

TÒA GIÁM MỤC XUÂN LỘC
TRƯỜNG CAO ĐẲNG HÒA BÌNH XUÂN LỘC



GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ BUỒNG PHÒNG KHÁCH SẠN
NGÀNH: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDHBSXL ngày tháng năm
của Hiệu Trưởng Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân lộc)*

Đồng Nai, năm 2021

(Lưu hành nội bộ)

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

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, ngành Du lịch đã trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp đáng kể vào sự phát triển kinh tế-xã hội của nhiều quốc gia trên thế giới. Việt Nam, với tiềm năng du lịch phong phú và đa dạng, đang ngày càng khẳng định vị thế của mình trên bản đồ du lịch thế giới. Trong bối cảnh đó, việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành Du lịch trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết.

Môn học "Ngh nghiệp vụ buồng phòng khách sạn" được đưa vào bài trình đào tạo nhằm cung cấp cho sinh viên những kiến thức nền tảng về các kiến thức và kỹ năng cần thiết để có thể đảm nhiệm công việc của người quản lý bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn một cách hiệu quả. Học phần Quản trị tác nghiệp buồng khách sạn tập trung phát triển các năng lực cần thiết của trường bộ phận phục vụ buồng đáp ứng theo tiêu chuẩn nghề của Tổng cục du lịch Việt Nam; của các nước ASEAN và tiêu chuẩn dịch vụ tại các khách sạn 5 sao.

Học phần này còn trang bị cho người học những kiến thức cần thiết về các tiêu chuẩn, quy trình phục vụ buồng, các kỹ năng quản lý điều hành bộ phận phục vụ buồng khách sạn trong quá trình thao tác các nội dung công việc tác nghiệp cũng như vận hành và quản lý các hoạt động của bộ phận phục vụ buồng khách sạn.

Ngoài ra, học phần nhằm giúp người học nhận thức sâu sắc hơn cơ sở lý luận và có khả năng vận dụng các kiến thức đã học vào thực tế quản lý một bộ phận phục vụ buồng của một khách sạn cụ thể.

Hiện nay, mặc dù có nhiều tài liệu về du lịch trên thị trường, nhưng phần lớn chúng tập trung vào các khía cạnh cụ thể của ngành mà chưa cung cấp một cái nhìn tổng quan, hệ thống về Du lịch. Điều này có thể gây khó khăn cho sinh viên trong việc hình thành một nền tảng kiến thức vững chắc về ngành nghề họ đang theo đuổi.

Trong quá trình nghiên cứu môn học "Ngh nghiệp vụ buồng phòng khách sạn", sinh viên thường phải tham khảo nhiều nguồn tài liệu khác nhau, dẫn đến sự không đồng nhất trong cách tiếp cận và hiểu biết về ngành. Đồng thời, một số tài liệu tham khảo còn mang tính hàn lâm, thiếu tính thực tiễn, khiến sinh viên gặp khó khăn trong việc liên hệ lý thuyết với thực tế ngành Du lịch đang phát triển nhanh chóng và đầy biến động.

Nhằm tạo điều kiện cho sinh viên có một bộ tài liệu tham khảo mang tính tổng hợp, cập nhật và gắn liền với thực tiễn hơn, nhóm giảng viên chúng tôi đề xuất và biên soạn giáo trình "Ngh nghiệp vụ buồng phòng khách sạn" này. Giáo trình được xây dựng dựa trên nền tảng lý thuyết vững chắc, kết hợp với các ví dụ thực tế từ ngành Du lịch Việt Nam và quốc tế, giúp sinh viên không chỉ nắm vững kiến thức cơ bản mà còn có khả năng vận dụng linh hoạt trong môi trường làm việc thực tế của ngành Du lịch năng động.

Giáo trình Nghiệp vụ buồng phòng khách sạn dành riêng cho người học trình độ Cao đẳng.

Nội dung của giáo trình bao gồm các bài sau:

Bài 1. Cơ cấu tổ chức của khách sạn và bộ phận phục vụ Buồng.

