

BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TỔNG CỤC DẠY NGHỀ

GIÁO TRÌNH
Mô đun: Nghiệp vụ lưu trú
NGHỀ: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG NGHỀ

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 120/QĐ- ngày 25 tháng 2 năm 2013 của
Tổng cục trưởng Tổng cục Dạy nghề)*



Hà Nội, năm 2013

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

Tailieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Vài nét giới thiệu xuất xứ giáo trình:

Giáo trình này được viết theo Dự án thí điểm xây dựng chương trình và giáo trình dạy nghề năm 2011- 2012 của TCDN- BLĐT BXH để làm tài liệu dạy nghề trình độ Cao đẳng nghề.

Quá trình biên soạn: Trên cơ sở tham khảo các giáo trình, tài liệu của các chuyên gia về lĩnh vực lưu trú/khách sạn, kết hợp với yêu cầu thực tế của nghề Quản trị nhà hàng, giáo trình này được biên soạn có sự tham gia tích cực, hiệu quả của các giáo viên có kinh nghiệm trong giảng dạy mô đun Nghiệp vụ lưu trú (Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn).

Mối quan hệ của tài liệu với chương trình, mô đun/môn học : Căn cứ vào chương trình dạy nghề và thực tế hoạt động nghề nghiệp, phân tích nghề, tiêu chuẩn kỹ năng nghề, Nghiệp vụ lưu trú (Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn) là mô đun thuộc nhóm kiến thức đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị Nhà hàng” nhằm cung cấp hệ thống kiến thức và kỹ năng cơ bản về phục vụ buồng trong các cơ sở kinh doanh và đào tạo về du lịch, giúp cho người học sau khi ra trường có thể ứng dụng tốt kiến thức về chuẩn bị phục vụ, phục vụ khách lưu trú và các dịch vụ bổ sung khác trong quá trình lưu trú.

Cấu trúc chung của giáo trình Nghiệp vụ bàn bao gồm 3 bài:

Bài 1: Khái quát về dịch vụ phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong khách sạn.

Bài 2: Tổ chức phục vụ khách lưu trú.

Bài 3: Kỹ thuật phục vụ khách lưu trú.

Sau mỗi bài đều có hệ thống các câu hỏi và bài tập thực hành để củng cố kiến thức, rèn luyện kỹ năng cho người học.

Giáo trình được biên soạn trên cơ sở các văn bản quy định của Nhà nước và tham khảo nhiều tài liệu liên quan có giá trị trong nước. Song chắc hẳn quá trình biên soạn không thể tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Ban biên soạn mong muốn và thực sự cảm ơn những ý kiến nhận xét, đánh giá của các chuyên gia, các thầy cô đóng góp cho việc chỉnh sửa để giáo trình ngày một hoàn thiện hơn./.

