BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI
KHOA: DU LỊCH

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

CHUẨN BỊ VÀ THỰC HIỆN VỆ SINH BUỒNG TẮM VÀ KHU VỰC CÔNG CỘNG TẠI VINPEARL RESORT & GOLF NAM HỘI AN

Giảng viên hướng dẫn : NGUYỄN THỊ HIẾU HÂN
Sinh viên thực hiện : HUỲNH THỊ ÚT NGUYÊN
Lớp : 17QK11.2

Đà Nẵng, tháng 12/2025

CĐTM
CĐTM
CĐTM

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập tại mái trường Cao Đẳng thương Mại TP Đà Nẵng, em đã nhận được sự giảng dạy tận tâm và truyền đạt kiến thức từ quý thầy cô giảng viên. Những kiến thức và kinh nghiệm được trang bị là nền tảng quan trọng giúp em hoàn thành tốt quá trình thực tập cũng như bài báo cáo tốt nghiệp. Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến toàn bộ quý thầy cô của nhà trường, đặc biệt là cô Nguyễn Thị Hiếu Hân - người đã luôn theo sát, hướng dẫn em trong suốt quá trình hoàn thành bài báo cáo tốt nghiệp.

Bên cạnh đó, em xin trân trọng cảm ơn ban lãnh đạo cùng toàn thể cô chú, anh chị nhân viên tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An đã tạo điều kiện thuận lợi để em được thực tập, tiếp cận môi trường làm việc thực tế và học hỏi kinh nghiệm chuyên môn, đặc biệt là các anh chị trong bộ phận Housekeeping đã giúp đỡ em nhiệt tình trong quá trình thực tập và làm chuyên đề,

Vì kiến thức bản thân em còn hạn chế, bài báo cáo không tránh khỏi những sai sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến và nhận xét chân thành từ quý thầy cô và các anh chị tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An để bài báo cáo của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Số Hiệu	Tên Bảng	Trang
Bảng 1.1	Danh mục kiểm tra buồng tắm	3
Bảng 2.1	Bảng chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận	9
Bảng 2.2	Các hạng phòng và mô tả dịch vụ lưu trú tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An	11
Bảng 2.3	Mô tả các loại biệt thự nghĩ dưỡng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An	11
Bảng 2.4	Thông tin các nhà hàng và dịch vụ ẩm thực tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An	13
Bảng 2.5	Kết quả hoạt động kinh doanh từ năm..đến năm...	13
Sơ đồ 1.1	Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng tại khách sạn	8

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC HÌNH VẼ

Số hiệu	Tên hình vẽ	Trang
Hình 1.1	Tổng quan Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An	7
Hình 1.2	Buồng tắm và khu vực sau khi được vệ sinh xong	15
Hình 1.3	Các khu vực công cộng sau khi được vệ sinh	18

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1	TP	Thành Phố
2	CL	Chênh Lệch
3	TĐTT	Tốc độ tăng trưởng

CĐTM
CĐTM
CĐTM

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN ..... **ii**
DANH MỤC BẢNG BIỂU ..... **i**
DANH MỤC HÌNH VẼ ..... **ii**
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT ..... **iii**
MỤC LỤC ..... **iv**
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC VỆ SINH BUỒNG TẮM VÀ KHU VỰC CÔNG CỘNG **1**
1.1. Cơ sở lý thuyết về công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng **1**
1.1.1. Khái niệm vệ sinh buồng tắm **1**
1.1.2. Khái niệm vệ sinh khu vực công cộng **1**
1.2. Nội dung công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng **1**
1.2.1. Vệ sinh buồng tắm **1**
1.2.2. Vệ sinh khu vực công cộng **4**
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1 ..... **6**
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC VỆ SINH BUỒNG TẮM VÀ KHU VỰC CÔNG CỘNG TẠI VINPEARL NAM HỘI AN **7**
2.1 Tổng quan về Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An **7**
2.1.1 Thông tin chung **7**
2.1.2 Cơ cấu tổ chức **8**
2.1.3 Chức năng, nhiệm vụ chính **9**
2.1.4. Sản phẩm, dịch vụ kinh doanh **10**
2.1.5 ***Khái quát về tình hình và kết quả hoạt đoạn...giai đoạn...*** Error! Bookmark not defined.
2.2 Thực trạng về công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng tại Vinpearl Nam Hội An **13**
2.2.1 Thực trạng vệ sinh buồng tắm **13**
2.1.2 Thực trạng vệ sinh khu vực công cộng **15**
2.3 Đánh giá về công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng tại Vinpearl Nam Hội An **19**
2.3.1 Ưu điểm **19**
2.3.2 Nhược điểm **19**
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2 ..... **19**
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC VỆ SINH BUỒNG TẮM VÀ KHU VỰC CÔNG CỘNG **20**
3.1 Những điểm giống nhau và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng **20**

CĐTM

3.1.1 Những điểm giống nhau 20
3.1.2 Những điểm khác nhau 20
3.2 Bài học kinh nghiệm của bản thân khi thực hiện công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng 21
3.2.1 Nghiệp vụ chuyên môn 21
3.2.2 Kỹ năng giao tiếp 21
3.3.3 Kỹ năng khác 21
3.3 Đề xuất, kiến nghị nhà trường khi tổ chức giảng dạy công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng 22
3.3.1 Với nội dung lý thuyết 22
3.3.2 Với nội dung thực hành 22
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3 22

CĐTM
CĐTM
CĐTM

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC VỆ SINH BUỒNG TẮM VÀ KHU VỰC CÔNG CỘNG

1.1. Cơ sở lý thuyết về công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng

1.1.1. Khái niệm vệ sinh buồng tắm

- Vệ sinh buồng tắm là quy trình làm sạch, khử khuẩn và sắp xếp, kiểm tra lại toàn bộ khu vực buồng tắm theo các tiêu chuẩn cao cấp. Công việc nhằm đảm bảo buồng tắm sạch tuyệt đối, an toàn, thơm tho, đầy đủ tiện nghi và đem lại cho khách trải nghiệm sang trọng - thoải mái - an toàn cho sức khỏe.

1.1.2. Khái niệm vệ sinh khu vực công cộng

- Vệ sinh khu vực công cộng là quá trình làm sạch , duy trì vệ sinh, kiểm tra an toàn và giữ gìn hình ảnh tất cả các khu vực dùng chung của khách sạn. Mục tiêu là đảm bảo mọi không gian công cộng luôn sạch tuyệt đối, sang trọng, an toàn, có tính thẩm mỹ cao để tạo ấn tượng tốt và trải nghiệm đẳng cấp cho khách.