Bài 2. Vai trò, đặc điểm của bộ phận phục vụ Buồng và nhiệm vụ của nhân viên bộ phận Buồng.

Bài 3. Giao tiếp và làm việc theo tổ nhóm.

Bài 4. Thuật ngữ bộ phận Buồng

Bài 5. Trang thiết bị, dụng cụ, hoá chất làm vệ sinh

Bài 6. Các loại đồ vải và cách bảo quản.

Bài 7. Các loại đồ cung cấp cho buồng.

Bài 8. Sắp xếp, chuẩn bị cho công việc.

Bài 9. Vệ sinh cá nhân và vệ sinh trong công việc

Bài 10. Xử lý rác thải, côn trùng và vật gây hại.

Bài 11. Giữ gìn môi trường làm việc an toàn và bảo đảm.

Bài 12. Tiêu chuẩn chất lượng cho việc phục vụ buồng.

Bài 13. Làm vệ sinh buồng vừa trả.

Bài 14. Làm vệ sinh buồng đang lưu trú.

Bài 15. Làm vệ sinh buồng tắm.

Bài 16. Vệ sinh buồng trống khách.

Bài 17. Chuẩn bị buồng quan trọng.

Bài 18. Công việc kết thúc.

Bài 19. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối

Bài 20. Xử lý yêu cầu chuyển buồng cho khách.

Bài 21. Xử lý tài sản thất lạc và được tìm thấy

Bài 22. Dịch vụ mini bar

Bài 23. Cắm hoa

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi đã tham khảo và trích dẫn từ nhiều tài liệu được liệt kê tại mục Danh mục tài liệu tham khảo. Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

Đồng Nai, ngày tháng năm 2021

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên ThS. Nguyễn Xuân Khuê
2. ThS. Triệu Huỳnh Mai Hương
3. ThS. Nguyễn Ngọc Diệp
4. ThS. Nguyễn Vũ Khanh
5. ThS. Trần Văn Tỉnh

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
MỤC LỤC	5
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	6
BÀI 1. CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA KHÁCH SẠN VÀ BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG	14
BÀI 2. VAI TRÒ, ĐẶC ĐIỂM CỦA BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG VÀ NHIỆM VỤ CỦA NHÂN VIÊN BỘ PHẬN BUỒNG.	18
BÀI 3. GIAO TIẾP VÀ LÀM VIỆC THEO TỔ NHÓM.....	23
BÀI 4. THUẬT NGỮ BỘ PHẬN BUỒNG	27
BÀI 5. TRANG THIẾT BỊ, DỤNG CỤ, HOÁ CHẤT LÀM VỆ SINH.....	32
BÀI 6. CÁC LOẠI ĐỒ VẢI VÀ CÁCH BẢO QUẢN.....	36
BÀI 7. CÁC LOẠI ĐỒ CUNG CẤP CHO BUỒNG	40
BÀI 8. SẮP XẾP, CHUẨN BỊ CHO CÔNG VIỆC.	44
BÀI 9. VỆ SINH CÁ NHÂN VÀ VỆ SINH TRONG CÔNG VIỆC.....	49
BÀI 10. XỬ LÝ RÁC THẢI, CÔN TRÙNG VÀ VẬT GÂY HẠI	54
BÀI 11. GIỮ GÌN MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC AN TOÀN VÀ BẢO ĐẢM.....	58
BÀI 12. TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG CHO VIỆC PHỤC VỤ BUỒNG	63
BÀI 13. LÀM VỆ SINH BUỒNG VỪA TRẢ.....	67
BÀI 14. LÀM VỆ SINH BUỒNG ĐANG LƯU TRÚ.....	71
BÀI 15. LÀM VỆ SINH BUỒNG TẮM.....	75
BÀI 16. VỆ SINH BUỒNG TRÓNG KHÁCH.....	80
BÀI 17. CHUẨN BỊ BUỒNG QUAN TRỌNG.....	84
BÀI 18. CÔNG VIỆC KẾT THÚC.	89
BÀI 19. CUNG CẤP DỊCH VỤ CHỈNH TRANG BUỒNG BUỔI TỐI.....	93
BÀI 20. XỬ LÝ YÊU CẦU CHUYỂN BUỒNG CHO KHÁCH.....	97
BÀI 21. XỬ LÝ TÀI SẢN THẤT LẠC VÀ ĐƯỢC TÌM THẤY	101
BÀI 22. DỊCH VỤ MINI BAR.....	106
BÀI 23. CẨM HOA.....	110
TÀI LIỆU THAM KHẢO	113