Hà Nội, ngày.....tháng.... năm 2013

Tham gia biên soạn

Chủ biên: CN.Nguyễn Thị Hợp

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU.....	2
BÀI 1	9
KHÁI QUÁT VỀ DỊCH VỤ PHỤC VỤ LƯU TRÚ	9
(BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG) TRONG KHÁCH SẠN.....	9
1. Khái quát về dịch vụ phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong khách sạn.....	9
1.1. Khái niệm về bộ phận phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong khách sạn.....	9
1.2. Vị trí, vai trò, chức năng và nhiệm vụ.....	10
1.2.1. Vị trí.....	10
1.2.2. Vai trò	10
1.2.3. Chức năng	10
1.2.4. Nhiệm vụ.....	11
2. Giới thiệu cơ sở vật chất kỹ thuật trong bộ phận phục vụ buồng	11
2.1. Khái niệm buồng ngủ trong khách sạn.....	12
2.2. Phân loại buồng ngủ.....	12
2.2.1. Căn cứ theo loại buồng (Type of room).....	12
2.2.2. Căn cứ theo hạng buồng (mức độ tiện nghi)	13
2.3. Giới thiệu các thiết bị, dụng cụ vệ sinh.....	14
2.3.1. Các thiết bị đẩy tay.....	14
2.3.2. Các dụng cụ cầm tay	15
2.3.3. Các loại máy chuyên dụng trong bộ phận buồng	16
3. Cơ cấu tổ chức quản lý.....	18
3.1. Mô hình tổ chức quản lý lao động	19
3.2. Nhiệm vụ của các chức danh.....	20
3.2.1. Giám đốc bộ phận phục vụ Buồng/Quản lý Nhà buồng	20
3.2.2. Phó giám đốc/ Trợ lý.....	20
3.2.3. Trưởng nhóm/Giám sát viên khu vực công cộng	21
3.2.4. Trưởng nhóm/Giám sát viên phục vụ buồng.....	21
3.2.5. Trưởng nhóm/Giám sát viên khu vực giặt là.....	22
3.2.6. Trưởng ca phụ trách đồ vải.....	23

3.2.7. Nhóm nhân viên phục vụ khu vực công cộng	23
3.2.8. Nhóm nhân viên phục vụ buồng	23
3.2.9. Nhóm nhân viên phụ trách đồ vải (Nhóm nhân viên giặt là)	24
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:	24
BÀI TẬP THỰC HÀNH.....	25
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	26
BÀI 2	28
TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ	28
1. Đặc điểm lao động của bộ phận phục vụ buồng.....	28
1.1. Đặc điểm sản phẩm	28
1.2. Đặc điểm lao động.....	29
2. Tổ chức phục vụ khách lưu trú	29
2.1. Thời gian phục vụ khách	30
2.2. Nhân lực của bộ phận lưu trú (phục vụ buồng).....	30
2.3. Nội dung công việc trong một ngày.....	30
3. Mối quan hệ giữa bộ phận Lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) với các bộ phận có liên quan phục vụ khách hàng ngày	31
3.1. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Lễ tân	32
3.2. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - An ninh.....	32
3.3. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Kỹ thuật, bảo dưỡng	33
3.4. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Nhà hàng và chế biến món ăn.....	33
3.5. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Nhân sự	34
3.6. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Kinh doanh và bán hàng	34
3.7. Bộ phận Lưu trú (Bộ phận phục vụ buồng) - Kế toán	35
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:	35
CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN.....	36
BÀI TẬP THỰC HÀNH.....	36
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	37
BÀI 3	39
KỸ THUẬT PHỤC VỤ KHÁCH LƯU TRÚ	39
(CÁC QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUỒNG KHÁCH)	39
1. Phục vụ buồng khách trả	39
1.1. Kiểm tra và nhận buồng khách trả	40

1.1.1. Tiếp nhận thông tin.....	40
1.1.2. Kiểm tra buồng.....	40
1.1.3. Thông báo với bộ phận lễ tân	40
1.2. Kỹ thuật tổng vệ sinh buồng khách trả (Quy trình vệ sinh buồng khách trả).....	41
1.2.1. Nhận ca	41
1.2.2. Chuẩn bị.....	43
1.2.3. Vào buồng khách.....	45
1.2.4. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh.....	46
1.2.5. Vệ sinh phòng ngủ.....	47
1.2.6. Vệ sinh phòng tắm.....	51
1.2.7. Kiểm tra	54
2. Phục vụ buồng khách VIP (Quy trình phục vụ buồng VIP)	55
2.1. Chuẩn bị buồng VIP	56
2.2. Quy trình vệ sinh buồng VIP đang lưu trú.....	57
2.2.1. Chuẩn bị.....	57
2.2.2. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh.....	58
2.2.3. Vệ sinh phòng ngủ.....	58
2.2.4. Vệ sinh phòng tắm.....	61
2.2.5. Vệ sinh các phòng chức năng khác.....	63
2.2.6. Kiểm tra	64
3. Phục vụ buồng khách lưu trú (Quy trình phục vụ buồng khách đang lưu trú).....	64
3.1. Quy trình vệ sinh buồng khách đang lưu trú	64
3.1.1. Nhận ca	64
3.1.2. Chuẩn bị.....	65
3.1.3. Vào buồng khách.....	65
3.1.4. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh.....	66
3.1.5. Vệ sinh phòng ngủ.....	66
3.1.6. Vệ sinh phòng tắm.....	69
3.1.7. Kiểm tra	71
3.2. Một số điểm cần lưu ý khi làm buồng khách đang lưu trú	71
4. Chuẩn bị buồng ngủ buổi tối (Quy trình chỉnh trang buồng buổi tối)	72
4.1. Chuẩn bị.....	73
4.2. Vào buồng.....	73

