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

BÁO CÁO
THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
CHUẨN BỊ VÀ THỰC HIỆN QUY TRÌNH VỆ SINH BUỒNG TẠI VINPEARL RESORT & GOLF NAM HỘI AN

Giảng viên hướng dẫn : **ThS NGUYỄN THỊ HIẾU HÂN**
Sinh viên thực hiện : **NGÔ THỊ MINH ANH**
Lớp : **17QK11.2**

Đà Nẵng, tháng 12./2025

CĐTM
CĐTM
CĐTM

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Bộ Công Thương và Trường Cao đẳng Thương mại – Khoa Du lịch đã tạo điều kiện cho em thực hiện chương trình thực tập tốt nghiệp, giúp em có cơ hội áp dụng kiến thức lý thuyết vào thực tiễn và trải nghiệm môi trường làm việc chuyên nghiệp trong ngành khách sạn – du lịch.

Em xin chân thành cảm ơn ThS. Nguyễn Thị Hiếu Hân, giảng viên hướng dẫn, đã tận tình chỉ dẫn, hướng dẫn từng bước trong quá trình hoàn thiện đề cương, thực hành và viết báo cáo. Những lời khuyên, nhận xét và định hướng của thầy/cô đã giúp em hoàn thiện kiến thức chuyên môn và nâng cao kỹ năng thực hành.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban lãnh đạo và tập thể nhân viên tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An đã tạo điều kiện, hỗ trợ, hướng dẫn em trong suốt thời gian thực tập. Nhờ sự hướng dẫn tận tình và tạo điều kiện thực hành trong môi trường chuyên nghiệp, em đã có cơ hội nâng cao kỹ năng nghiệp vụ buồng phòng, học hỏi kinh nghiệm thực tế và hiểu rõ hơn về quy trình chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng tại khách sạn cao cấp.

Cuối cùng, em xin cảm ơn gia đình và bạn bè đã luôn động viên, ủng hộ về tinh thần và vật chất, giúp em hoàn thành tốt quá trình thực tập và báo cáo tốt nghiệp.

Em xin chân thành cảm ơn!

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Sơ đồ 1.1: Quy trình chuẩn bị làm việc....4
Sơ đồ 1.2: Quy trình vệ sinh buồng khách....6
Sơ đồ 2.3 Quy trình chuẩn bị và bố trí khu vực làm việc....9
Sơ đồ 2.4: Quy trình dọn buồng khách....13
Hình 2.3. Tiếp cận phòng....14
Hình 2.4. Chuẩn bị thêm đồ còn thiếu....15
Sơ đồ 2.6: Quy trình thu dọn và kết thúc ca làm việc....18
Hình 2.5. Báo cáo tình trạng phòng....19

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Giải thích
VN	Việt Nam
Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An	Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An
C&B	Compensation & Benefits (Chế độ lương thưởng và phúc lợi)
SOP	Standard Operating Procedure (Quy trình vận hành chuẩn)
HR	Human Resources (Nhân sự)
KPI	Key Performance Indicator (Chỉ số đánh giá hiệu quả công việc)
DND	Do Not Disturb (Bảng không làm phiền – phòng khách)
PPE	Personal Protective Equipment (Trang bị bảo hộ cá nhân)
FO	Front Office (Bộ phận Lễ tân)
HK	Housekeeping (Bộ phận Buồng phòng)
Minibar	Mini Bar (Quầy đồ uống và tiện ích nhỏ trong phòng)
QA	Quality Assurance (Đảm bảo chất lượng)
PCCC	Phòng cháy chữa cháy

CĐTM
CĐTM
CĐTM

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC CHUẨN BỊ VÀ VỆ SINH BUỒNG KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN....1
1.1.Cở sở lý thuyết về công tác vệ sinh buồng phòng tại khách sạn....1
1.1.1.Khái niệm và vai trò....1
1.1.2.Đặc điểm của công tác vệ sinh buồng phòng tại khách sạn....2
1.1.3.Nguyên tắc và yêu cầu trong công tác vệ sinh buồng....2
1.1.4.Tiêu chuẩn nghiệp vụ của nhân viên buồng phòng....3
1.2.Nội dung công tác vệ sinh buồng phòng tại khách sạn....4
1.2.1. Chuẩn bị làm việc....4
1.2.2. Vệ sinh buồng khách....5
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1....8
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC CHUẨN BỊ VÀ VỆ SINH BUỒNG PHÒNG TẠI VINPEARL RESORT & GOLF NAM HỘI AN....9
2.1.Thực trạng về công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An 9
2.1.1.Chuẩn bị và bố trí khu vực làm việc....9
2.1.2.Thực hiện dọn buồng khách....12
2.1.3.Thu dọn và kết thúc ca làm việc....18
2.3.Đánh giá về công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An 22
2.3.1.Ưu điểm....22
2.3.2.Hạn chế....22
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2....23
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC VỆ SINH BUỒNG PHÒNG TẠI VINPEARL RESORT & GOLF NAM HỘI AN....24
3.1.Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng....24
3.1.1.Những điểm giống nhau....24
3.1.2.Những điểm khác nhau....24
3.2.Bài học kinh nghiệm của bản thân khi thực hiện công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng....25
3.2.1.Nghiệp vụ chuyên môn....25
3.2.2 Kỹ năng giao tiếp....25
3.2.3 Kỹ năng khác....25
3.3.Đề xuất, kiến nghị nhà trường khi tổ chức giảng dạy công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng....26
3.3.1.Với nội dung lý thuyết....26
3.3.2 Với nội dung thực hành....26
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3....26

CĐTM
CĐTM
CĐTM

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC CHUẨN BỊ VÀ VỆ SINH BUỒNG KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN

1.1. Cở sở lý thuyết về công tác vệ sinh buồng phòng tại khách sạn

1.1.1. Khái niệm và vai trò

a. Khái niệm

Công tác vệ sinh buồng phòng trong khách sạn là một bộ phận quan trọng thuộc hoạt động lưu trú, có vai trò trực tiếp trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Theo quan điểm của các nhà nghiên cứu trong lĩnh vực quản trị khách sạn, *"vệ sinh buồng phòng là quá trình thực hiện các hoạt động làm sạch, sắp xếp, kiểm tra và chuẩn bị phòng ở cùng các khu vực liên quan nhằm đảm bảo tiêu chuẩn sạch sẽ, an toàn, tiện nghi và sẵn sàng phục vụ khách trong suốt thời gian lưu trú"* (Walker, 2017). Hoạt động này không chỉ bao gồm việc làm sạch không gian vật lý như giường ngủ, phòng tắm, sàn nhà hay đồ dùng trong phòng, mà còn gắn liền với việc duy trì hình ảnh chuyên nghiệp, uy tín và thương hiệu của khách sạn. Bên cạnh đó, theo Powers và Barrows (2020), *"công tác vệ sinh buồng phòng là yếu tố cốt lõi quyết định cảm nhận ban đầu và trải nghiệm tổng thể của khách hàng đối với dịch vụ lưu trú"*. Do đó, việc tổ chức và thực hiện tốt công tác vệ sinh buồng phòng có ý nghĩa then chốt trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng khả năng cạnh tranh và đảm bảo sự phát triển bền vững của khách sạn, đặc biệt đối với các khu nghỉ dưỡng cao cấp như Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An.

b. Vai trò

Công tác vệ sinh buồng phòng giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong hoạt động kinh doanh khách sạn, bởi đây là bộ phận trực tiếp tạo ra không gian lưu trú – sản phẩm cốt lõi của dịch vụ khách sạn. Trước hết, vệ sinh buồng phòng góp phần đảm bảo chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng, bởi một phòng ở sạch sẽ, ngăn nắp và tiện nghi sẽ tạo ấn tượng tích cực ngay từ khi khách nhận phòng. Theo Powers và Barrows (2020), "chất lượng vệ sinh buồng phòng có ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng về sự chuyên nghiệp và đẳng cấp của khách sạn". Bên cạnh đó, công tác vệ sinh buồng phòng còn đóng vai trò quan trọng trong việc bảo vệ sức khỏe và sự an toàn của khách lưu trú thông qua việc duy trì môi trường sống sạch sẽ, hạn chế vi khuẩn, mùi hôi và các tác nhân gây hại.