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Nghiệp vụ buồng phòng khách sạn

2. Mã môn học: MĐ29

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

3.1. Vị trí: Giáo trình dành cho người học trình độ Cao đẳng tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc.

3.2. Tính chất: Là môn học kỹ thuật cơ sở chuyên môn nghề bắt buộc

- Nghiệp vụ buồng phòng khách sạn là môn học thuộc nhóm kiến thức cơ sở ngành trong bài trình khung đào tạo trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn”

- Môn học Nghiệp vụ buồng phòng khách sạn có vị trí quan trọng trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về kinh tế phục vụ cho nghề nghiệp quản lý khách sạn.

- Nghiệp vụ buồng phòng khách sạn là môn học gồm lý thuyết và thực hành. Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: môn học này dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành Quản trị khách sạn. Môn học này đã được đưa vào giảng dạy tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc từ năm 2021 đến nay. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm cung cấp các kiến thức cơ bản và toàn diện về ngành du lịch, giúp sinh viên hiểu rõ Cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về vị trí, vai trò, chức năng của bộ phận buồng khách sạn; cách thức tổ chức bộ phận buồng khách sạn; mối quan hệ hợp tác giữa bộ phận phục vụ buồng và các bộ phận khác trong khách sạn; quy trình phục vụ tổng thể của bộ phận buồng khách sạn; các yêu cầu cần thiết đối với một nhân viên phục vụ buồng khách sạn; các kiến thức về quản trị bộ phận buồng khách sạn. Hình thành ở người học kỹ năng cung cấp dịch vụ buồng tới khách hàng; kỹ năng xử lý phàn nàn của khách cũng như một số kỹ năng quản trị bộ phận buồng khách sạn. Hình thành và phát triển các kỹ năng tập hợp, quản lý điều hành nhân viên phục vụ buồng, quản lý các hoạt động trong khuôn khổ bộ phận buồng khách sạn.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

A.1 Mô tả được vị trí, vai trò, chức năng, cách thức tổ chức bộ phận buồng khách sạn.

A.2 Hiểu được mối quan hệ hợp tác giữa bộ phận phục vụ buồng và các bộ phận khác trong khách sạn;

- A.3 Nắm vững các quy định về an toàn, sức khỏe, và vệ sinh trong quá trình thực hiện các nhiệm vụ của bộ phận buồng.
- A.4 Hiểu biết về các loại thiết bị và sản phẩm vệ sinh, cũng như quy trình bảo trì và kiểm tra thiết bị trong phòng.
- A.5 Thực hiện được quy trình phục vụ cơ bản trước, trong và sau khi khách lưu trú tại khách sạn;
- A.6 Thực hiện chính xác và đánh giá được quy trình xử lý phàn nàn của khách hàng;

4.2 Về kỹ năng:

- B.1 Sử dụng thành thạo các loại thiết bị, dụng cụ, hoá chất làm vệ sinh;
- B.2 Phục vụ các buồng theo đúng tiêu chuẩn yêu cầu;
- B.3 Thực hiện các quy trình dọn dẹp và chuẩn bị phòng một cách hiệu quả và chính xác, đảm bảo đạt tiêu chuẩn chất lượng.
- B.4 Xử lý nhanh chóng và chuyên nghiệp các yêu cầu và khiếu nại của khách lưu trú.
- B.5 Thực hiện công việc một cách an toàn, nhanh chóng và hiệu quả;