4.3. Dọn vệ sinh cơ bản.....	73
4.4. Chỉnh trang giường	73
4.5. Bổ sung các đồ dùng	74
4.6. Chỉnh trang phòng ngủ.....	74
4.7. Chỉnh trang phòng tắm.....	74
5. Bảo dưỡng buồng trống.....	74
5.1. Trình tự và thao tác vào buồng khách.....	75
5.2. Kiểm tra và bảo dưỡng buồng	75
6. Kỹ thuật sử dụng hoá chất	76
6.1. Tầm quan trọng và cách sử dụng hóa chất.....	76
6.1.1. Nên.....	77
6.1.2. Không nên.....	77
6.2. Những chất tẩy rửa đòi hỏi sự thận trọng đặc biệt	77
6.3. Một số loại hoá chất thường gặp trong bộ phận buồng.....	77
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:	79
CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN.....	80
BÀI TẬP THỰC HÀNH.....	81
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	84
THUẬT NGỮ NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ	90
PHẦN CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM	94
MỘT SỐ KÝ HIỆU THƯỜNG GẶP TRONG BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG.....	98
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	100

TÊN MÔ ĐƠN: NGHIỆP VỤ LƯU TRÚ

Mã mô đơn: MĐ 31

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của mô đơn:

- Vị trí:

+ Nghiệp vụ lưu trú (Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn) là mô đơn thuộc nhóm các môn học, mô đơn chuyên môn nghề trong chương trình dạy nghề trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị nhà hàng”.

+ Mô đơn này được giảng dạy song song với các môn học, mô đơn chuyên môn nghề (MH19, MH20, MH21, MH22, MH23, MH24, MĐ25, MĐ26, MĐ27, MĐ28, MĐ29, MĐ30, MĐ32, MĐ33, MĐ34)

- Tính chất:

+ Mô đơn này trang bị cho sinh viên những kiến thức bổ trợ cho nghiệp vụ phục vụ nhà hàng của sinh viên.

+ Đánh giá kết quả bằng kiểm tra hết mô đơn.

- Ý nghĩa, vai trò:

+ Mô đơn Nghiệp vụ lưu trú (Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn) là mô đơn cốt yếu trong chuyên ngành Quản trị nhà hàng và nó có ý nghĩa thiết thực với thực tế xã hội hiện nay.

Mục tiêu của mô đơn:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về công tác tổ chức phục vụ khách trong khu vực buồng và những kỹ năng thực hành nghề phục vụ buồng;

- Phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ buồng với các bộ phận khác trong khách sạn có liên quan phục vụ khách hàng ngày, trong đó có bộ phận nhà hàng;

- Thực hiện được các quy trình phục vụ buồng khách;

- Hợp tác tích cực với các bộ phận liên quan đảm bảo việc phục vụ khách diễn ra trôi chảy.