Ngoài ra, vệ sinh buồng phòng còn góp phần duy trì và nâng cao hình ảnh thương hiệu của khách sạn. Một khách sạn có tiêu chuẩn vệ sinh cao sẽ tạo được uy tín, nhận được đánh giá tích cực từ khách hàng và tăng khả năng quay lại trong tương lai. Walker (2017) cho rằng "bộ phận buồng phòng là yếu tố quyết định trong việc xây dựng hình ảnh và danh tiếng của cơ sở lưu trú trên thị trường". Đồng thời, công tác này còn giúp bảo quản tài sản, trang thiết bị và cơ sở vật chất trong phòng, hạn chế hư hỏng, kéo dài tuổi thọ và giảm chi phí sửa chữa, thay thế cho khách sạn.

Đối với các khu nghỉ dưỡng cao cấp như Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An, vai trò của công tác vệ sinh buồng phòng càng được thể hiện rõ nét hơn khi tiêu chuẩn dịch vụ luôn ở mức cao, đòi hỏi sự chính xác, tỉ mỉ và chuyên nghiệp trong từng khâu thực hiện. Việc tổ chức tốt công tác vệ sinh buồng phòng không chỉ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú mà còn tạo lợi thế cạnh tranh, thúc đẩy hiệu quả kinh doanh và đảm bảo sự phát triển bền vững của đơn vị.

CĐTM

1.1.2. Đặc điểm của công tác vệ sinh buồng phòng tại khách sạn

Công tác vệ sinh buồng phòng tại khách sạn mang những đặc điểm riêng biệt gắn liền với tính chất của hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú. Trước hết, đây là công việc mang tính dịch vụ trực tiếp, tác động ngay đến cảm nhận và mức độ hài lòng của khách hàng trong suốt quá trình lưu trú. Chất lượng vệ sinh buồng phòng không chỉ được đánh giá thông qua sự sạch sẽ, ngăn nắp của phòng ở mà còn thể hiện ở sự tiện nghi, thoải mái và cảm giác an toàn mà khách hàng cảm nhận được.

Bên cạnh đó, công tác vệ sinh buồng phòng có tính thường xuyên và liên tục, đòi hỏi phải được thực hiện hằng ngày, thậm chí nhiều lần trong ngày tùy theo tình trạng phòng và nhu cầu của khách. Mỗi phòng sau khi khách trả phòng đều phải được làm sạch, kiểm tra và chuẩn bị lại theo đúng quy trình, tiêu chuẩn của khách sạn trước khi sẵn sàng đón khách mới. Điều này yêu cầu nhân viên buồng phòng phải làm việc theo kế hoạch khoa học, tuân thủ chặt chẽ thời gian và tiến độ công việc.

Một đặc điểm nổi bật khác của công tác vệ sinh buồng phòng là yêu cầu cao về tính chính xác, tỉ mỉ và cẩn thận. Nhân viên không chỉ thực hiện các thao tác làm sạch mà còn phải kiểm tra tình trạng trang thiết bị, đồ dùng trong phòng, phát hiện kịp thời các hư hỏng hoặc thiếu sót để báo cáo và xử lý. Mọi sai sót dù nhỏ cũng có thể ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách và hình ảnh của khách sạn.

Ngoài ra, công tác vệ sinh buồng phòng còn mang tính tiêu chuẩn hóa cao, được thực hiện dựa trên các quy trình, quy định và tiêu chuẩn cụ thể của từng khách sạn, đặc biệt là các khách sạn và khu nghỉ dưỡng cao cấp. Các tiêu chuẩn về vệ sinh, an toàn lao động, an toàn sức khỏe và bảo vệ môi trường luôn được đặt lên hàng đầu, đòi hỏi nhân viên phải được đào tạo bài bản và có ý thức kỷ luật cao trong quá trình làm việc.

Cuối cùng, công tác vệ sinh buồng phòng có tính chất lao động vất vả và áp lực, do khối lượng công việc lớn, cường độ làm việc cao và chịu ảnh hưởng trực tiếp từ số lượng khách lưu trú. Tuy nhiên, đây cũng là bộ phận giữ vai trò then chốt trong việc duy trì chất lượng dịch vụ, xây dựng uy tín thương hiệu và góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

1.1.3. Nguyên tắc và yêu cầu trong công tác vệ sinh buồng

Công tác vệ sinh buồng trong khách sạn phải được thực hiện theo những nguyên tắc và yêu cầu nghiêm ngặt nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú và sự hài lòng của khách hàng. Trước hết, nguyên tắc cơ bản là đảm bảo vệ sinh, sạch sẽ và an toàn, trong đó mọi khu vực trong phòng ở đều phải được làm sạch kỹ lưỡng, loại bỏ bụi bẩn, vi khuẩn và mùi khó chịu, đồng thời đảm bảo không gây ảnh hưởng đến sức khỏe của khách lưu trú. Việc sử dụng hóa chất và dụng cụ vệ sinh cần đúng chủng loại, đúng liều lượng và phù hợp với từng bề mặt trong phòng.

Bên cạnh đó, công tác vệ sinh buồng phải tuân thủ đúng quy trình và tiêu chuẩn của khách sạn. Nhân viên buồng phòng cần thực hiện công việc theo trình tự khoa học, thống nhất, từ khâu chuẩn bị, làm vệ sinh đến kiểm tra và hoàn thiện phòng, nhằm đảm bảo phòng đạt tiêu chuẩn sẵn sàng phục vụ khách. Việc tuân thủ quy trình không chỉ nâng cao chất lượng vệ sinh mà còn giúp tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả làm việc.

CĐTM

Ngoài ra, công tác vệ sinh buồng còn đòi hỏi tính cẩn thận, tỉ mỉ và chu đáo trong từng thao tác. Nhân viên cần chú ý đến các chi tiết nhỏ như cách sắp xếp đồ dùng, trải giường, kiểm tra trang thiết bị và điều kiện phòng ở để tạo cảm giác thoải mái cho khách. Đồng thời, trong quá trình làm việc, nhân viên phải giữ thái độ lịch sự, tác phong chuyên nghiệp và tôn trọng quyền riêng tư của khách hàng.