4.3 Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- C.1 Tự chủ trong việc tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến dọn dẹp và chuẩn bị phòng, đảm bảo hoàn thành công việc đúng thời hạn và đạt chất lượng yêu cầu.
- C.2 Chịu trách nhiệm về việc duy trì tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn trong phòng, cũng như quản lý và bảo trì thiết bị và đồ dùng phòng ốc.
- C.3 Đảm bảo việc thực hiện công việc tuân thủ các quy định và chính sách của khách sạn, đồng thời xử lý các vấn đề phát sinh một cách tự tin và hiệu quả.

5. Nội dung của môn học

5.1. Bài trình khung

Mã MH, MĐ	Tên môn học/ Mô đun	Số tín chỉ	Tổng số tiết	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
I	Các môn học chung	21	435	172	240	23
MH01	Giáo dục chính trị	4	75	41	29	5
MH02	Pháp luật	2	30	18	10	2

MH03	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
MH04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	4	75	36	35	4
MH05	Tin học	3	75	15	58	2
MH06	Tiếng Anh	6	120	57	57	6
II	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	97	2265	770	1409	86
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	14	240	154	71	15
MH07	Kinh tế vi mô	3	45	28	14	3
MH08	Tổng quan du lịch	2	30	28	0	2
MH09	Cơ sở VH VN	2	30	28	0	2
MH10	Quản trị học	2	30	14	14	2
MĐ11	Kỹ năng giao tiếp	1	30	14	14	2
MĐ12	Tin học ứng dụng	2	45	14	29	2
MH13	Pháp luật du lịch	2	30	28	0	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	70	1740	518	1165	57
MĐ14	Tiếng anh chuyên ngành 1	8	180	56	116	8
MĐ15	Tiếng anh chuyên ngành 2	8	180	56	116	8
MH16	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	30	14	14	2
MH17	Marketing du lịch	2	30	14	14	2
MH18	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	0	2
MH19	Kế toán du lịch - khách sạn	2	30	28	0	2
MH20	Quản trị tài chính doanh nghiệp du lịch - khách sạn	3	45	42	0	3

MH21	Quản trị cơ sở vật chất và kỹ thuật khách sạn	2	30	28	0	2
MH22	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	14	29	2
MH23	Thống kê kinh doanh	3	45	28	14	3
MH24	Lễ tân ngoại giao	2	30	28	0	2
MH25	Văn hóa doanh nghiệp	2	30	28	0	2
MH26	Quản lý chất lượng dịch vụ	3	45	42	0	3
MH27	An ninh - an toàn trong khách sạn	2	45	14	29	2
MĐ28	Nghệp vụ lễ tân	2	45	14	29	2
MĐ29	Nghệp vụ phục vụ buồng khách sạn	4	90	28	58	4
MĐ30	Nghệp vụ nhà hàng	3	60	28	29	3
MĐ31	Nghệp vụ chế biến món ăn	4	90	28	58	4
MĐ32	Thực hành nghiệp vụ	2	60	0	59	1
MĐ33	Thực tập Tốt nghiệp	12	600	0	600	0
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	13	285	98	173	14
MĐ34	Quản trị buồng	2	45	14	29	2
MH35	Văn hóa ẩm thực	2	45	14	29	2
MĐ36	Quản trị lễ tân	2	45	14	29	2
MĐ37	Quản trị tiệc	1	30	14	14	2
MĐ38	Quản trị nhà hàng	2	45	14	29	2
MH39	Nghệp vụ văn phòng	2	30	14	14	2
MĐ40	Quản trị các dịch vụ giải trí	2	45	14	29	2
Tổng cộng		118	2700	942	1649	109

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Projektor, máy vi tính, bảng, phấn

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về công tác xây dựng phương án khắc phục và phòng ngừa rủi ro tại doanh nghiệp.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Cao đẳng hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH, ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Chuẩn đầu ra đánh giá	Số cột	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A1, A2, B1, B2, C1,3	1	Sau 12 giờ.
Định kỳ	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A3, A4, B3, B4, C2	4	Sau 72 giờ
Kết thúc môn học	Thực hành	Thực hành	A1, A2, A3, A4, A5, B1, B2, B3, B4, B5, C1, C2, C3,	1	Sau 90 giờ

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Đối tượng Cao đẳng Quản trị khách sạn

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

* **Lý thuyết:** Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận....