Nội dung của mô đơn:

Số TT	Tên các bài trong mô đơn	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra *
1	Khái quát về dịch vụ lưu trú trong khách sạn	3	3	0	
2	Tổ chức phục vụ khách lưu trú	5	4	0	1

3	Kỹ thuật phục vụ khách lưu trú	52	7	42	3
	Cộng	60	14	42	4

TaiLieu.vn

BÀI 1
KHÁI QUÁT VỀ DỊCH VỤ PHỤC VỤ LƯU TRÚ
(BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG) TRONG KHÁCH SẠN
Mã bài: MD 31-1

Giới thiệu:

Trong hoạt động du lịch, để đáp ứng các nhu cầu của khách trong một chuyến du lịch, ngoài các yếu tố về tài nguyên du lịch, điểm đến du lịch, yếu tố con người ...thì nơi lưu trú của khách là một yếu tố không thiếu, đặc biệt trong điều kiện kinh tế – xã hội hiện nay. Nơi lưu trú của khách du lịch, hay nói cách khác là các cơ sở lưu trú du lịch như khách sạn, nhà nghỉ, các làng du lịch, khu nghỉ dưỡng, lều trại,...không chỉ là đối tượng đáp ứng nhu cầu thiết yếu của khách du lịch mà mặt khác nó còn là một phần cơ bản để tạo nên các sản phẩm du lịch.

Bài học này sẽ khái quát cho chúng ta về dịch vụ phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong khách sạn và đặc biệt là giúp chúng ta có thể hiểu sâu hơn về chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng.

Mục tiêu:

- Nêu được khái niệm về dịch vụ phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong khách sạn;
- Chỉ ra được vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn;
- Phân biệt được các loại buồng ngủ, các loại dụng cụ vệ sinh và các cơ sở vật chất kỹ thuật trong bộ phận phục vụ buồng;
- Vẽ được cơ cấu tổ chức quản lý trong khách sạn;
- Chủ động tìm hiểu về bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn để phối hợp, sẵn sàng phục vụ khách.

Nội dung chính:

1. Khái quát về dịch vụ phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong khách sạn

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm về bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn;
- Mô tả được vị trí, vai trò, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn.
- Nghiêm túc, có ý thức trong việc nhận thức vai trò, vị trí, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận.

1.1. Khái niệm về bộ phận phục vụ lưu trú (bộ phận phục vụ buồng) trong

khách sạn

Bộ phận phục vụ buồng là bộ phận duy nhất cung cấp dịch vụ buồng trong khách sạn và trực tiếp phục vụ khách, nhưng lại không trực tiếp thu tiền của khách.

Bộ phận phục vụ buồng có vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn. Bộ phận phục vụ buồng phối hợp cùng với bộ phận lễ tân cung cấp dịch vụ lưu trú, tạo doanh thu lớn trong tổng doanh thu của khách sạn vì buồng khách – “Chỗ ở thương mại” là sản phẩm chính của khách sạn.

Hơn nữa, việc đẩy mạnh bán buồng sẽ quyết định việc mở rộng quy mô các dịch vụ bổ sung khác trong khách sạn như: dịch vụ giặt là, dịch vụ ăn uống, dịch vụ thẩm mỹ, dịch vụ massage,...

1.2. Vị trí, vai trò, chức năng và nhiệm vụ

1.2.1. Vị trí

- Là một bộ phận quan trọng không thể thiếu trong khách sạn nhằm đảm bảo cho khách những nhu cầu nghỉ ngơi trong quá trình lưu trú tại khách sạn. Nó được mô tả như: *“Trái tim của khách sạn”*.

1.2.2. Vai trò

- Là một trong những bộ phận chủ yếu mang lại doanh thu cho khách sạn. Theo thống kê doanh thu từ việc kinh doanh buồng ngủ chiếm khoảng 60% tổng doanh thu của khách sạn.

- Đảm bảo cung cấp tiện nghi tốt nhất cho khách lưu trú thoải mái và hài lòng.

- Là cầu nối giữa khách và khách sạn đồng thời là công đoạn hoàn thiện dịch vụ lưu trú. Đối với khách, khách sạn là: *“Gia đình khi xa nhà”*.