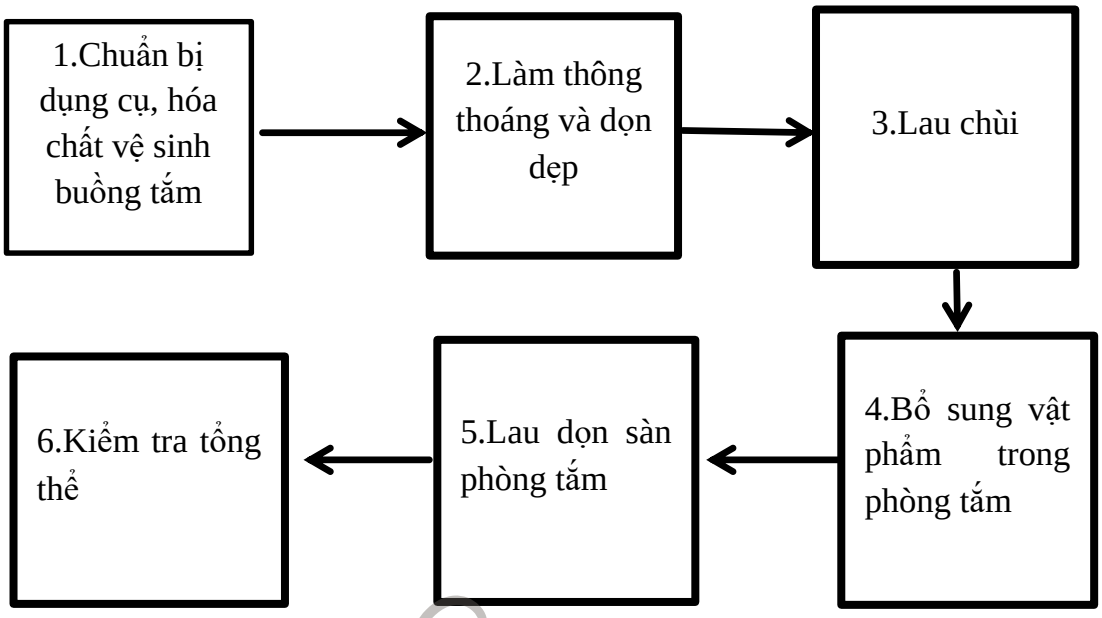
1.2. Nội dung công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng

1.2.1. Vệ sinh buồng tắm

a. Mô tả công việc

- Chuẩn bị dụng cụ, kiểm tra an toàn trước khi vào phòng
- Thu gom rác, dọn sạch các vật dư thừa
- Làm sạch bồn cầu, lavabo, gương, khu vực tắm và các bề mặt
- Lau sàn, khử mùi, đảm bảo buồng tắm khô ráo - không mùi hôi
- Thay khăn và bổ sung đầy đủ amenities
- Kiểm tra lần cuối để đảm bảo sạch sẽ, gọn gàng và thiết bị hoạt động tốt

b. Quy trình thực hiện



(Nguồn: Bài Giảng Nghiệp Vụ Buồng - Trường Cao Đẳng Thương Mại)

CĐTM

- Bước 1: Chuẩn bị dụng cụ, hóa chất vệ sinh buồng tắm

+ Chuẩn bị cá nhân: Để đảm bảo an toàn cho cá nhân, nhân viên phải đeo kính bảo hộ, găng tay và khẩu trang khi làm vệ sinh buồng tắm.

+ Chuẩn bị hóa chất: các loại hóa chất thông dụng trong khách sạn như : nước tẩy trắng (Javen, Cocorex,..), nước tẩy rửa bồn cầu (Porward DC, Vim,..), nước tẩy rửa nhà tắm (Duck, Gift,...), nước chùi kính (Super glass cleaner, Lix, Gift,...), chất tẩy ri sắt (Power brite, Mc marine quard..), hóa chất đánh bóng gỗ (Shine up, Pledge...), hóa chất làm sạch thảm (Carpet cleaner, Liquid...), nước hoa xịt buồng ngủ (Dasso, Sumo..), nước hoa xịt buồng tắm (R5, Glade...)

+ Chuẩn bị dụng cụ:

+ Giỏ đựng hóa chất và dụng cụ vệ sinh

+ Khăn: khăn lau sàn, khăn lau khô các bề mặt, khăn lau kính, khăn lau dụng cụ ăn uống.

+ Bàn chải: bàn chải mềm, bàn chải cứng, cây cọ bồn cầu.

+ Sô, chậu đựng nước, cây lau sàn...

- Bước 2: Làm thông thoáng và dọn dẹp

+ Bật điện, quạt hút gió

+ Thu gom đồ vải bẩn

+ Thu dọn rác

- Bước 3: Lau chùi

+ Khu vực bồn rửa tay

+ Khu vực bồn tắm

+ Khu vực bồn cầu

- Bước 4:Bổ sung vật phẩm trong buồng tắm

+ Đặt vật phẩm đồ dùng như: xà phòng, thuốc đánh răng, bàn chải, khăn tay, khăn mặt, dầu tắm, dầu gội, giấy vệ sinh,... vào đúng vị trí quy định và sắp xếp cho gọn gàng. Đặt túi đựng rác vào thùng rác.

+ Gắn băng niêm: bồn cầu phải được gắn băng niêm sau khi làm vệ sinh xong

- Bước 5: Lau dọn sàn buồng tắm

+ Mang hết thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh và giỏ đựng đồ ra khỏi buồng tắm, đóng rèm hoặc cửa buồng tắm đứng

+ Nhân viên tiến hành quét rác, tóc và cọ sàn buồng tắm trước khi dùng cây lau sàn chyên dụng để lau sàn buồng tắm. Tiến hành lau từ góc trong cùng của buồng tắm tiến dần ra cửa

- Bước 6: Kiểm tra tổng thể

CĐTM
CĐTM
CĐTM

+ Kiểm tra lần cuối: Trước khi bước ra ngoài buồng tắm nhân viên phải dùng danh mục kiểm tra buồng tắm nhìn một lượt bao quát tất cả mọi thứ xem đã đầy đủ và đúng yêu cầu chưa

+ Tắt thiết bị và đóng cửa

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện

- Điều kiện

Bảng 1.1 Danh mục kiểm tra buồng tắm

DANH MỤC KIỂM TRA BUỒNG TẮM			
STT	**TÊN VẬT DỤNG**	**TỐT**	**KHÔNG**
1	Nước nóng lạnh		
2	Tất cả vòi nước và ống nước		
3	Bồn cầu: Sạch phía trong và ngoài bồn cầu		
4	Vệ sinh mặt trước và mặt sau nắp nhựa để ngồi, nắp đậy bồn cầu		
5	Thảm chùi chân		
6	Rèm/Móc treo quần áo		
7	Khăn tắm và đồ vải		
8	Xà phòng		
9	Giấy vệ sinh		
10	Khăn giấy		
11	Thùng đựng rác		
12	Giỏ đựng đồ giặt		
13	Xi đánh giày		
14	Túi vệ sinh		
15	Kiểm tra cửa phòng tắm mặt ngoài và mặt trong		
16	Bồn rửa tay, bồn tắm		
17	Gương		
18	Vòi sen		
19	Cửa sổ và bình phong		

CĐTM

20	Tình trạng hoạt động của quạt tông gió		

(Nguồn: Bài Giảng Nghiệp Vụ Buồng- Trường Cao Đẳng Thương Mại)

+ Có đầy đủ dụng cụ và hóa chất chuyên dụng theo tiêu chuẩn

+ Buồng tắm phải an toàn trước khi vào (không có khách, không có vật nguy hiểm)