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

* **Thảo luận:** Phân chia nhóm nhỏ thảo luận theo nội dung đề ra.

*** Hướng dẫn tự học theo nhóm:** Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

- Tham dự tối thiểu 70% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >30% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 8-10 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước khi học lý thuyết, thực hành. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

- Tham dự thi kết thúc môn học.

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

9. Tài liệu tham khảo:

1. Vietnam Tourism Occupational Skills Standards (Nghệ vụ buồng), Nhiều tác giả, Tổng cục Du lịch Việt Nam, 2015
2. "Nghệ vụ buồng phòng - Những kiến thức cơ bản" Trần Thị Thanh Hoa, Nhà xuất bản: Chính trị Quốc gia Sự thật 2018
3. "Kỹ năng nghệ vụ buồng" Phạm Thị Mai, Nhà xuất bản: Công Thương, 2018
4. "Nghệ vụ buồng khách sạn chuyên nghiệp" Nguyễn Thị Hồng. Nhà xuất bản: Đại học Quốc gia Hà Nội 2018
5. Tình huống và xử lý tình huống cho nhân viên buồng
<https://www.youtube.com/watch?v=yGCJh7o6B9g>
6. Nghệ vụ buồng| housekeeping xử lý tình huống khách đột tử trong phòng | study project, https://www.youtube.com/watch?v=HPuG_unu228
7. "Nghệ vụ buồng khách sạn" Nguyễn Văn Mạnh, Nguyễn Thị Minh Hiền. Nhà xuất bản: Đại học Quốc gia Hà Nội, 2020
8. "Nghệ vụ buồng phòng khách sạn chuyên nghiệp" Đỗ Thị Lan. Nhà xuất bản: Thông tin và Truyền thông, 2020
9. "Kỹ năng và quy trình nghệ vụ buồng", Nguyễn Thị Thúy Hằng. Nhà xuất bản: Văn hóa Thông tin, 2020

10. "Nghệ thuật quản lý buồng phòng khách sạn" Lê Thị Thanh. Nhà xuất bản: Giáo dục Việt Nam, 2020
11. Towel art kissing swan | towel folding
https://www.youtube.com/watch?v=8T_YGS5Izdo
12. Housekeeping tips: How to make the perfect hotel bed
<https://www.youtube.com/watch?v=b1xV9KNcaHU>
13. HotelBedMakingTutorial <https://www.youtube.com/watch?v=tFx5ydkYnQ>
14. Cẩm Nang Nghiệp Vụ Nhà Hàng Khách Sạn Khánh Linh NXB, Thời Đại 2012

Tailieu.vn

BÀI 1. CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA KHÁCH SẠN VÀ BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG

❖ GIỚI THIỆU BÀI1

Bàinày cung cấp một cái nhìn tổng quan về bộ phận buồng trong khách sạn. Giúp người học hiểu rõ về vị trí, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng.