- Là khâu quan trọng trong dây chuyền sản xuất các sản phẩm và dịch vụ lưu trú, là một trong những yếu tố tạo nên chất lượng, thương hiệu và uy tín để thu hút khách.

1.2.3. Chức năng

Bộ phận phục vụ buồng là bộ phận quan trọng trong khách sạn, vì vậy, chức năng của nó không thể tách rời với chức năng khách sạn nói riêng và của ngành du lịch nói chung, nhưng nó cũng có chức năng cơ bản như sau:

- Chức năng kinh doanh và phục vụ khách lưu trú:

+ Chăm lo cho sự nghỉ ngơi của khách trong khách sạn;

+ Đảm bảo cung cấp đầy đủ các dịch vụ phục vụ khách tại buồng với yêu cầu vệ sinh hoàn chỉnh, chất lượng cao;

+ Phối kết hợp chặt chẽ với các bộ phận khác phục vụ tốt nhu cầu của khách;

- Chức năng tuyên truyền quảng cáo, đối ngoại:

+ Bộ phận phục vụ buồng là đại diện cho khách sạn nói riêng, cho

ngành du lịch của dân tộc Việt Nam nói chung, giới thiệu với khách quốc tế về các danh lam thắng cảnh, nền văn hoá, phong tục tập quán, 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 và con người Việt Nam và giới thiệu cho bạn bè, người thân của họ để nhằm thu hút ngày càng nhiều khách hơn;

- Chức năng bảo vệ an ninh tổ quốc:

+ 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 hại cho đất nước;

+ Ngăn chặn những tội phạm, tệ nạn xã hội vào khu vực lưu trú.

1.2.4. Nhiệm vụ

- Phục vụ khách lưu trú hàng ngày, làm vệ sinh khu vực công cộng, dịch vụ giặt là và các dịch vụ bổ sung khác.

- Hàng ngày phối kết hợp với các tổ Lễ tân, Nhà hàng, Kỹ thuật,... để giải quyết kịp thời mọi nhu cầu của khách về lưu trú một cách chu đáo.

- Thực hiện tốt mọi quy định về tiêu chuẩn vệ sinh trong khách sạn cũng như bảo vệ tuyệt đối an toàn cho khách trong khi lưu trú.

- Thực hiện tốt 5 quản: quản lý tài sản, quản lý vật tư hàng hoá, quản lý kỹ thuật, quản lý lao động, quản lý kế hoạch.

- Thực hiện chế độ báo cáo, thỉnh thị và thủ tục xuất nhập hàng hoá hàng ngày.

- Giúp khách đau yếu, người già, trẻ em lúc cần thiết, trong phục vụ không phân biệt đối xử với khách trong nước hay ngoài nước, không phân biệt màu da và nguồn gốc dân tộc khác nhau.

- Thường xuyên trao đổi chuyên môn nghiệp vụ đồng thời có tinh thần tương thân, tương ái giúp đỡ lẫn nhau, cùng nhau xây dựng thành một đội ngũ có kiến thức tốt và trình độ chuyên môn giỏi để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Đoàn kết nội bộ cùng khách sạn tìm biện pháp để thu hút khách, đáp ứng kịp thời mọi nhu cầu của khách, hoàn thành vượt mức chỉ tiêu kế hoạch đề ra.

2. Giới thiệu cơ sở vật chất kỹ thuật trong bộ phận phục vụ buồng

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm buồng ngủ trong khách sạn;

- Phân biệt được các loại buồng ngủ;

- Liệt kê được các thiết bị dụng cụ vệ sinh;

- Chủ động, tích cực tìm hiểu về dịch vụ buồng trong khách sạn để phối

hợp, sẵn sàng phục vụ khách.

- Có ý thức trách nhiệm cao trong việc sử dụng và bảo quản các thiết bị dụng cụ vệ sinh.