Bên cạnh các nguyên tắc trên, công tác vệ sinh buồng còn phải đáp ứng yêu cầu về an toàn lao động và bảo vệ tài sản. Nhân viên cần tuân thủ các quy định an toàn khi sử dụng hóa chất, thiết bị và dụng cụ làm việc, đồng thời có trách nhiệm bảo quản tài sản của khách và của khách sạn. Cuối cùng, công tác vệ sinh buồng phải đảm bảo đúng thời gian và hiệu quả, đáp ứng kịp thời nhu cầu phục vụ khách và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, uy tín và hình ảnh của khách sạn.

1.1.4. Tiêu chuẩn nghiệp vụ của nhân viên buồng phòng

Nhân viên buồng phòng là lực lượng trực tiếp tham gia vào quá trình tạo ra chất lượng dịch vụ lưu trú, do đó cần đáp ứng những tiêu chuẩn nghiệp vụ nhất định nhằm đảm bảo phòng ở luôn đạt yêu cầu về vệ sinh, an toàn và tiện nghi theo quy định của khách sạn. Trước hết, nhân viên buồng phòng phải có kiến thức chuyên môn cơ bản về nghiệp vụ buồng phòng, bao gồm hiểu rõ quy trình vệ sinh buồng, cách sử dụng dụng cụ và hóa chất làm sạch, các tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn lao động và bảo vệ môi trường. Việc nắm vững kiến thức chuyên môn giúp nhân viên thực hiện công việc đúng kỹ thuật, hạn chế sai sót và nâng cao hiệu quả làm việc.

Bên cạnh kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp là yêu cầu không thể thiếu đối với nhân viên buồng phòng. Nhân viên cần thành thạo các thao tác nghiệp vụ như làm giường, vệ sinh phòng tắm, sắp xếp đồ dùng, kiểm tra trang thiết bị và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình làm việc. Đồng thời, kỹ năng quản lý thời gian, phối hợp với các bộ phận liên quan và kỹ năng giao tiếp cơ bản với khách cũng đóng vai trò quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

Ngoài ra, nhân viên buồng phòng phải đáp ứng yêu cầu về tác phong, thái độ và đạo đức nghề nghiệp. Trong quá trình làm việc, nhân viên cần có ý thức kỷ luật, tinh thần trách nhiệm cao, trung thực và cẩn thận, đặc biệt là trong việc bảo quản tài sản của khách và của khách sạn. Tác phong làm việc gọn gàng, lịch sự, thái độ niềm nở, tôn trọng quyền riêng tư của khách là những yếu tố góp phần tạo nên sự hài lòng và tin tưởng từ phía khách hàng.

Bên cạnh đó, sức khỏe và khả năng chịu áp lực công việc cũng là tiêu chuẩn quan trọng đối với nhân viên buồng phòng, bởi đây là công việc có cường độ lao động cao, đòi hỏi sự bền bỉ và linh hoạt trong nhiều điều kiện khác nhau. Nhân viên cần có sức khỏe tốt để hoàn thành khối lượng công việc được giao, đồng thời có khả năng thích ứng với sự thay đổi về thời gian và yêu cầu phục vụ của khách.

Cuối cùng, trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn ngày càng phát triển, nhân viên buồng phòng cần có ý thức học hỏi, nâng cao trình độ và tuân thủ tiêu chuẩn dịch vụ của khách sạn. Việc thường xuyên được đào tạo, cập nhật kiến thức và kỹ năng mới sẽ giúp nhân viên đáp ứng tốt hơn các yêu cầu ngày càng cao của khách hàng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú và uy tín của khách sạn.

CĐTM

1.2. Nội dung công tác vệ sinh buồng phòng tại khách sạn

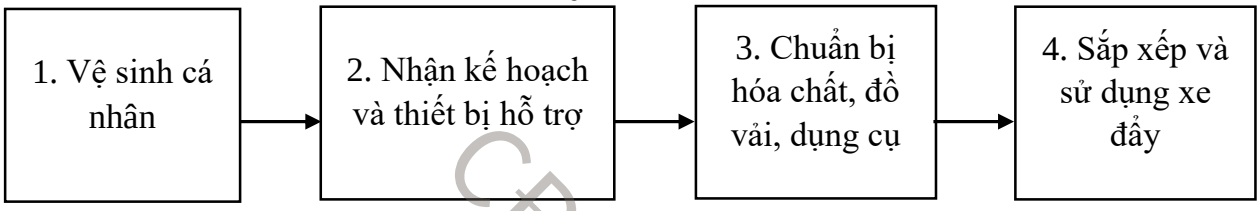
1.2.1. Chuẩn bị làm việc

a. Mô tả công việc

Chuẩn bị làm việc trong công tác vệ sinh buồng phòng là bước đầu tiên và có ý nghĩa quan trọng nhằm đảm bảo quá trình thực hiện nghiệp vụ diễn ra thuận lợi và hiệu quả. Trước khi bắt đầu ca làm việc, nhân viên buồng phòng cần nắm rõ kế hoạch và danh sách phòng được phân công, kiểm tra và chuẩn bị đầy đủ dụng cụ, trang thiết bị, hóa chất vệ sinh, đồ vải và vật dụng cần thiết, đồng thời thực hiện chuẩn bị cá nhân như mặc đồng phục đúng quy định, đảm bảo tác phong gọn gàng, vệ sinh cá nhân sạch sẽ và trang bị đầy đủ phương tiện bảo hộ lao động. Việc sắp xếp xe đẩy và dụng cụ làm việc một cách khoa học, kiểm tra tình trạng hoạt động của thiết bị và nắm bắt các yêu cầu đặc biệt của khách (nếu có) sẽ giúp nhân viên chủ động trong quá trình làm việc, góp phần nâng cao chất lượng vệ sinh buồng phòng và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

b. Quy trình thực hiện

Sơ đồ 1.1: Quy trình chuẩn bị làm việc



(Nguồn: Bài giảng Nghiệp vụ Buồng Trường Cao Đẳng Thương Mại)

Bước 1: Vệ sinh cá nhân

- Nhân viên thực hiện vệ sinh cá nhân đầy đủ trước khi bắt đầu ca làm việc.
- Rửa tay, gội đầu, vệ sinh răng miệng và đảm bảo quần áo, đồng phục sạch sẽ, gọn gàng.
- Đeo bảng tên, giày dép đúng quy định, chuẩn bị các phương tiện bảo hộ lao động nếu cần.

Bước 2: Nhận kế hoạch và thiết bị hỗ trợ

- Kiểm tra danh sách phòng được phân công trong ngày, bao gồm phòng trả, phòng đang có khách lưu trú và phòng trống.
- Nắm rõ các yêu cầu đặc biệt của từng phòng hoặc khách (nếu có).
- Nhận các thiết bị hỗ trợ từ kho/phòng chứa dụng cụ như xe đẩy, giỏ đựng đồ, máy hút bụi, cây lau sàn…

Bước 3: Chuẩn bị hóa chất, đồ vải và dụng cụ

- Kiểm tra và chuẩn bị đầy đủ hóa chất làm sạch, dung dịch vệ sinh, khăn lau, chổi, cây lau sàn, găng tay và các vật dụng khác.
- Chuẩn bị đồ vải bao gồm ga giường, vỏ gối, khăn tắm, chăn, vật dụng thay thế theo tiêu chuẩn của khách sạn.

CĐTM

- Kiểm tra số lượng, chất lượng và tình trạng của các dụng cụ, hóa chất để đảm bảo an toàn và hiệu quả.