❖ MỤC TIÊU BÀI1

Sau khi học xong bàinày, người học có khả năng:

- Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng trong khách sạn

- Phân biệt được các loại buồng, giường trong khách sạn

- Hiểu được các thuật ngữ về bộ phận buồng

➤ Về kiến thức:

- Xác định được cơ cấu tổ chức của khách sạn quy mô nhỏ, vừa và lớn.
- Xác định được cơ cấu tổ chức của bộ phận Buồng ở khách sạn quy mô nhỏ, vừa và lớn.
- Nắm được vai trò của bộ phận phục vụ buồng trong hoạt động của khách sạn
- Nắm được đặc điểm của nghề phục vụ Buồng
- Nắm được nhiệm vụ của từng vị trí công tác trong bộ phận buồng

➤ Về kỹ năng:

- Phân tích vai trò, chức năng nhiệm vụ của bộ phận buồng
- Nhận diện được cơ cấu tổ chức theo quy mô của khách sạn
- Đánh giá mối quan hệ với các bộ phận khác

➤ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc và tự giác trong học tập

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI MỞ ĐẦU

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài mở đầu (cá nhân hoặc nhóm).*
- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài mở đầu) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài mở đầu theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI1

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Không
- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác

- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Bài trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- **Các điều kiện khác:** Không có

❖ **KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI1**

- **Nội dung:**

- ✓ **Kiến thức:** Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- ✓ **Kỹ năng:** Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- ✓ **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- **Phương pháp:**

- ❖ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng)
- ❖ **Kiểm tra định kỳ lý thuyết:** không có

❖ NỘI DUNG BÀI 1

2.1. Quy mô và phân loại khách sạn

Quy mô khách sạn: Khách sạn có thể được phân loại theo quy mô dựa trên số lượng phòng, số lượng nhân viên, và diện tích hoạt động. Các quy mô bao gồm khách sạn nhỏ (10-50 phòng), khách sạn vừa (50-150 phòng), và khách sạn lớn (trên 150 phòng). Quy mô ảnh hưởng đến cách quản lý và tổ chức các bộ phận trong khách sạn.

Phân loại khách sạn: Khách sạn có thể được phân loại theo nhiều tiêu chí, bao gồm:

Theo tiêu chuẩn dịch vụ: Khách sạn 1 sao đến 5 sao, dựa trên chất lượng và mức độ dịch vụ.

Theo mục đích: Khách sạn nghỉ dưỡng, khách sạn công vụ, khách sạn boutique, và khách sạn resort.

Theo địa điểm: Khách sạn thành phố, khách sạn nghỉ dưỡng ven biển, khách sạn núi, và khách sạn sân bay.

2.2. Các kiểu loại buồng trong khách sạn

Buồng đơn: Phòng dành cho một người, thường bao gồm một giường đơn và các tiện nghi cơ bản.

Buồng đôi: Phòng dành cho hai người với một giường đôi hoặc hai giường đơn, phù hợp cho các cặp đôi hoặc bạn bè.

Buồng suite: Phòng lớn hơn với nhiều khu vực như phòng ngủ, phòng khách, và phòng tắm riêng biệt. Thường dành cho khách VIP hoặc khách lưu trú dài hạn.

Buồng gia đình: Phòng được thiết kế cho gia đình, thường có nhiều giường và không gian rộng rãi hơn để phù hợp với số lượng thành viên trong gia đình.

Buồng tổng thống (Presidential Suite): Phòng cao cấp nhất trong khách sạn, với các tiện nghi sang trọng, dịch vụ đặc biệt và không gian rộng lớn.

2.3. Cơ cấu tổ chức của khách sạn

Giám đốc khách sạn (Hotel Manager): Chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ hoạt động của khách sạn, quản lý tài chính, và phát triển chiến lược kinh doanh.

Giám đốc các bộ phận (Department Heads): Quản lý các bộ phận chính như lễ tân, buồng, nhà hàng, dịch vụ khách hàng, và bảo trì. Mỗi bộ phận có trưởng bộ phận và các nhân viên phụ trách.

Bộ phận lễ tân (Front Office): Đảm nhận nhiệm vụ tiếp đón khách, làm thủ tục nhận phòng, và giải quyết các yêu cầu của khách trong thời gian lưu trú.

Bộ phận phục vụ buồng (Housekeeping): Chịu trách nhiệm vệ sinh phòng, thay đổi ga trải giường, và đảm bảo các tiện nghi trong phòng luôn ở tình trạng tốt nhất.