+ Nhân viên mang đúng đồng phục, mang găng tay, khẩu trang

+ Hệ thống điện nước vận hành bình thường

- Yêu cầu

+ Tuân thủ quy trình vệ sinh từng bước, đúng thứ tự

+ Sử dụng đúng hóa chất cho từng bệ mặt kính

+ Đảm bảo an toàn lao động và phòng chống trơn trượt

+ Không làm hư hỏng, xê dịch đồ của khách

+ Giữ thái độ chuyên nghiệp, nhẹ nhàng, không gây tiếng ồn

d. Kết quả

- Buồng tắm sạch tuyệt đối, không còn bụi bẩn, vệt nước, cặn xà phòng, nấm mốc
- Gương - kính sáng bóng, không vết mờ, không dấu vấn tay
- Toilet sạch, khử khuẩn không mùi
- Khu vực tắm khô ráo, không đọng nước, không trơn trượt
- Khăn được thay mới, gấp theo tiêu chuẩn khách sạn
- Không gian thoáng, hoàn toàn không có mùi hôi
- Các thiết bị hoạt động tốt: vòi nước,đèn,...
- Bổ sung đầy đủ amenities

1.2.2. Vệ sinh khu vực công cộng

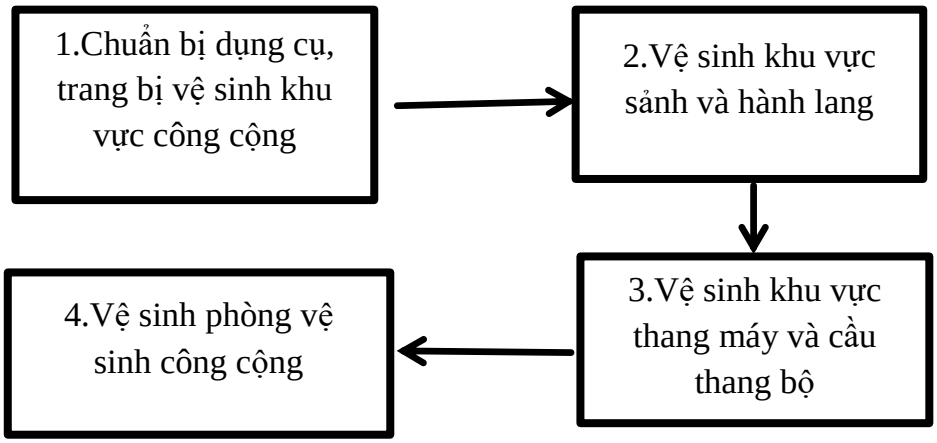
a. Mô tả công việc

- Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ và hóa chất và xe đẩy vệ sinh
- Thu gom rác, làm sạch thùng rác và thay túi rác mới
- Lau bụi, lau sạch bề mặt (Bàn, ghế, tay vịn,..)
- Hút bụi và lau sàn các khu vực : sảnh, hành lang, thang máy, khu chờ,..
- Vệ sinh nhà vệ sinh công cộng: toilet, lavabo, gương, sàn,bổ sung giấy xà phòng
- Lau kính, lau cửa, đánh bóng innox và các bề mặt kim loại
- Khử mùi, tạo hương thơm nhẹ và đảm bảo khu vực thông thoáng

CĐTM

- Kiểm tra thiết bị công cộng: đèn, quạt, thang máy,...

b. Quy trình thực hiện



(Nguồn: Bài Giảng Nghiệp Vụ Buồng- Trường Cao Đẳng Thương Mại)

- Bước 1: Chuẩn bị dụng cụ, trang bị vệ sinh khu vực công cộng

+ Dụng cụ vệ sinh: xe dọn vệ sinh khu vực công cộng, khăn lau các loại, dụng cụ lau kính, dụng cụ đánh bóng kim loại, chổi lau sàn khô và ướt, các loại bàn chải, đồ cọ rửa, biển báo an toàn, biển báo sàn trơn trượt...

+ Thiết bị vệ sinh máy: máy hút bụi, máy đánh bóng sàn,....

+ Hóa chất vệ sinh: Hóa chất lau sàn, hóa chất đa năng, hóa chất tẩy rửa,...

- Bước 2: Vệ sinh sảnh , hành lang

+ Đặt biển báo an toàn, hướng dẫn khách

+ Thu gom rác, thay túi rác, thu dọn khay, ly, cốc trên bàn khách

+ Di chuyển đồ, vật dụng cẩn thận để không làm ảnh hưởng đến quá trình vệ sinh

+ Hút bụi các bề mặt: Sàn, thảm, nệm

+ Lau các đồ đạc: mặt bàn, gỗ ốp tường, điện thoại, đèn,..

+ Lau kính, gương, tranh treo

+ Sàn gạch/đá: hút bụi/quét và lau lại bằng dung dịch la sàn

Hành lang: + Đặt biển báo

+ Thu gom rác

+ Hút bụi hoặc quét/lau sàn

+ Lau cửa, tay nắm, tranh vật trang trí

- Bước 3: Vệ sinh khu vực thang máy và cầu thang bộ

Thang máy:

+ Đặt biển báo

+ Tắt và kiểm tra thang

+ Thu rác, lau cửa trong và ngoài mặt cabin

+ Đánh bóng kim loại, hút bụi, lau sàn

CĐTM

+ Kiểm tra và trả thang về hoạt động bình thường

- Cầu thang bộ

+ Đặt biển báo, thu gom rác

+ Hút bụi, quét, lau từ trên xuống , lau tay vịn tranh, ốp tường

+ Lau biển báo thoát hiểm và tay nắm cửa

- Bước 4: Vệ sinh phòng vệ sinh công cộng

+ Treo biển, thông thoáng, kiểm tra thiết bị

+ Thu rác, vệ sinh gương,lavabo, toilet, tay nắm cửa, bổ sung vật phẩm, quét, lau sàn

c. Điều kiện và các yêu cầu thực hiện

- Điều kiện

+ Đầy đủ dụng cụ chuyên dùng, hóa chất đạt chuẩn an toàn

+ Nhân viện được đào tạo bài bản, mặc đúng đồng phục

+ Khu vực an toàn

+ Có lịch vệ sinh rõ ràng, theo ca

- Yêu cầu

+ Thực hiện vệ sinh theo đúng tiêu chuẩn khách sạn

+ Làm việc nhẹ nhàng , lịch sự, không làm ảnh hưởng khách

+ Sử dụng hóa chất đúng cho từng bề mặt

+ Đảm bảo an toàn cho khách: Đặt biển cảnh báo

+ Kiểm tra liên tục, kịp thời xử lí vết bẩn mới phát sinh

d. Kết quả

- Khu vực công cộng sạch tuyệt đối

- Sàn sạch, khô ráo không trơn trượt

- Nhà vệ sinh công cộng sạch, đầy đủ giấy, xà phòng

- Thiết bị hoạt động tốt

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

CĐTM

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC VỆ SINH BUỒNG TẮM VÀ KHU VỰC CÔNG CỘNG TẠI VINPEARL NAM HỘI AN

2.1 Tổng quan về Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An

2.1.1 Thông tin chung



Hình 2.1 Tổng quan Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An

(Nguồn: Website thuộc Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An)

a. Giới thiệu khái quát về Resort

Địa chỉ: Đường Võ Chí Công, Xã Bình Minh, Huyện Thăng Bình, Tỉnh Quảng Nam (cũ)

Số điện thoại: (+84) 235 367 6888

Email: info.VPRGNHA@vinpearl.com

Tên dự án: Vinpearl Nam Hội An

Chủ đầu tư: Tập đoàn Vingroup

Diện tích: tổng diện tích khoảng 168.7ha - 200ha

Loại hình sản phẩm: Biệt thự biển, Khách sạn Vinpearl Resort & Golf, khu vui chơi giải trí,

Số lượng:

+ Biệt thự: 132 căn

+ Phòng khách sạn: 429 phòng

b. Lịch sử hình thành và phát triển

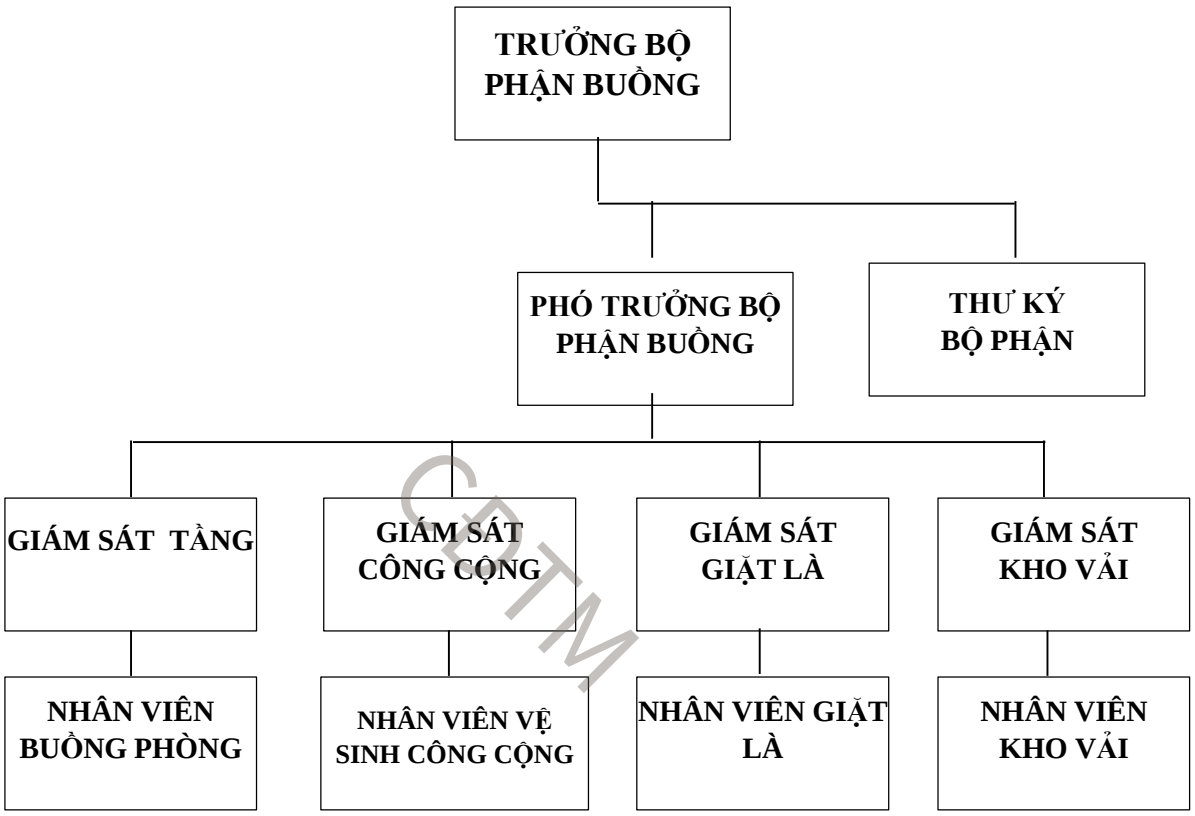
Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An là một trong những khu nghỉ dưỡng cao cấp thuộc Tập đoàn Vingroup, chính thức đi vào hoạt động từ năm 2018. Nằm tại xã

CĐTM

Bình Dương, huyện Thăng Bình, tỉnh Quảng Nam, khu nghỉ dưỡng được xây dựng với tiêu chuẩn 5 sao quốc tế, kết hợp hài hòa giữa kiến trúc hiện đại và nét văn hóa đặc trưng của miền Trung.Trong suốt quá trình hoạt động, Vinpearl Nam Hội An đã không ngừng phát triển, trở thành điểm đến nghỉ dưỡng hàng đầu khu vực miền Trung, thu hút đông đảo du khách trong và ngoài nước

2.1.2 Cơ cấu tổ chức

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng tại khách sạn



Nguồn: Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An

Chú thích:

_____ Quan hệ quản lý – báo cáo trực tiếp giữa các vị trí

Lưu ý:

Cơ cấu đầy đủ, chuẩn mô hình Housekeeping của Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An.

Phân chia rõ ràng theo từng mảng: buồng phòng – công cộng – giặt là – kho vải.

Đảm bảo quy trình quản lý theo cấp bậc, phù hợp khách sạn 5 sao.

Đây là sơ đồ đúng thực tế vận hành tại Vinpearl, không thiếu vị trí quan trọng.

** Nhận xét:* Cơ cấu tổ chức của bộ phận Buồng tại khách sạn được xây dựng theo mô hình quản lý trực tuyến - chức năng, thể hiện rõ sự phân cấp và mối quan hệ quản lý giữa các vị trí. Trưởng bộ phận buồng giữ vai trò quản lý cao nhất, chịu trách nhiệm chung về hoạt động, chất lượng dịch vụ và nhân sự của toàn bộ phận.Phó trưởng bộ phận buồng hỗ trợ điều hành công việc hằng ngày, trực tiếp giám sát và phân công nhiệm vụ

cho các bộ phận trực thuộc. Các bộ phận chức năng như giám sát tầng, giám sát khu vực công cộng, giám sát giặt là và giám sát kho vải được phân chia rõ ràng, giúp chuyên môn hóa công việc, nâng cao hiệu quả quản lý và đảm bảo chất lượng vệ sinh, trang thiết bị cũng như vật dụng phục vụ khách. Nhân viên ở từng bộ phận chịu sự quản lý và báo cáo trực tiếp cho giám sát phụ trách tạo nên quy trình làm việc thống nhất và xuyên suốt.

2.1.3 Chức năng, nhiệm vụ chính

Bảng 2.1 Bảng chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận

Chức Danh	Chức Năng	Nhiệm Vụ
Trưởng Bộ phận Buồng (Executive Housekeeper)	Quản lý, điều hành toàn bộ hoạt động của bộ phận buồng.	- Lập kế hoạch, giám sát công tác vệ sinh và phục vụ phòng. - Đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn, thẩm mỹ. - Phối hợp với các bộ phận khác *(Lễ tân, Kỹ thuật, An ninh…)*.
Phó Trưởng Bộ phận Buồng (Assistant Housekeeper)	Hỗ trợ Trưởng bộ phận trong quản lý và kiểm tra hoạt động hằng ngày.	- Giám sát nhân viên, phân công công việc. - Kiểm tra chất lượng phòng trước khi giao khách. - Báo cáo các vấn đề phát sinh.
Giám sát tầng (Floor Supervisor)	Quản lý công tác dọn phòng khu vực phụ trách.	- Phân công và kiểm tra nhân viên buồng. - Báo cáo tình trạng phòng (phòng sạch, phòng bẩn, phòng bảo trì). - Đảm bảo tiến độ dọn phòng đúng thời gian.
Nhân viên buồng phòng (Room Attendant)	Thực hiện công việc dọn dẹp, vệ sinh và chuẩn bị phòng khách.	- Thay ga gối, lau dọn phòng, bổ sung - Báo cáo đồ thất lạc, hư hỏng. - Trang trí phòng theo yêu cầu khách.
Giám sát khu vực công cộng (Public Area Supervisor)	Giám sát việc vệ sinh các khu vực công cộng.	- Kiểm tra sảnh, hành lang, thang máy, khu vệ sinh công cộng. - Đảm bảo khu vực luôn sạch sẽ, thơm tho, an toàn
Nhân viên vệ sinh công cộng (Public Area Attendant)	Vệ sinh các khu vực công cộng của khách sạn.	- Lau dọn, hút bụi, đổ rác, bổ sung vật dụng tại khu vực công cộng
Giám sát giặt là	Quản lý hoạt động	- Kiểm soát quy trình giặt, ủi