Bước 4: Sắp xếp và sử dụng xe đẩy

- Sắp xếp xe đẩy buồng phòng một cách khoa học, gọn gàng, dễ dàng lấy dụng cụ và vật tư khi làm việc.
- Đặt hóa chất, khăn, đồ vải và dụng cụ theo thứ tự ưu tiên sử dụng.
- Kiểm tra xe đẩy trước khi di chuyển đến khu vực làm việc, đảm bảo an toàn và thuận tiện trong quá trình vệ sinh phòng.

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

Để thực hiện công tác vệ sinh buồng phòng hiệu quả, nhân viên cần đảm bảo một số điều kiện và yêu cầu cơ bản cả về môi trường làm việc lẫn năng lực cá nhân. Trước hết, về điều kiện làm việc, nhân viên cần có đầy đủ dụng cụ, thiết bị, hóa chất và vật tư vệ sinh được chuẩn bị sẵn sàng, đảm bảo chất lượng và an toàn sử dụng. Khu vực làm việc phải thông thoáng, có ánh sáng đầy đủ, thuận tiện cho việc di chuyển và thực hiện các thao tác vệ sinh. Ngoài ra, cần có xe đẩy buồng phòng, giỏ đựng đồ và các trang thiết bị hỗ trợ được sắp xếp khoa học để giảm thời gian và công sức trong quá trình làm việc.

Về yêu cầu đối với nhân viên, trước hết cần đảm bảo tác phong chuyên nghiệp, gọn gàng và vệ sinh cá nhân sạch sẽ, đồng thời mặc đúng đồng phục và trang bị phương tiện bảo hộ cần thiết. Nhân viên phải tuân thủ quy trình, tiêu chuẩn và thời gian làm việc đã được khách sạn quy định, thực hiện các bước vệ sinh chính xác, tỉ mỉ và đầy đủ. Thêm vào đó, nhân viên cần có thái độ trách nhiệm, cẩn thận và trung thực, đặc biệt trong việc bảo quản tài sản của khách và của khách sạn.

Ngoài ra, nhân viên phải có sức khỏe tốt và khả năng chịu áp lực công việc, bởi đây là công việc đòi hỏi thể lực, di chuyển nhiều và làm việc với cường độ cao. Khả năng làm việc nhóm, phối hợp với các bộ phận khác và sẵn sàng học hỏi nâng cao nghiệp vụ cũng là những yêu cầu quan trọng để đảm bảo công việc được thực hiện hiệu quả, đạt tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ và góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

d. Kết quả

Khi thực hiện đầy đủ các bước chuẩn bị làm việc, nhân viên buồng phòng sẽ đảm bảo phòng làm việc sẵn sàng và hiệu quả trước khi bắt đầu vệ sinh. Các dụng cụ, thiết bị, hóa chất và vật tư được chuẩn bị đầy đủ, xe đẩy sắp xếp khoa học giúp tiết kiệm thời gian di chuyển và thao tác trong quá trình làm việc. Nhân viên cũng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về tác phong, vệ sinh cá nhân và trang bị bảo hộ, tạo điều kiện thuận lợi để thực hiện công việc một cách an toàn, chính xác và chuyên nghiệp. Kết quả của khâu chuẩn bị chính là tạo nền tảng cho quá trình vệ sinh buồng phòng đạt tiêu chuẩn chất lượng, đảm bảo phòng được làm sạch hiệu quả, đúng tiến độ và góp phần nâng cao trải nghiệm, sự hài lòng của khách lưu trú tại khách sạn.

1.2.2. Vệ sinh buồng khách

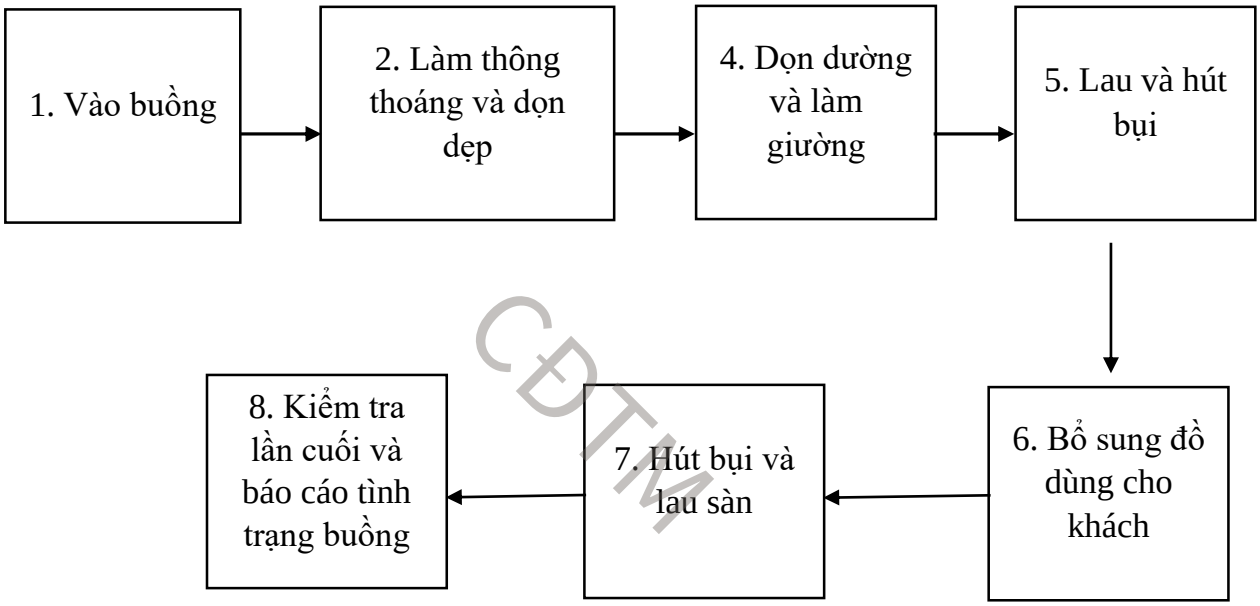
a. Mô tả công việc

CĐTM

Vệ sinh buồng khách là công việc trọng tâm trong nghiệp vụ buồng phòng, đảm bảo không gian lưu trú luôn sạch sẽ, gọn gàng và tiện nghi cho khách hàng. Nhân viên buồng phòng thực hiện các nhiệm vụ bao gồm dọn dẹp, lau chùi, kiểm tra và sắp xếp các vật dụng trong phòng như giường, bàn ghế, sàn nhà, phòng tắm, khăn, chăn, gối và các đồ dùng cá nhân theo tiêu chuẩn của khách sạn. Ngoài ra, nhân viên còn phải thay ga giường, vỏ gối, khăn tắm và bổ sung các vật dụng cần thiết như amenities, giấy vệ sinh và minibar nếu có. Trong quá trình vệ sinh, nhân viên cần kiểm tra các trang thiết bị trong phòng để phát hiện hư hỏng, sự cố hoặc thiếu sót và báo cáo kịp thời cho bộ phận quản lý. Mỗi thao tác phải được thực hiện cẩn thận, tỉ mỉ và tuân thủ tiêu chuẩn vệ sinh, đồng thời giữ thái độ lịch sự, chuyên nghiệp, tôn trọng quyền riêng tư của khách để đảm bảo trải nghiệm lưu trú đạt chất lượng cao nhất.

b. Quy trình thực hiện

Sơ đồ 1.2: Quy trình vệ sinh buồng khách



(Nguồn: Bài giảng Nghiệp vụ Buồng Trường Cao Đẳng Thương Mại)

Bước 1: Vào buồng

- Nhân viên buồng phòng gõ cửa và thông báo trước khi vào (nếu phòng đang có khách).
- Kiểm tra tình trạng phòng, số lượng khách và các yêu cầu đặc biệt (nếu có).
- Mang đầy đủ dụng cụ, xe đẩy và vật tư cần thiết vào phòng.