Bộ phận nhà hàng và bar (Food and Beverage): Quản lý các dịch vụ ăn uống và đồ uống trong khách sạn, bao gồm nhà hàng, quầy bar, và phòng tiệc.

Bộ phận bảo trì (Maintenance): Đảm bảo các thiết bị và cơ sở hạ tầng trong khách sạn hoạt động tốt, thực hiện sửa chữa và bảo trì định kỳ.

2.4. Cơ cấu tổ chức của bộ phận phục vụ buồng

Trưởng bộ phận phục vụ buồng (Housekeeping Manager): Điều hành toàn bộ hoạt động của bộ phận phục vụ buồng, lập kế hoạch công việc, và quản lý nhân sự. Đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách.

Giám sát viên buồng (Housekeeping Supervisor): Giám sát công việc hàng ngày của nhân viên phục vụ buồng, phân công nhiệm vụ, và đảm bảo việc thực hiện công việc đúng tiêu chuẩn.

Nhân viên phục vụ buồng (Room Attendants): Thực hiện các công việc dọn dẹp và làm sạch phòng, thay ga trải giường, và bổ sung các tiện nghi cần thiết trong phòng.

Nhân viên dọn dẹp công cộng (Public Area Attendants): Chịu trách nhiệm vệ sinh các khu vực công cộng như hành lang, sảnh chờ, và khu vực khác trong khách sạn.

Nhân viên giặt là (Laundry Attendants): Xử lý việc giặt ủi các bộ đồ giường, khăn tắm và quần áo của khách. Đảm bảo chất lượng giặt là và giao trả đúng hẹn.

❖ TÓM TẮT BÀI1

Bài này bắt đầu bằng việc giới thiệu các khái niệm vai trò, vị trí, chức năng nhiệm vụ của bộ phận buồng trong khách sạn. Xác định được cơ cấu tổ chức của bộ phận Buồng ở khách sạn quy mô nhỏ, vừa và lớn. Cuối bài1 đưa ra một số thuật ngữ chuyên ngành về bộ phận buồng trong khách sạn.

❖ CÂU HỎI VÀ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN BÀI1

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

Câu hỏi 2: Bộ phận buồng có cơ cấu tổ chức ra sao?

Câu hỏi 3: Phân tích nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng khách sạn?

Câu hỏi 4: Trình bày các nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận phục vụ buồng?

Câu hỏi 5: Trình bày mối quan hệ bộ phận buồng với các bộ phận khác?

BÀI 2. VAI TRÒ, ĐẶC ĐIỂM CỦA BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG VÀ NHIỆM VỤ CỦA NHÂN VIÊN BỘ PHẬN BUỒNG.

❖ GIỚI THIỆU BÀI 2

Bài này đi sâu vào việc hiểu về các tiêu chí phân loại buồng ngủ, các trang thiết bị và đồ dùng được trang bị trong khách sạn. Những nguyên tắc và yêu cầu trong bài trí sắp xếp sao cho nghệ thuật, đẹp mắt và thuận tiện cho khách hàng.

❖ MỤC TIÊU BÀI 2

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

➤ Về kiến thức:

- Liệt được các loại phòng trong khách sạn
- Liệt kê các loại trang thiết bị và đồ dùng
- Giải thích các nguyên tắc và yêu cầu trong bài trí

➤ Về kỹ năng:

- Phân biệt được cách bảo quản trang thiết bị và đồ dùng
- Phân loại được các hạng phòng

➤ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc và tự giác trong học tập

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 2

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập bài 2 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài 2) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống bài 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định..*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 2

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Không
- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Bài trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 1

- **Nội dung:**

- ✓ *Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*
- ✓ *Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*
- ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*
 - + *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
 - + *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
 - + *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
 - + *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*
- **Phương pháp:**
 - ❖ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng/ thuyết trình)
 - ❖ **Kiểm tra định kỳ lý thuyết:** không có