CĐTM

Chức Danh	Chức Năng	Nhiệm Vụ
(Laundry Supervisor)	giặt ủi cho khách và nội bộ.	- Đảm bảo không thất lạc. - Phân phối đồ vải cho các tầng.
Nhân viên giặt là (Laundry Attendant)	Thực hiện công việc giặt, ủi, phân loại đồ.	- Giặt ủi đồ vải khách - Báo cáo đồ hư hỏng, mất mát
Giám sát kho vải (Linen Supervisor)	Quản lý kho đồ vải và đồng phục.	- Theo dõi nhập – xuất – tồn kho. - Đảm bảo cung ứng đầy đủ đồ vải cho buồng và giặt là.
Nhân viên kho vải (Linen Attendant)	Hỗ trợ quản lý và phân phối đồ vải.	- Giao nhận, sắp xếp và - Giữ gìn vệ sinh kho và ghi chép sổ sách.
Thư ký bộ phận (Housekeeping Clerk)	Hỗ trợ hành chính và liên lạc nội bộ cho bộ phận.	- Tiếp nhận yêu cầu từ lễ tân - Ghi nhận tình trạng phòng, báo cáo hàng ngày. - Lưu trữ hồ sơ, biểu mẫu công việc.

Nguồn: Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An

2.1.4. Sản phẩm, dịch vụ kinh doanh

Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An cung cấp đa dạng các dịch vụ nghỉ dưỡng và giải trí cao cấp bao gồm:

a. Dịch vụ lưu trú

Bảng 2.2 Các hạng phòng và mô tả dịch vụ lưu trú tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An

STT	HẠNG PHÒNG	MÔ TẢ
1	Deluxe 2 giường đơn	Diện tích 48m2, deluxe 2 giường đơn là phòng thiết kế theo kiểu hiện đại, tích hợp đầy đủ tiện nghi,....
2	Deluxe giường đôi	Diện tích 48m2, phong cách hiện đại, tích hợp đầy đủ tiện nghi bao gồm tivi,wifi,tốc độ cao,.. giường king size thích hợp cho cặp đôi, gia đình nhỏ
3	Deluxe hướng biển 2 giường đơn	Diện tích 48m2,hướng biển là phòng khách sạn thiết kế theo phong cách hiện đại,đầy đủ tiện nghi,wifi,bồn tắm,..
4	Deluxe hướng biển	Diện tích 48m2,sở hữu tầm nhìn hướng

CĐTM

STT	HẠNG PHÒNG	MÔ TẢ
	giường đôi	biển,phòng deluxe 1 giường king size là lựa chọn lí tưởng cho cặp đôi,gia đình.
5	Executive Suite giường đôi	Diện tích khoảng 83-138m2, view hướng biển hoặc vườn,phong cách hiện đại đầy đủ tiện nghi, giường king size,
6	President Suite	Hạng phòng cao cấp nhất(hay còn gọi phòng tổng thống) với diện tích khoảng 254m2,có view hướng biển, toàn bộ đều hiện đại,tiện nghi,có bếp riêng trong phòng,...

Nguồn: *Phòng kinh doanh - Khách sạn Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An*

Bảng 2.3: Mô tả các loại biệt thự nghĩ dưỡng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An

STT	LOẠI BIỆT THỰ	MÔ TẢ
1	Biệt thự 2 phòng ngủ hướng Vườn	Với diện tích linh hoạt 288m, thiết kế phong cách hiện đại, tích hợp đầy đủ tiện nghi bao gồm tivi,wifi tốc độ cao, bồn tắm riêng, không gian phòng khách, phòng bếp sang trọng, đẳng cấp. Sở hữu tầm nhìn hướng Vườn tươi xanh, bể bơi riêng biệt.
2	Biệt thự 3 phòng ngủ hướng Vườn	Với diện tích linh hoạt 349-393m, được thiết kế theo phong cách hiện đại, tích hợp đầy đủ tiện nghi.
3	Biệt thự 3 phòng ngủ hướng Biển	Với diện tích 349m, thiết kế theo phong cách hiện đại, tích hợp đầy đủ tiện nghi. Sở hữu tầm nhìn hươngs biển Bình Minh yên bình, sân vườn rộng rãi, bể bơi riêng tư.

Nguồn: *Phòng kinh doanh - Khách sạn Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An*

CĐTM
CĐTM
CĐTM

b. Dịch vụ ăn uống

Bảng 2.4: Thông tin các nhà hàng và dịch vụ ẩm thực tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An

STT	NHÀ HÀNG	MÔ TẢ
1	Nhà hàng An	Từ 11h-22h: Nhà hàng An phục vụ thực đơn gọi món mang đậm phong cách ẩm thực Ý, Hàn Quốc kết hợp với các món đặc sản Hội An giữa không gian văn hóa làng chài ven biển
2	Nhà hàng Cocoon	Sáng 6h-10h30 Trưa 12h-14h Tối 18h-22h Nhà hàng Cocoon phục vụ buffet đa dạng từ món ăn quốc tế đến đặc sản vùng miền, đáp ứng nhiều khẩu vị.
3	Nhà hàng Lantern	Sáng 6h-10h20 Trưa 12h014h Tối 18h-22h Nhà hàng Lantern sỡr hữu không gian dẳng cấp với thực đơn buffet phong phú gồm những món ăn Việt 3 miền đậm đà, cùng đa dạng món ngon Á-Âu
4	Nhà hàng Loppy Bar	Từ 8h-23h: Loppy Bar với không gian sang trọng cùng đồ uống đa dạng và đồ ăn nhẹ nhàng phong phú là lựa chọn hoàn hảo để tận hưởng những dịch vụ chào mừng nồng nhiệt hay trò chuyện thư giãn
5	Latitude Rooftop Bar	Từ 14h-24h Tọa lạc tại tầng 9 khách sạn, mamg đến trải nghiệm ấn tượng khi nhâm nhi một ly coktail mát lạnh và phóng tầm nhìn ra hoàng hôn rực rỡ.
6	Pool Bar	Mùa Hè: 9h-22h Mùa Đông 9h-20h Nằm liền kề với bể bơi hình sò đặc trưng của khách sạn, Pool Bar là địa điểm chill quên lối về , lắng nghe âm thanh của đại dương và chill dưới tiếng các bartender với các món coktail

Nguồn: *Phòng kinh doanh - Khách sạn Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An*

c. Dịch vụ bổ sung

Dịch vụ spa, gym, hồ bơi, sân golf 18 lỗ đẳng cấp

Dịch vụ tổ chức hội nghị, hội thảo MICE

Các hoạt động giải trí khu phức hợp Vin Wonder và Safari

CĐTM
CĐTM
CĐTM

Bảng 2.5 Kết quả hoạt động kinh doanh từ năm 2022 đến năm 2024

ĐVT: Tỷ đồng

Năm / Chỉ tiêu	2022	2023	2024	2023/2022		2024/2023	
				TĐTT (%)	CL	TĐTT (%)	CL
Chi Phí	14.760	17.290	19.600	17,14	+2.530	13,36	+2.310
Doanh thu	18.900	24.320	29.000	28,68	+5.420	19,24	+4.680
Lợi nhuận	4.140	7.030	9.400	69,81	+2.890	33,71	+2.370

(Nguồn: Phòng Kế Toán thuộc Vinpearl resort & Golf Nam Hội An)

* *Nhận xét:*Giai đoạn 2022 - 2024, chi phí , doanh thu và lợi nhuận đều tăng. Doanh thu tăng nhanh hơn chi phí, cho thấy khả năng kiểm soát chi phí tốt. Lợi nhuận tăng mạnh qua các năm, đặc biệt năm 2023, chứng tỏ hiệu quả kinh doanh ngày càng được nâng cao.