Bước 2: Làm thông thoáng và dọn dẹp

- Mở cửa sổ, rèm hoặc bật quạt/điều hòa để thông thoáng không khí.
- Thu gom rác, giấy bỏ đi, sắp xếp lại các vật dụng lộn xộn trong phòng.

CĐTM

- Kiểm tra các khu vực như bàn, ghế, kệ để đảm bảo không có bụi bẩn hay vật thể lạ.

Bước 3: Dọn giường và làm giường

- Tháo ga, vỏ gối, chăn và thay bằng bộ vải sạch.
- Gấp gọn chăn, trải giường đúng tiêu chuẩn khách sạn, đảm bảo thẩm mỹ và tiện nghi.
- Kiểm tra nệm, gối và các vật dụng trên giường, đảm bảo không bị hư hỏng hoặc thiếu sót.

Bước 4: Lau và hút bụi các bề mặt

- Lau chùi bàn, ghế, tủ, kệ, đèn và các bề mặt khác bằng khăn sạch và dung dịch vệ sinh phù hợp.
- Hút bụi thảm, rèm hoặc các khu vực có nhiều bụi bẩn để đảm bảo phòng sạch toàn diện.

Bước 5: Bổ sung đồ dùng cho khách

- Kiểm tra và bổ sung đầy đủ amenities như xà phòng, dầu gội, khăn tắm, giấy vệ sinh, nước uống, minibar và các vật dụng cần thiết khác.
- Đảm bảo tất cả đồ dùng được sắp xếp gọn gàng, sạch sẽ và dễ sử dụng.

Bước 6: Hút bụi và lau sàn

- Hút bụi toàn bộ sàn nhà, đặc biệt là các góc khuất và gầm giường.
- Lau sàn bằng dung dịch vệ sinh phù hợp, đảm bảo sạch sẽ và khô ráo, tránh trơn trượt.

Bước 7: Kiểm tra lần cuối và báo cáo tình trạng buồng

- Kiểm tra toàn bộ phòng, đảm bảo phòng đạt tiêu chuẩn vệ sinh, gọn gàng, tiện nghi và an toàn.
- Ghi nhận tình trạng phòng, các hư hỏng, thiếu sót hoặc yêu cầu đặc biệt và báo cáo cho quản lý bộ phận buồng phòng.

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

Để thực hiện vệ sinh buồng khách đạt hiệu quả và đúng tiêu chuẩn, nhân viên buồng phòng cần đảm bảo đầy đủ các điều kiện và yêu cầu cơ bản. Trước hết, về điều kiện vật chất, nhân viên cần có đầy đủ dụng cụ, thiết bị, hóa chất và vật tư vệ sinh như xe đẩy, khăn lau, hóa chất làm sạch, găng tay, chổi, máy hút bụi và đồ vải thay thế, tất cả phải được chuẩn bị đầy đủ, chất lượng tốt và sẵn sàng sử dụng. Không gian làm việc phải thông thoáng, ánh sáng đầy đủ và thuận tiện để thực hiện các thao tác vệ sinh, đồng thời đảm bảo an toàn cho cả nhân viên và khách lưu trú.

Về yêu cầu đối với nhân viên, họ cần tuân thủ quy trình vệ sinh và tiêu chuẩn chất lượng của khách sạn, thực hiện công việc cẩn thận, tỉ mỉ và đầy đủ từng bước. Nhân viên phải có tác phong chuyên nghiệp, gọn gàng và vệ sinh cá nhân sạch sẽ, đồng thời mặc đồng phục đúng quy định và trang bị phương tiện bảo hộ nếu cần. Thêm vào đó,

CĐTM

nhân viên cần có thái độ trách nhiệm, trung thực và tinh thần phối hợp làm việc nhóm, đặc biệt chú ý bảo quản tài sản của khách và của khách sạn.

Ngoài ra, công việc vệ sinh buồng khách yêu cầu sức khỏe tốt, khả năng chịu áp lực và linh hoạt trong nhiều tình huống, vì đây là công việc di chuyển nhiều và có cường độ lao động cao. Nhân viên cũng cần sẵn sàng học hỏi, nâng cao nghiệp vụ để đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ ngày càng cao, đồng thời góp phần nâng cao trải nghiệm lưu trú và uy tín của khách sạn.

d. Kết quả

Khi thực hiện đầy đủ các bước trong quy trình vệ sinh buồng khách, nhân viên buồng phòng sẽ đảm bảo phòng ở đạt tiêu chuẩn sạch sẽ, gọn gàng và tiện nghi, đáp ứng yêu cầu lưu trú của khách hàng. Mỗi phòng được làm sạch toàn diện, từ giường, sàn, bàn ghế, phòng tắm đến các vật dụng đi kèm, đồng thời bổ sung đầy đủ amenities và vật dụng cần thiết. Quá trình kiểm tra lần cuối giúp phát hiện kịp thời các hư hỏng, thiếu sót hoặc yêu cầu đặc biệt của khách, từ đó báo cáo và xử lý đúng quy định. Kết quả của quy trình vệ sinh buồng khách không chỉ đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng mà còn góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp, uy tín và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã trình bày tổng quan về công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng tại khách sạn, bao gồm cơ sở lý thuyết, tiêu chuẩn nghiệp vụ của nhân viên, quy trình chuẩn bị và quy trình vệ sinh buồng khách. Qua phân tích, có thể thấy rằng công tác vệ sinh buồng phòng đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn. Việc thực hiện đầy đủ các bước chuẩn bị, tuân thủ quy trình vệ sinh, đảm bảo các điều kiện và yêu cầu về dụng cụ, vật tư, tác phong và sức khỏe của nhân viên là yếu tố quyết định đến hiệu quả và chất lượng công việc. Ngoài ra, việc chuẩn hóa quy trình, nâng cao kỹ năng và kiến thức nghiệp vụ cho nhân viên buồng phòng không chỉ góp phần duy trì tiêu chuẩn dịch vụ mà còn giúp khách sạn tăng uy tín, tạo trải nghiệm tích cực cho khách hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Như vậy, chương 1 đã cung cấp nền tảng lý thuyết và thực tiễn cần thiết để triển khai các nội dung thực hành và đánh giá hiệu quả công tác vệ sinh buồng phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An trong các chương tiếp theo.