2.1. Khái niệm buồng ngủ trong khách sạn

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

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

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

2.2. Phân loại buồng ngủ

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

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

Việc phân loại buồng trong khách như sau:

2.2.1. Căn cứ theo loại buồng (Type of room)

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

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

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

- Buồng kép (Double room): Buồng có một giường đôi dành cho hai người.

- Buồng 03 khách (Triple room): Cơ cấu của một buồng ba khách ở có thể bao gồm một giường đôi/giường Nữ hoàng cùng với một giường đơn hoặc bao gồm 3 giường đơn. Buồng có ba khách dành cho ba người lớn hoặc một gia đình. Diện tích tối thiểu là $18m^2$ (với khách sạn 5 sao diện tích tối thiểu là $29m^2$).

- Buồng 04 khách (Quad room – Family room): Bao gồm có một phòng khách và một phòng ngủ.

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

2.2.2. Căn cứ theo hạng buồng (mức độ tiện nghi)

Gồm có 4 hạng:

- Buồng tiêu chuẩn (Standard room): buồng thông thường, không có gì đặc biệt, có giá buồng rẻ hơn, các loại trang thiết bị có thể không đồng bộ. Diện tích thường là $13\text{m}^2 - 16\text{m}^2$.

- Buồng cao cấp (Superior room): Diện tích thường là $16\text{m}^2 - 18\text{m}^2$. Buồng hạng này thường bao gồm phòng ngủ và phòng vệ sinh. Vị trí những buồng này không nhìn ra mặt tiền, buồng không có các dịch vụ miễn phí, trang thiết bị có chất lượng khá.

- Buồng sang trọng (Deluxe room): Diện tích thường là $32\text{m}^2 - 36\text{m}^2$. Khi thiết kế xây dựng người ta thường chọn những buồng nhìn ra mặt biển. Buồng hạng này cũng có nhiều phòng và có các dịch vụ bổ sung tương tự hạng đặc biệt. Buồng được trang bị với một số điểm đặc biệt như có phòng tắm rộng hơn, các đồ nội thất và đồ dùng sang trọng hơn hoặc có các phương tiện cho khách là các thương gia

- Buồng đặc biệt (Suit room): Diện tích thường là $36\text{m}^2 - 48\text{m}^2$. Buồng hạng này có ban công, cửa sổ nhìn ra những nơi có cảnh đẹp như: đại lộ, vườn hoa, trung tâm thành phố, cảnh biển, núi rừng, thác nước,... Buồng thường có nhiều phòng: phòng ngủ, phòng tắm, phòng làm việc, phòng khách. Buồng hạng đặc biệt có minibar, hoa quả tươi, rượu,... ngoài ra còn có dịch vụ miễn phí khác như ăn sáng, đánh giày, gọi điện thoại nội vùng, giặt là, tạp chí, internet,... Trang thiết bị đồ dùng trong buồng phải đồng bộ, hiện đại, chất lượng cao. Loại buồng này thường có diện tích chung lớn hơn và có một số trang bị đặc biệt hơn như các phương tiện bổ sung cho các khách thương gia.

Thuật ngữ dùng để miêu tả số người ở trong mỗi buồng của khách sạn thường khác xa với thuật ngữ dùng để miêu tả số lượng giường ngủ trong mỗi buồng ngủ. Ví dụ buồng đơn là loại buồng chỉ dành cho một người ngủ, nhưng người đó có thể nằm trên những loại giường khác nhau.

Đơn và đôi cũng thường được dùng để miêu tả:

- + Giá buồng
- + Số lượng khách lưu trú trong một buồng
- + Số lượng người mà buồng có thể chứa
- + Kích thước và chủng loại giường

Có thể có một người sử dụng một giường đôi và được tính tiền theo một giường mặc dù buồng đó được chỉ định là buồng đôi, có nghĩa là có

thể dành cho hai người.