2.2 Thực trạng về công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng tại Vinpearl Nam Hội An

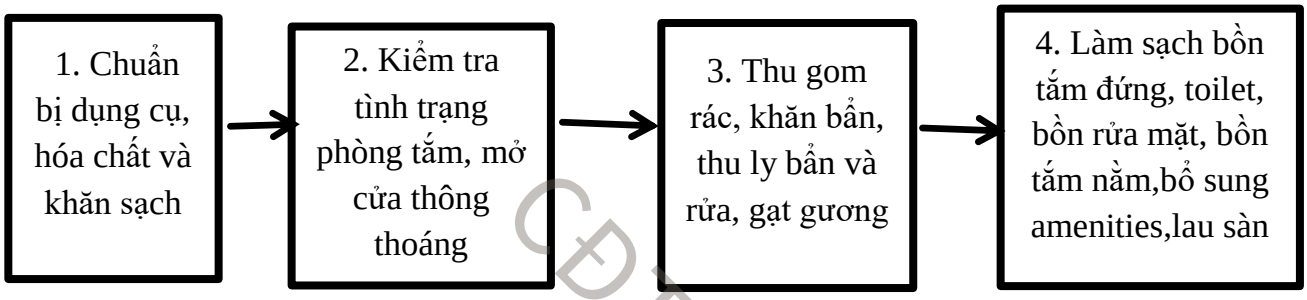
2.2.1 Thực trạng vệ sinh buồng tắm

a. Mô tả công việc

- Chuẩn bị dụng cụ, hóa chất và khăn sạch
- Tiến hành kiểm tra tình trạng phòng
- Thu gom các loại rác và khăn bẩn
- Tiến hành gạc gương buồng tắm, làm sạch bồn tắm
- Bổ sung amenities và khăn và sau đó lau sàn

b. Quy trình thực hiện

Sơ đồ 2.2 Quy trình vệ sinh buồng tắm



CĐTM

(Nguồn: Quan sát thực tế tại Bộ phận buồng phòng thuộc Vinpearl Nam Hội An)

- Bước 1: Chuẩn bị dụng cụ, hóa chất và khăn sạch

+ Chuẩn bị đầy đủ các hóa chất vệ sinh chuyên dụng theo từng khu vực (toilet, lavabo, kính, sàn)

+ Kiểm tra hạn sử dụng và nồng độ pha hóa chất đúng quy định

+ Chuẩn bị dụng cụ vệ sinh: bài chải toilet, miếng chà, cây lau sàn, xô, gạt kính

+ Phân loại khăn lau

+ Lấy đủ số lượng khăn sạch, amenities cần bổ sung và sắp xếp gọn gàng lên xe đẩy

- Bước 2: Kiểm tra tình trạng phòng tắm, mở cửa thông thoáng

+ Gõ cửa, xác nhận phòng trống trước khi vào

+ Mở cửa vào phòng, cắm key để bật đèn, hệ thống thông gió

+ Mở cửa toilet, mở cửa xoay trong toilet để giảm mùi ẩm

+ Quan sát mức độ bẩn của toilet, bồn rửa mặt, bồn tắm, sàn nhà, tình trạng thoát nước, gương có vết bẩn, mờ hay ố hay không, kiểm tra các thiết bị như vòi sen, vòi nước, nút xả toilet có hoạt động bình thường không

- Bước 3: Thu gom rác bẩn, khăn bẩn, thu ly bẩn rửa ly, gạt gương

+ Thu gom rác trong buồng tắm, thu các khăn bẩn khách đã dùng

+ Thu các ly đã sử dụng vào lavabo và đặt vào khay riêng

+ Gạt gương buồng tắm được gạt bằng dụng cụ chuyên dụng

- Bước 4: Làm sạch bồn tắm đứng, toilet, bồn rửa mặt. Bồn tắm nằm, bổ sung amenities,lau sàn

+ Làm sạch bồn tắm đứng: kiểm tra hố ga, kiểm tra các loại dầu gội, sữa tắm, dầu xả và bổ sung đầy đủ, gạt kính bồn tắm đứng, xịt hóa chất lên sàn vách kính, tường khu vực tắm, dùng miếng chà làm sạch các vết xà phòng, vết bám cứng đầu, lau và đánh bóng vòi sen, tay sen, phụ kiện inox.Xả nước toàn bộ khu vực và kiểm tra khả năng thoát nước.

+ Toilet: Nhấn xả nước, đổ hóa chất vim vào vệ sinh, chờ hóa chất phát huy tác dụng, dùng bàn chải toilet cọ rửa kỹ lòng bồn cầu và các vị trí khuất, xả nước lại kiểm tra không còn vết bẩn, mùi khó chịu

+ Bồn rửa mặt: Xịt dung dịch vệ sinh lên bồn rửa mặt và mặt bàn lavabo, lau sạch vòi nước, mép bồn và thành bồn, lau gương bằng dung dịch duyên dụng, gạt khô không để lại vệt nước, lau khô toàn bộ bề mặt tránh để lại đọng nước và cặn canxi.

+ Bồn tắm nằm: dọn tóc và sau đó lau khô các bề mặt không để đọng lại nước

+ Bổ sung amenities đầy đủ và thay khăn mới: Bổ sung amenities theo tiêu chuẩn khách sạn, bổ sung giấy vệ sinh, khăn giấy, túi vệ sinh, treo và gấp khăn sạch đúng qui định, đảm bảo thẩm mỹ, sắp xếp vật dụng đúng vị trí, ngay ngắn

CĐTM

+ Lau sàn: Lau bằng dung dịch chuyên dụng, chú ý góc khuất, khe tường, dùng khăn khô để làm khô sàn, xịt khử mùi nhẹ, tạo mùi hương dễ chịu.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

- Điều kiện

+ Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ, hóa chất, khăn

+ Chuẩn bị xe đẩy và đầy đủ đồ amenities, khăn,...

- Yêu cầu

+ Nhân viên phải mặc đúng đồng phục, tóc tai gọn gàng

+ Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ làm vệ sinh

+ Nhân viên phải có những hiểu biết, chuyên môn về công việc của mình

d. Kết quả

- Buồng tắm phải được vệ sinh sạch sẽ, thoáng và không có mùi
- Bổ sung đầy đủ amenities và khăn
- Các trang thiết bị đảm bảo hoạt động ốt và an toàn

e. Nhận xét

- Nhân viên chuẩn bị đầy đủ dụng cụ trên xe để vào phòng làm
- Dụng cụ và hóa chất được chuẩn bị đầy đủ, đúng chủng loại
- Buồng tắm được kiểm tra trước khi vệ sinh
- Các khu vực toilet, lavabo, khu vực tắm được làm sạch đúng quy trình
- Amenities được bổ sung đầy đủ, sắp xếp gọn gàng, đúng tiêu chuẩn
- Buồng tắm sau vệ sinh sạch sẽ, khô ráo, không mùi, đảm bảo tính thẩm mỹ.