CĐTM

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC CHUẨN BỊ VÀ VỆ SINH BUỒNG PHÒNG TẠI VINPEARL RESORT & GOLF NAM HỘI AN

2.1. Thực trạng về công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An

2.1.1. Chuẩn bị và bố trí khu vực làm việc

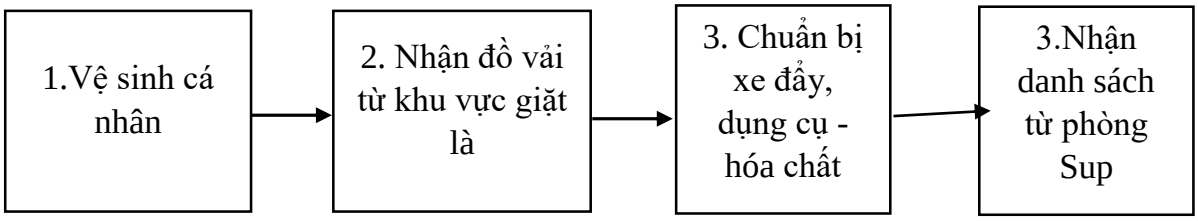
a. Mô tả công việc

Trước khi bắt đầu ca làm việc, nhân viên buồng phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An tiến hành chuẩn bị và bố trí khu vực làm việc nhằm đảm bảo quá trình vệ sinh buồng phòng diễn ra hiệu quả và an toàn. Công việc bao gồm kiểm tra danh sách phòng được phân công trong ngày, nắm rõ tình trạng phòng và các yêu cầu đặc biệt của khách (nếu có), từ đó lập kế hoạch sắp xếp thứ tự thực hiện hợp lý. Nhân viên cũng chuẩn bị đầy đủ dụng cụ, thiết bị và vật tư như xe đẩy buồng phòng, hóa chất vệ sinh, khăn lau, chổi, máy hút bụi, găng tay và đồ vải thay thế, đảm bảo sẵn sàng sử dụng và an toàn cho quá trình làm việc.

Tiếp theo, khu vực làm việc được bố trí khoa học, gọn gàng để thuận tiện di chuyển, lấy dụng cụ và thực hiện các thao tác vệ sinh. Việc sắp xếp này giúp giảm thiểu thời gian đi lại, tránh thất lạc vật tư và nâng cao hiệu quả lao động. Nhân viên cũng thực hiện chuẩn bị cá nhân, bao gồm mặc đồng phục đúng quy định, vệ sinh cá nhân sạch sẽ và trang bị các phương tiện bảo hộ cần thiết. Qua công tác chuẩn bị và bố trí khu vực làm việc, nhân viên buồng phòng đảm bảo nền tảng thuận lợi, an toàn và chuyên nghiệp, phục vụ hiệu quả cho toàn bộ quá trình vệ sinh buồng phòng tại khu nghỉ dưỡng.

b. Quy trình thực hiện

Sơ đồ 2.3 Quy trình chuẩn bị và bố trí khu vực làm việc



(Nguồn:Quan sát thực tế từ Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An)

Bước 1: Vệ sinh cá nhân

- Nhân viên buồng phòng tiến hành vệ sinh cá nhân trước khi bắt đầu ca làm việc, bao gồm rửa tay, vệ sinh răng miệng, gội đầu và đảm bảo quần áo, đồng phục sạch sẽ, gọn gàng.
- Đeo bảng tên, giày dép đúng quy định và trang bị đầy đủ phương tiện bảo hộ lao động nếu cần.
- Bước này giúp đảm bảo an toàn, chuyên nghiệp và tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng ngay từ đầu.

Bước 2: Nhận đồ vải từ khu vực giặt là

CĐTM

- Nhân viên kiểm tra và nhận đầy đủ ga giường, vỏ gối, khăn tắm, chăn và các vật dụng vải khác từ khu vực giặt là.
- Kiểm tra số lượng, chất lượng và tình trạng của đồ vải, đảm bảo sạch sẽ, không rách, không lỗi để sử dụng cho khách.
- Sắp xếp đồ vải khoa học trên xe đẩy để dễ dàng lấy khi dọn phòng, giảm thời gian di chuyển và thao tác.

Bước 3: Chuẩn bị xe đẩy, dụng cụ và hóa chất

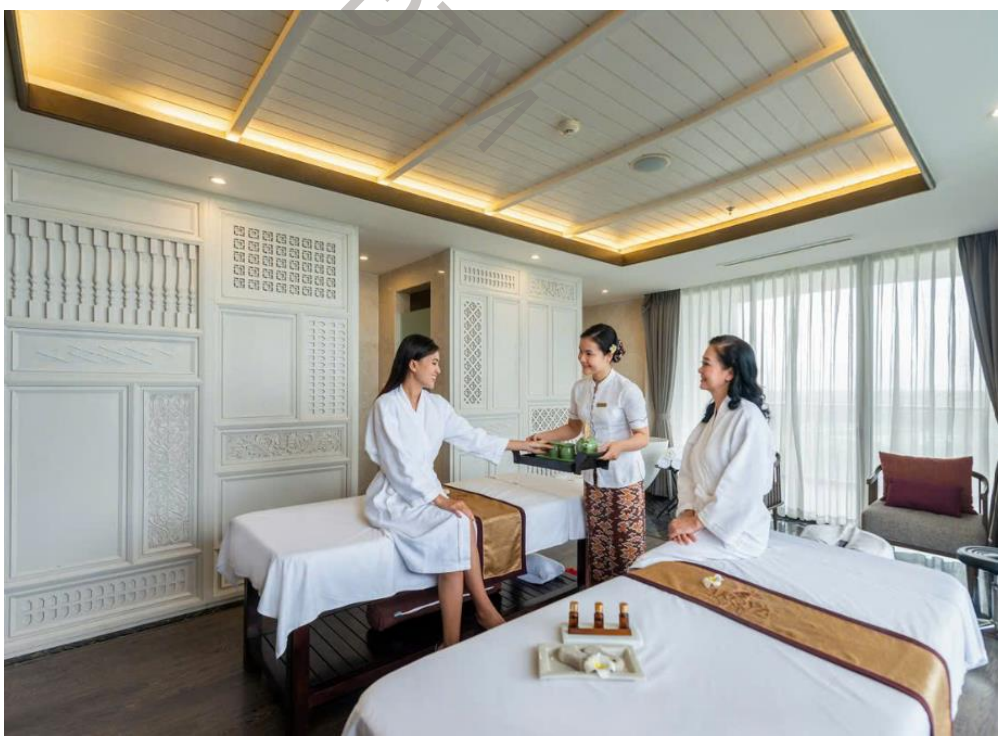


Hình 2.1.Nhận hóa chất, dụng cụ

- Chuẩn bị xe đẩy buồng phòng, đảm bảo gọn gàng và dễ dàng di chuyển.
- Sắp xếp các dụng cụ vệ sinh như chổi, cây lau sàn, khăn, máy hút bụi, găng tay, hóa chất vệ sinh và các vật tư khác theo thứ tự ưu tiên sử dụng.
- Kiểm tra tình trạng hoạt động của thiết bị và hóa chất, đảm bảo an toàn và hiệu quả trong quá trình làm việc.

Bước 4: Nhận danh sách phòng từ phòng Supervisors (Sup)

CĐTM



Hình 2.2. Phòng tại Vinpearl Hội An

- Nhân viên nhận danh sách phòng được phân công trong ngày từ bộ phận Supervisors, nắm rõ phòng trả, phòng đang lưu trú và phòng trống.

