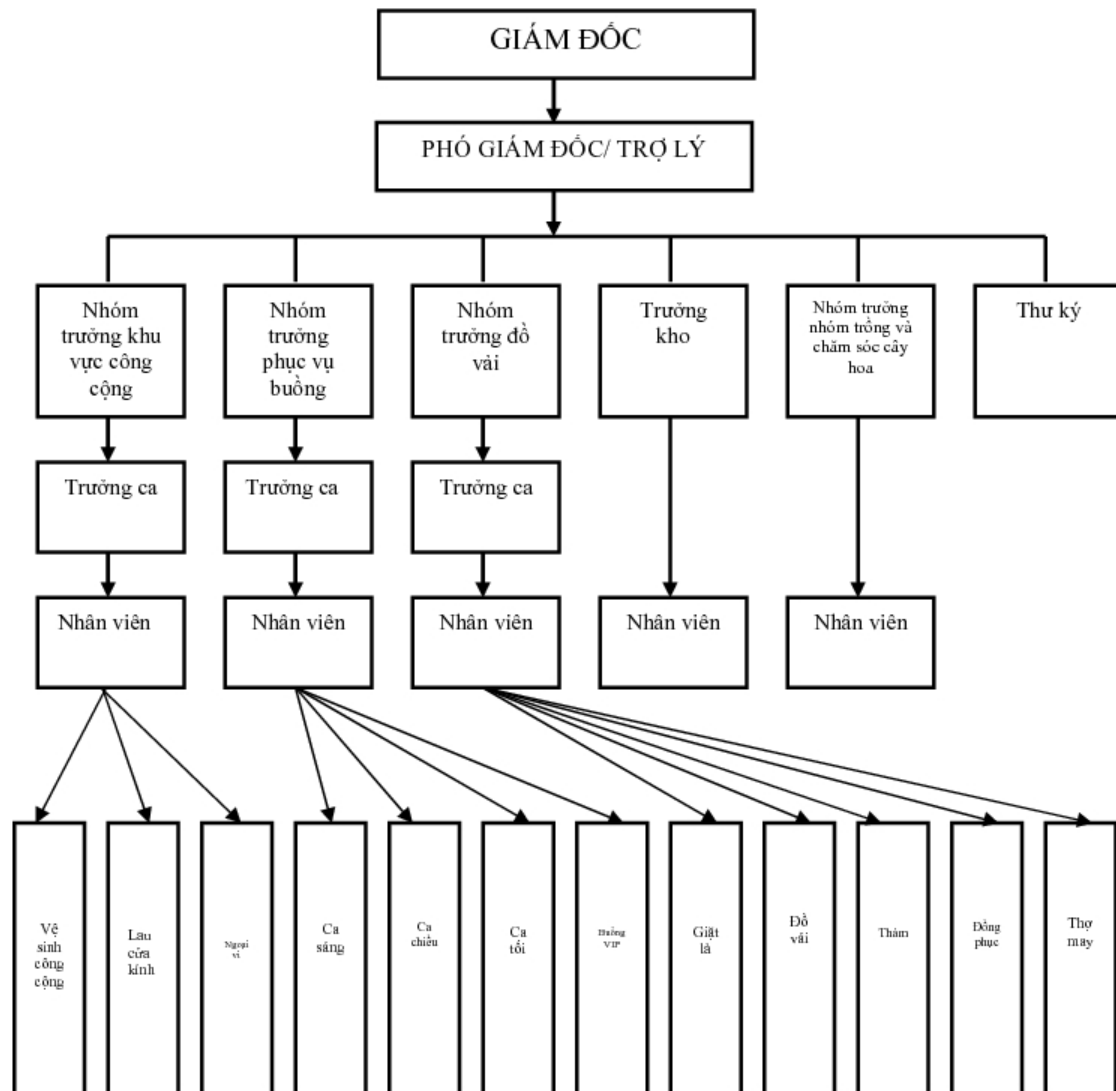


Hình 1.5: Máy làm sạch thảm

1.3. Cơ cấu tổ chức quản lý

1.3.1. Mô hình tổ chức quản lý lao động

Đa số các khách sạn đều có cơ cấu tổ chức bộ phận phục vụ lưu trú theo mẫu sơ đồ sau [3,17]:



1.3.2. Chức danh nhiệm vụ

Tiêu chuẩn của các chức danh ở bộ phận buồng

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

- Đảm bảo sức khỏe tốt, không dị tật

[3,17]: Theo Giáo trình Nghiệp vụ buồng, tác giả Vũ Thị Bích Phượng – Phan Mai Thu Thảo, NXB Thanh Niên, 2005, tr.17

- Phải tốt nghiệp PTTH trở lên trừ chức danh: Giám đốc, Phó giám đốc, thư ký, trợ lý phải có bằng đại học trở lên.

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

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

- + Chức danh giám đốc đòi hỏi phải có ít nhất 5 năm kinh nghiệm làm công tác phục vụ buồng trong đó có 2 năm làm công tác quản lý và phải có năng lực quản lý tốt, có kỹ năng tổng hợp các công việc của bộ phận

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

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

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

1.3.2.1. Giám đốc bộ phận phục vụ lưu trú

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

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

- Lập kế hoạch kinh doanh, lập hệ thống quản lý; đôn đốc chỉ đạo công việc hằng ngày của phó giám đốc và trợ lý.

- Bảo đảm cho công tác kinh doanh buồng được diễn ra bình thường.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.2.2. Phó giám đốc, trợ lý giám đốc

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

- Thực thi kế hoạch do giám đốc lập ra, thay mặt giám đốc khi giám đốc đi vắng.
- 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 các biện pháp chấn chỉnh các vấn đề tồn tại, kịp thời báo các tình hình lên giám đốc.
- Kiểm tra công tác chuẩn bị buồng trước khi khách tới khách sạn.
- Giải quyết các yêu cầu và khiếu nại của khách.

- Giúp giám đốc kiểm tra công tác vệ sinh tại buồng, tại các khu vực 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 ban giám đốc.
- Đôn đốc, kiểm tra tình hình nhân viên tuân thủ các quy chế, điều lệ, xử lý đối với người vi phạm.
- Bố trí người trực ca và kiểm tra sự có mặt của người trực ca.
- Kiểm tra tình hình vận hành của máy móc, thiết bị, đôn đốc nhân viên làm tốt công tác bảo dưỡng và sửa chữa thiết bị.
- Phối hợp công tác tại văn phòng bộ phận, giải quyết các yêu cầu đặc thù của khách và các khó khăn của nhân viên dưới quyền.
- Tổ chức kiểm kê định kỳ tài sản cố định, vật rẻ tiền mau hỏng và đồ dùng hằng ngày của bộ phận, khống chế giá thành, xin mua sắm bổ sung đồ dùng, dụng cụ của bộ phận phục vụ lưu trú.

1.3.2.3. Thư ký bộ phận phục vụ lưu trú

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

- Nhận và chuyển thông tin, thống kê các báo biểu, sắp xếp, lập hồ sơ lưu trữ.
- Soạn thảo các văn bản, đánh máy các văn bản, phiên dịch ghi biên bản hội nghị, xử lý công văn giấy tờ đi và đến, sắp xếp các tư liệu để dự trữ.
- Bảo quản và kịp thời đổi mới tư liệu về nhân sự của bộ phận phục vụ buồng.
- Bảo quản các chứng từ, làm báo cáo xin mua sắm vật dụng, báo cáo điều động nhân viên, báo cáo vật dụng hư hỏng và mất mát, ghi chép tình hình vật dụng hao mòn.
- Nạp vào máy tính các tư liệu của bộ phận phục vụ lưu trú.
- Xin lĩnh và cấp phiếu ăn, vé tháng, văn phòng phẩm của bộ phận phục vụ lưu trú.
- Tiếp nhận điện thoại, ghi chép lời nhắn, bố trí việc tiếp khách, đón tiếp khách đến thăm; giúp đỡ nhân viên phục vụ buồng.
- Quét dọn, giữ gìn vệ sinh phòng làm việc.
- Hoàn thành các công việc do cấp trên giao.