Việc định dạng buồng đơn, nghĩa là một giường đơn cho một người ngày nay không còn phổ biến nữa. Vì lý do này, trong khách sạn, thuật ngữ “đơn” có nghĩa một người lưu trú trong buồng hoặc giá dành cho một người.

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 mát những vết bẩn, làm cho chất tẩy sạch tiếp xúc lên bề mặt các đồ vật.

Có nhiều loại thiết bị dụng cụ vệ sinh khác nhau. Để đảm bảo các công việc hoàn thành tốt theo đúng tiêu chuẩn, bộ phận buồng phải được trang bị đầy đủ các thiết bị và dụng cụ từ thô sơ, sử dụng bằng tay đến các loại máy móc hiện đại. Do vậy, yêu cầu các nhân viên bộ phận buồng cần có những hiểu biết nhất định về việc nắm vững phương pháp sử dụng, bảo dưỡng các trang thiết bị, dụng cụ này.

Các loại thiết bị, dụng cụ được chia làm 3 loại:

2.3.1. Các thiết bị đẩy tay

- Xe đẩy của nhân viên làm phòng



Hình 1.1



Hình 1.2

- Xe chở đồ vải



Hình 1.3



Hình 1.4

- Xe chở đồ giặt là



Hình 1.5



Hình 1.6

- Xe nước lau nhà (Xô vắt)



Hình 1.7

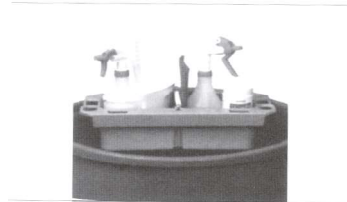
- Xe đẩy của nhân viên khu vực công cộng



Hình 1.8

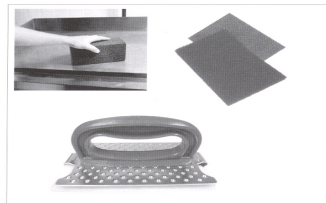
2.3.2. Các dụng cụ cầm tay

- Xô đựng đồ (Hộp đựng dụng cụ, hóa chất làm vệ sinh)



Hình 1.9

- Móp/miếng bọt xốp



Hình 1.10

- Bàn chải



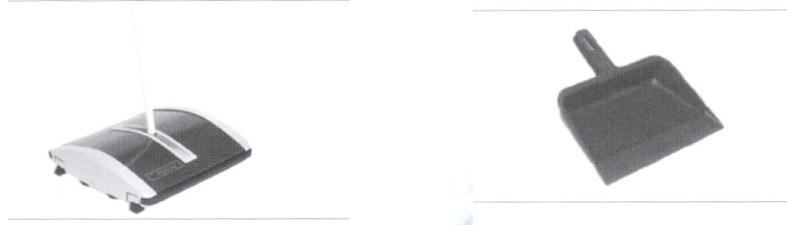
Hình 1.11

- Chổi cọ có cán



Hình 1.12

- Xẻng



Hình 1.13

- Gạt kính, gạt nước



Hình 1.14

- Biển báo



Hình 1.15

- Ngoài ra còn có các loại dụng cụ khác như:

- + Chổi quét
- + Cây lau nhà khô
- + Cây lau nhà ướt
- + Bình xịt hoá chất các loại
- + Chổi lông phủ bụi/cây phát trần
- + Găng tay cao su
- + Khăn lau các loại (lau gương kính, lau đồ gỗ, lau tường, lau sàn,...).

2.3.3. Các loại máy chuyên dụng trong bộ phận buồng

- Máy hút bụi



Hình 1.16

- Máy hút nước



- Máy giặt thảm



Hình 1.17

- Máy đánh sàn



Hình 1.18

- Máy khử mùi



Hình 1.19

2.3.4. Cách bảo dưỡng và sử dụng

Sử dụng và bảo quản các thiết bị, máy móc là nhiệm vụ quan trọng đối với mỗi nhân viên, nếu mỗi chúng ta thực hiện đúng cách sử dụng và bảo quản mà nhà sản xuất chỉ ra thì không những góp phần hoàn thành tốt công việc của bản thân mà còn đóng góp rất nhiều cho việc nâng cao chất lượng, thu hút khách của khách sạn.