+ Kiểm tra danh sách phòng cần làm theo worksheet. Trong worksheet sẽ có 3 loại phòng chính:

• VC (Vacant Clean): Phòng trống sạch, sẵn sàng bán

• VD (Vacant Dirty): Phòng trống nhưng bẩn

• OD (Occupied Dirty): Phòng khách đang ở, đang bẩn

+ Ưu tiên xửa lý phòng OD trước. Khi đến phòng, quan sát tổng thể và thực hiện quy trình vào phòng:

• Nhấn chuông và gõ cửa lần thứ nhất, đồng thời nói : "Housekeeping"

• Chờ khoảng 5 giây, sau đó lặp lại lần hai và nói: "Housekeeping "

• Nếu trước cửa có bảng "Please Clean"hoặc đèn báo làm phòng, vẫn tiếp tục quy trình gõ cửa đủ 3 lần trước khi mở.

+ Nếu khách mở cửa, lễ phép xin chào và hỏi: "May I clean your room?", khách đồng ý thì tiến hành làm phòng. Nếu không có tiếng trả lời, dùng chía khoá mở hé cửa nhẹ nhàng, đồng thời nói lại một lần nữa: "Housekeeping". Khi đã xác định chắc chắn khách không ở trong phòng, mở cửa hoàn toàn và bắt đầu làm buồng.

+ Xử lý rường hợp DND (Do Not Disturb):

• Trường hợp đèn DND sáng nhưng không có bảng treo, nhân viên viết giấy thông báo dịch vụ Housekeeping (ghi rõ: ngày, giờ, thời gian dịch vụ, tên nhân viên thực hiện) và gửi vào khe cửa của phòng khách.

• Trường hợp khách treo bảng DND, ghi chú "DND-không làm phiền" vào worksheet và chuyển sang phòng khác.

- Kiểm tra các yêu cầu đặc biệt của từng phòng hoặc khách (nếu có), từ đó lập kế hoạch sắp xếp thứ tự làm việc hợp lý.

- Bước này giúp nhân viên chủ động trong quá trình vệ sinh, đảm bảo phòng được làm sạch đúng tiêu chuẩn, đúng tiến độ và nâng cao hiệu quả công việc.

CĐTM

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

Để thực hiện công tác chuẩn bị và bố trí khu vực làm việc hiệu quả, nhân viên buồng phòng cần đảm bảo đầy đủ các điều kiện vật chất, môi trường làm việc và yêu cầu cá nhân. Về điều kiện vật chất, nhân viên phải có đầy đủ dụng cụ, thiết bị, hóa chất và vật tư như xe đẩy buồng phòng, khăn lau, chổi, cây lau sàn, máy hút bụi, găng tay, và đồ vải đã được giặt sạch, đảm bảo chất lượng và an toàn khi sử dụng. Khu vực làm việc cần thông thoáng, ánh sáng đầy đủ, gọn gàng và thuận tiện cho việc sắp xếp, di chuyển dụng cụ và thực hiện các thao tác chuẩn bị.

Về yêu cầu đối với nhân viên, họ cần có tác phong chuyên nghiệp, gọn gàng, vệ sinh cá nhân sạch sẽ, mặc đồng phục đúng quy định và trang bị đầy đủ phương tiện bảo hộ. Nhân viên phải tuân thủ quy trình, tiêu chuẩn chất lượng và thời gian làm việc, thực hiện các bước chuẩn bị chính xác và khoa học. Thêm vào đó, cần có thái độ trách nhiệm, trung thực và tinh thần phối hợp làm việc nhóm, đặc biệt chú ý bảo quản tài sản của khách và khách sạn. Ngoài ra, công việc này yêu cầu sức khỏe tốt, khả năng chịu áp lực và linh hoạt trong nhiều tình huống để đảm bảo quá trình chuẩn bị diễn ra thuận lợi, góp phần nâng cao hiệu quả vệ sinh buồng phòng và chất lượng dịch vụ tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An.

d. Kết quả

Khi thực hiện đầy đủ các bước trong quy trình chuẩn bị và bố trí khu vực làm việc, nhân viên buồng phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An sẽ đảm bảo sẵn sàng, an toàn và hiệu quả trước khi tiến hành vệ sinh buồng phòng. Các dụng cụ, thiết bị, hóa chất và đồ vải được chuẩn bị đầy đủ và sắp xếp khoa học trên xe đẩy, giúp tiết kiệm thời gian di chuyển và thao tác trong quá trình làm việc. Nhân viên cũng đáp ứng các yêu cầu về tác phong, vệ sinh cá nhân và trang bị bảo hộ, từ đó nâng cao tính chuyên nghiệp và hiệu quả lao động. Kết quả của quá trình chuẩn bị và bố trí khu vực làm việc là tạo nền tảng thuận lợi để vệ sinh buồng phòng đạt tiêu chuẩn chất lượng, đảm bảo phòng sạch sẽ, gọn gàng, tiện nghi, góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

e. Nhận xét

Qua thực tế quan sát và tham gia công tác chuẩn bị, có thể thấy rằng quy trình chuẩn bị và bố trí khu vực làm việc tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An được thực hiện theo quy củ, khoa học và chuyên nghiệp. Nhân viên tuân thủ đầy đủ các bước từ vệ sinh cá nhân, nhận đồ vải, chuẩn bị dụng cụ – hóa chất đến nhận danh sách phòng từ bộ phận Supervisors, giúp quá trình vệ sinh buồng phòng diễn ra thuận lợi và hiệu quả. Việc bố trí dụng cụ và vật tư trên xe đẩy một cách gọn gàng, khoa học không chỉ tiết kiệm thời gian mà còn giảm thiểu rủi ro trong quá trình làm việc. Tuy nhiên, một số nhân viên vẫn cần nâng cao kỹ năng sắp xếp và kiểm tra vật tư, đặc biệt trong giờ cao điểm hoặc khi khối lượng phòng nhiều, để đảm bảo không bỏ sót hoặc thiếu hụt dụng cụ. Nhìn chung, quy trình này đảm bảo tính chuyên nghiệp, an toàn và chất lượng dịch vụ, đồng thời tạo nền tảng vững chắc cho các bước vệ sinh buồng phòng tiếp theo.

2.1.2. Thực hiện dọn buồng khách

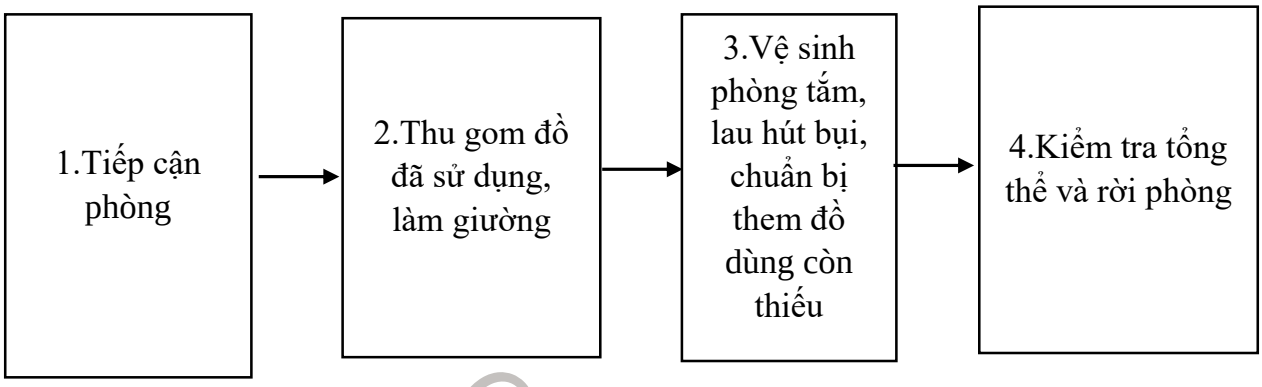
a. Mô tả công việc

Thực hiện dọn buồng khách là công việc trọng tâm trong nghiệp vụ buồng phòng, đảm bảo mỗi phòng lưu trú tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An luôn sạch sẽ, gọn