Hình ảnh 2.2: Buồng tắm sau khi được vệ sinh xong



2.2.2 Thực trạng vệ sinh khu vực công cộng

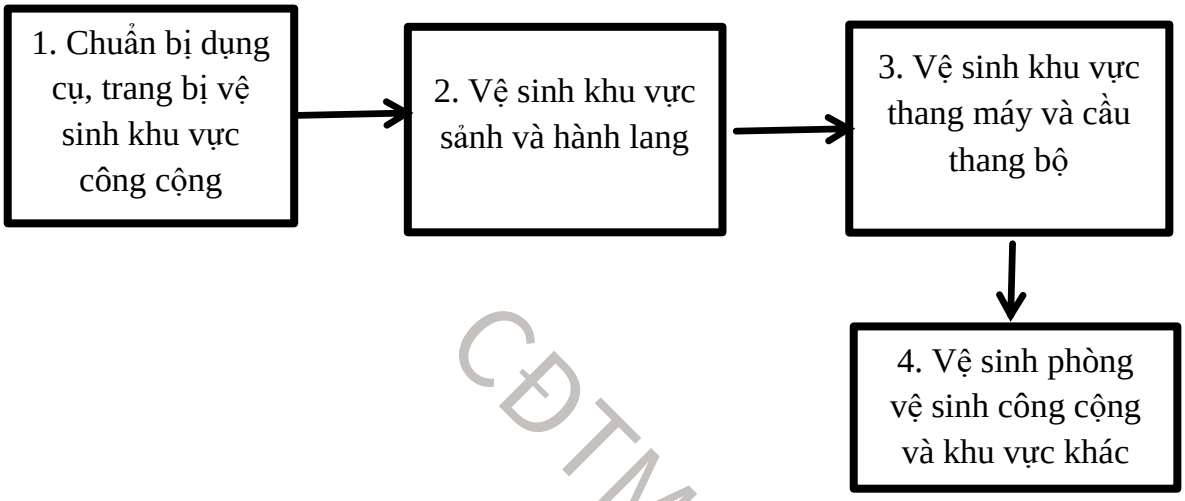
CĐTM

a. Mô tả công việc

- Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ và hóa chất
- Lau bụi và dọn rác
- Hút bụi thảm và lau sàn
- Lau kính
- Vệ sinh thang máy và cầu thang bộ
- Vệ sinh nhà vệ sinh công cộng
- Duy trì vệ sinh định kì

b. Quy trình thực hiện

Sơ đồ 2.3 Quy trình vệ sinh khu vực công cộng



(Nguồn: Quan sát thực tế tại Bộ phận buồng phòng thuộc Vinpearl Nam Hội An)

- Bước 1: Chuẩn bị dụng cụ, trang bị vệ sinh khu vực công cộng

+ Nhân viên mang đầy đủ trang bị bải hộ lao động, găng tay, khẩu trang,..

+ Chuẩn bị xe vệ sinh khu vực công cộng theo đúng quy định

+ Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ: chổi, cây lau sàn, khăn lau,bàn chải, ki hốt rác,..

+ Chuẩn bị hóa chất chuyên dụng: Nước lau sàn, dung dịch lau kính, dung dịch khử khuẩn, hóa chất vệ sinh

+ Kiểm tra tình trạng dụng cụ, máy móc trước khi sử dụng

- Bước 2: Vệ sinh khu vực sảnh và hành lang

+ Thu gom rác tại sảnh, hành lang, khu vực ghế ngồi, thay túi rác mới

+ Quét và hút bụi toàn bộ khu vực sảnh và hành lang

+ Lau sàn bằng dung dịch lau sàn chuyên dụng, lau từ trong ra ngoài, từ khu vực ít bẩn đến khu vực nhiều bẩn

+ Lau sạch các bề mặt thường xuyên tiếp xúc: quầy lễ tân, tay vịn, bàn ghế, lan can

+ Lau kính cửa ra ngoài, cửa sổ, gương trang trí, đảm bảo không để lại vệt.

+ Kiểm tra tổng thể, đảm bảo sạch khu vực sảnh và khu vực hành lang.

CĐTM

- Bước 3: Vệ sinh khu vực thang máy và cầu thang bộ

+ Lau mặt ngoài cabin

+ Lau bên trong cabin

+ Quét rác, lau sàn cabin, xử lý các vết bẩn bám kính

+ Cầu thang bộ:

+ Quét bụi

+ Nhặt rác

+ Lau tay can vịn

+ Công tắc đèn

+ Lau sàn các bật, đặt biển báo khi sàn còn ướt

- Bước 4: Vệ sinh phòng vệ sinh công cộng và các khu vực khác

+ Nhà vệ sinh công cộng:

+ Đặt biển báo

+ Xịt hóa chất, chà rửa bồn cầu, bồn tiểu, lavabo, gương

+ Lau và khử khuẩn tay nắm cửa, vòi nước

+ Đổ rác, thay túi rác mới

+ Bổ sung giấy vệ sinh, khăn giấy, xà phòng, nước rửa tay

+ Lau sàn không đọng nước

+ Kiểm tra mùi và xịt mùi hương nhẹ

+ Khu vực khác:

+ Lau bụi

+ Dọn rác

+ Xử lý vết bẩn

+ Lau sàn

c. Điều kiện và yêu cầu khi thực hiện công việc

- Điều kiện:

+ Đầy đủ dụng cụ, hóa chất, khăn lau, xe đẩy, chổi, cây lau sàn,...

+ Trang bị bảo hộ đầy đủ

+ Khu vực được đặt biển báo

+ Hóa chất phải được sử dụng đúng cho từng loại

- Yêu cầu:

+ Nhân viên thực hiện đúng theo quy trình

+ Sử dụng đúng khăn, đúng loại hóa chất cho từng khu vực

+ Giữ thái độ lịch sự, không gây tiếng ồn, luôn chào khi khách đi ngang qua

d.Kết quả

- Khu vực được sạch hoàn toàn

- Sàn khô, không trơn trượt, có mùi thơm nhẹ tạo cảm giác dễ chịu

CĐTM

- Gương-kính-innox sáng bóng, không vệt nước
- Nhà vệ sinh công cộng sạch, không mùi
- Hành lang, thang máy, cầu thang bộ luôn sạch

e. Nhận xét

- Nhân viên chuẩn bị đầy đủ dụng cụ trước khi vệ sinh
- Công tác chuẩn bị dụng cụ, hóa chất đầy đủ giúp quá trình vệ sinh diễn ra thuận lợi và hiệu quả
- Việc phân chia khu vực vệ sinh hợp lý theo mức độ sử dụng
- Nhân viên thực hiện đúng nguyên tắc vệ sinh an toàn
- Quy trình đảm bảo mỹ quan, vệ sinh và an toàn cho khách trong suốt thời gian lưu trú



Hình ảnh 2.3: Các khu vực công cộng sau khi được vệ sinh

CĐTM
CĐTM



2.3 Đánh giá về công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng tại Vinpearl Nam Hội An