Ngoài ra, việc sử dụng và bảo quản tốt còn đảm bảo an toàn tuyệt đối cho bản thân cũng như cho khách sạn, kéo dài tuổi thọ cho các loại máy móc, giảm chi phí cho việc sửa chữa và thay mới. Điều quan trọng là phải nắm được dấu hiệu cho thấy thiết bị điện không hoạt động bình thường. Các dấu hiệu này là:

- Tiếng ồn bất thường
- Máy quá nóng
- Có mùi cao su cháy
- Có vết xám trên phích cắm
- Dây điện lỏng khỏi phích cắm
- Chân phích cắm long khỏi ổ cắm
- Cầu chì bị đứt
- Dây điện bị hỏng
- Máy hút nước bị rò nước
- Độ rung quá lớn, không cân bằng (*máy đặt dưới sàn*).
- Thiếu điện

Trong bất kỳ hoàn cảnh nào nếu bạn phát hiện các dấu hiệu trên thì phải ngừng sử dụng máy và viết cảnh báo trên máy "không dùng" và báo sự cố cho bộ phận bảo dưỡng. Sau khi sử dụng phải vệ sinh sạch sẽ các thiết bị, dụng cụ và cất vào đúng nơi quy định, để nơi khô ráo, thoáng mát.

Phải biết kết hợp nhịp nhàng các loại thiết bị để công việc đạt hiệu quả cao hơn, tránh lãng phí.

Tiến hành kiểm tra định kỳ hay thường xuyên và bảo dưỡng theo đúng quy định.

3. Cơ cấu tổ chức quản lý

Mục tiêu:

- Trình bày được mô hình tổ chức quản lý lao động;
- Liệt kê được các chức danh thuộc bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn;
- Mô tả được nhiệm vụ của từng chức danh;
- Vẽ được sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận phục vụ buồng ;

- Chủ động, tích cực tìm hiểu về dịch vụ lưu trú trong khách sạn để phối hợp, sẵn sàng phục vụ khách.

3.1. Mô hình tổ chức quản lý lao động

Khách sạn có nhiều bộ phận và mỗi bộ phận đều có tổ chức hoạt động và chức năng độc lập nhưng lại liên kết chặt chẽ với nhau để đảm bảo cho quá trình phục vụ liên tục. Hầu hết tổ chức hoạt động của khách sạn đều theo quan hệ trực tuyến chức năng tức là từng đơn vị, từng bộ phận đều chịu sự chỉ đạo trực tiếp của ban lãnh đạo khách sạn. Các bộ phận gần như độc lập với nhau nhưng lại có cùng một mục đích chung là đáp ứng mọi nhu cầu của khách và tạo lợi nhuận cao cho khách sạn. Cơ cấu này có nguyên tắc cơ bản như sau: Các bộ phận cấp thấp hoặc những người thừa hành chỉ có một người lãnh đạo trực tiếp, còn các bộ phận trung gian (*các cấp khác*) có một số lãnh đạo là chuyên gia về từng lĩnh vực nhất định.

Ưu điểm của mô hình này là chuyên môn hoá các cán bộ lãnh đạo cấp trung gian và đảm bảo nguyên tắc thủ trưởng (*một người lãnh đạo*) đối với những người trực tiếp thực hiện, cho phép sử dụng đúng đắn quyền hạn của cán bộ lãnh đạo, phân định rõ ràng nghĩa vụ và trách nhiệm của từng bộ phận trong đơn vị. Tổ chức quản lý của bộ phận phục vụ buồng cũng không nằm ngoài quy luật đó.