2.3.1 Ưu điểm

- Nhân viên vệ sinh được đào tạo bài bản, nắm rõ quy trình làm sạch, khử khuẩn theo tiêu chuẩn
- Buồng tắm và khu vực công cộng được vệ sinh theo quy trình tiêu chuẩn, đảm bảo sạch sẽ, khô ráo và an toàn cho khách
- Các khu vực dễ bám bẩn được vệ sinh kĩ, khử khuẩn tốt
- Trang thiết bị trong buồng tắm hoạt động tốt và luôn được kiểm tra hoạt động đều đặn mỗi ngày
- Khu vực buồng tắm được khử khuẩn và có mùi dễ chịu tạo cảm giác thoải mái cho khách
- Công tác kiểm tra và bổ sung vật dụng được thực hiện thường xuyên

2.3.2 Nhược điểm

- Một số vị trí góc khuất như góc kín, rãnh thoát nước hoặc hố ga nếu không chú ý vệ sinh kĩ có thể tích tụ cặn bẩn theo thời gian
- Mốt số khu vực khuất tầm nhìn như gầm lavabo, phía sau bồn cầu, khe kín phòng tắm dễ bị bỏ sót nếu nhân viên làm nhanh
- Vào giờ cao điểm , tần suất sử dụng lớn khiến khu vực công cộng nhanh bẩn, khó duy trì tình trạng sạch hoàn hảo liên tục

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

CĐTM

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC VỆ SINH BUỒNG TẮM VÀ KHU VỰC CÔNG CỘNG

3.1 Những điểm giống nhau và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng

3.1.1 Những điểm giống nhau

a. Quy trình thực hiện

- Vệ sinh buồng tắm

+ Chuẩn bị dụng cụ, hóa chất

+ Thu gom rác, khăn bẩn

+ Làm sạch thiết bị trước lau sàn sau

+ Bổ sung đồ dùng và kiểm tra

- Vệ sinh khu vực công cộng

+ Chuẩn bị dụng cụ, thiết bị

+ Thu gom rác, làm sạch sơ bộ

+ Vệ sinh khu vực sảnh trước nhà vệ sinh sau

+ Kiểm tra thiết bị và tình trạng vệ sinh

b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện

- Điều kiện

+ Cần chuẩn bị đầy đủ dụng cụ trước khi làm

+ Hóa chất được sử dụng đúng cho từng loại

- Yêu cầu:

+ Nhân viên thực hiện đúng theo tiêu chuẩn

+ Nhân viên phải có những hiểu biết về chuyên môn của mình

c. Kết quả

- Công việc vệ sinh được thực hiện một cách nhanh chóng, đúng tiến độ

- Các khu vực được sạch hoàn toàn

3.1.2 Những điểm khác nhau

a. Quy trình thực hiện

- Trong quy trình thực hiện có những điểm khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn:

Lý Thuyết	Thực Tiễn
Tách riêng các bước lau chùi, bổ sung vật phẩm, lau sàn	Gộp toàn bộ khâu làm sạch thiết bị, bổ sung đồ và lau sàn thành một bước
Tập trung vào kỹ thuật: Chú trọng các bước như làm thông thoáng và lau chùi như hai khâu độc lập	Nhấn mạnh tập trung vào kiểm tra tình trạng và mở cửa thông thoáng ngay từ đầu để xử lý mùi và kiểm tra hỏng hóc sớm

CĐTM

Ghi rõ phải đeo kính bảo hộ, găng tay, khẩu trang ở bước chuẩn bị	Thực tế nhân viên sẽ ít khi mang khẩu trang, đeo găng tay trừ những lúc xử dụng hóa chất nặng
Phân chia khu vực: sảnh, hành lang, thang máy, cầu thang bộ	Thực tế sẽ có nhiều khu vực cần được làm sạch hơn như hút nước hồ bơi.... thì sẽ được các tổ trưởng phân chia cho mỗi nhân viên thực hiện một công việc cụ thể
Bước cuối cùng kiểm tra tổng thể được tách riêng để chốt quy trình	Thực tế làm tới đâu nhân viên sẽ kiểm tra kĩ tới đó được hiểu là thực hiện ngay trong quá trình làm sạch

b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện

- Điều kiện

+ Khu vực an toàn

+ Khu vực được đặt biển báo

- Yêu cầu:

+ Kiểm tra liên tục kịp thời phát hiện vết bẩn mới

+ Nhân viên giữ không gây tiếng ồn, giữ thái độ lịch sự

c. Kết quả

- Trong quá trình làm việc nhân viên kết hợp một cách chặt chẽ

- Các vật dụng được bổ sung đầy đủ

3.2 Bài học kinh nghiệm của bản thân khi thực hiện công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng

3.2.1 Nghiệp vụ chuyên môn

- Nắm rõ quy trình vệ sinh giúp công việc được thực hiện đúng kỹ thuật và hiệu quả

- Việc sử dụng đúng hóa chất và dụng cụ giúp tiết kiệm thời gian và đảm bảo chất lượng vệ sinh

3.2.2 Kỹ năng giao tiếp

- Cần giao tiếp lịch sự với khách khi thực hiện vệ sinh tại khu vực công cộng

- Biết cách xin phép và giải thích với khách khi cần vệ sinh trong thời gian khách đang sử dụng dịch vụ

3.3.3 Kỹ năng khác

- Rèn luyện tính cẩn thận, tỉ mỉ và trách nhiệm trong công việc

- Nâng cao khả năng quan sát, xử lý tình huống và làm việc theo quy trình

CĐTM

3.3 Đề xuất, kiến nghị nhà trường khi tổ chức giảng dạy công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng

3.3.1 Với nội dung lý thuyết

- Nhà Trường cần tăng cường giảng dạy phần lý thuyết về công tác vệ sinh buồng tắm và khu vực công cộng hơn, rõ ràng và sát với thực tế nghề nghiệp. Nội dung lý thuyết nên tập trung vào quy trình vệ sinh tiêu chuẩn, các nguyên tắc an toàn lao động, cách sử dụng hóa chất đúng liều lượng và đảm bảo vệ sinh môi trường.

- Nên kết hợp thêm nhiều hình ảnh, video thực tế và các tình huống cụ thể để sinh viên dễ hình dung, hiểu bài sâu hơn.

3.3.2 Với nội dung thực hành

- Nhà Trường cần tạo điều kiện để sinh viên được thực hành thường xuyên hơn trong môi trường thực tế làm việc tại cơ sở lưu trú. Trang bị đầy đủ dụng cụ, thiết bị và hóa chất vệ sinh cần thiết để sinh viên làm quen và sử dụng thành thạo

- Trong quá trình thực hành giảng viên nên giám sát và hướng dẫn từng sinh viên thực hành, theo dõi và kịp thời chỉnh sửa những lỗi sai của sinh viên, đồng thời rèn luyện tính chuyên nghiệp, cẩn thận và có trách nhiệm.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Đà Nẵng, ngày ..... tháng ..... năm .....

Phê duyệt của GVHD **Sinh viên**

CĐTM
CĐTM
CĐTM

Tài Liệu Tham Khảo

(1) Phòng nhân sự thuộc Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An
(2) Bài Giảng Trường Cao Đẳng Thương Mại
(3) Phòng kế toán thuộc Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An

CĐTM
CĐTM
CĐTM