gàng và tiện nghi cho khách hàng. Nhân viên buồng phòng tiến hành các nhiệm vụ chính bao gồm thu gom rác, lau chùi các bề mặt, dọn giường và sắp xếp lại đồ dùng trong phòng theo tiêu chuẩn khách sạn. Các vật dụng cần được thay thế và bổ sung đầy đủ như ga giường, vỏ gối, khăn tắm, chăn, amenities, giấy vệ sinh và đồ uống minibar nếu có. Trong quá trình vệ sinh, nhân viên phải kiểm tra thiết bị, nội thất và các vật dụng trong phòng để phát hiện hư hỏng, thiếu sót và kịp thời báo cáo cho bộ phận quản lý. Mỗi thao tác dọn dẹp phải được thực hiện tỉ mỉ, đúng quy trình và đảm bảo an toàn, đồng thời nhân viên giữ thái độ lịch sự, chuyên nghiệp, tôn trọng quyền riêng tư của khách, góp phần nâng cao trải nghiệm lưu trú và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

b. Quy trình thực hiện

Sơ đồ 2.4: Quy trình dọn buồng khách

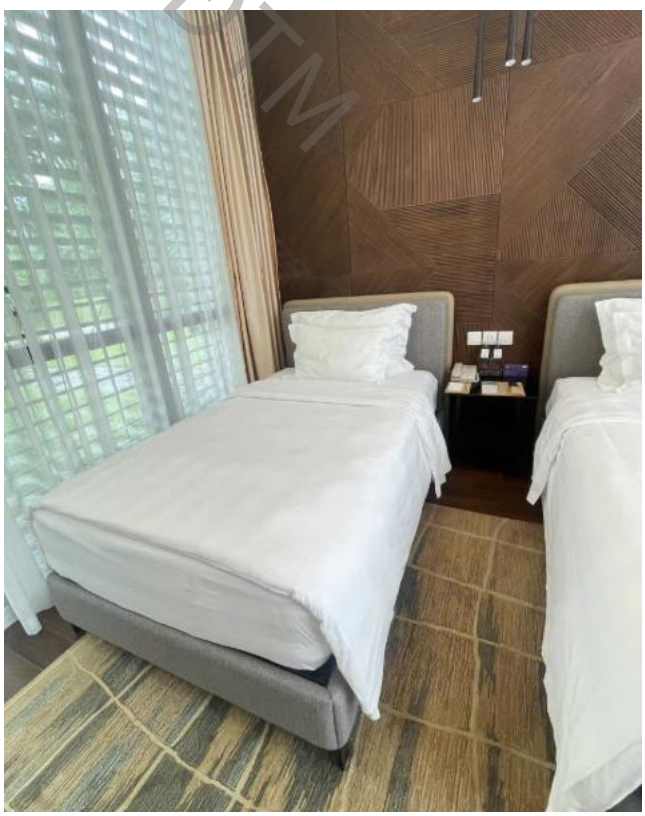


(Nguồn:Quan sát thực tế tạiVinpearl Resort & Golf Nam Hội An)

Mỗi bước trong quy trình đều có vai trò và ý nghĩa riêng, đòi hỏi nhân viên buồng phòng thực hiện đúng trình tự, cẩn thận và chuyên nghiệp.

Bước 1: Tiếp cận phòng là khâu mở đầu nhưng có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong toàn bộ quy trình dọn buồng khách.

CĐTM



Hình 2.3. Tiếp cận phòng

- Trước khi vào phòng, nhân viên buồng phòng phải quan sát tình trạng phòng, kiểm tra bảng "Do Not Disturb" hoặc đèn báo làm phòng để xác định khả năng tiếp cận.
- Nhân viên thực hiện quy trình gõ cửa và xưng danh "Housekeeping" đúng số lần theo quy định, đảm bảo tôn trọng quyền riêng tư và an ninh cho khách lưu trú.
- Trường hợp phòng đang có khách, nhân viên cần giao tiếp lịch sự, xin phép khách trước khi làm phòng; nếu khách không đồng ý, ghi chú lại và báo cáo cho giám sát.
- Việc tiếp cận phòng đúng quy trình giúp tránh các tình huống nhạy cảm, đảm bảo an toàn cho nhân viên, đồng thời thể hiện tác phong chuyên nghiệp và văn hóa dịch vụ của khách sạn.

Bước 2: Thu gom đồ đã sử dụng và làm giường là bước trực tiếp ảnh hưởng đến cảm nhận đầu tiên của khách về sự sạch sẽ và tiện nghi của phòng ở.

- Nhân viên tiến hành thu gom rác thải, đồ dùng đã qua sử dụng và đồ vải bẩn như ga giường, vỏ gối, khăn tắm, đảm bảo phân loại và xử lý đúng quy định.
- Kiểm tra nhanh khu vực giường, gầm giường và các góc khuất để tránh bỏ sót rác hoặc đồ thất lạc của khách.
- Thay mới toàn bộ ga giường, vỏ gối và sắp xếp chăn, gối theo đúng tiêu chuẩn của khách sạn, đảm bảo giường phẳng, gọn gàng và có tính thẩm mỹ cao.

CĐTM

- Công đoạn làm giường đòi hỏi sự tỉ mỉ, cẩn thận và kỹ năng thuần thục, bởi đây là khu vực trung tâm của phòng và ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng.

Bước 3: Vệ sinh phòng tắm, lau hút bụi và chuẩn bị thêm đồ dùng còn thiếu là bước chiếm nhiều thời gian và yêu cầu kỹ thuật cao trong quy trình dọn buồng khách.



Hình 2.4. Chuẩn bị thêm đồ còn thiếu

- Nhân viên tiến hành vệ sinh phòng tắm từ trên xuống dưới, bao gồm gương, bồn rửa, vòi sen, bồn cầu và sàn nhà bằng các hóa chất phù hợp, đảm bảo sạch sẽ và an toàn vệ sinh.
- Các bề mặt trong phòng ngủ như bàn, ghế, tủ, kệ, thiết bị điện được lau chùi kỹ lưỡng, loại bỏ hoàn toàn bụi bẩn và dấu vết sử dụng.
- Hút bụi thảm, rèm và lau sàn toàn bộ phòng, đặc biệt chú ý các góc khuất, gầm giường và khu vực thường xuyên di chuyển.
- Kiểm tra và bổ sung đầy đủ các đồ dùng cho khách như amenities, khăn tắm, giấy vệ sinh, nước uống, minibar (nếu có), đảm bảo phòng ở luôn trong trạng thái sẵn sàng phục vụ.
- Bước này góp phần quyết định đến chất lượng vệ sinh tổng thể của phòng, đồng thời phản ánh sự chuyên nghiệp và tiêu chuẩn dịch vụ của khách sạn.

Bước 4: Kiểm tra tổng thể và rời phòng là bước hoàn thiện nhằm đảm bảo phòng đạt tiêu chuẩn trước khi bàn giao cho lễ tân hoặc khách mới.

- Nhân viên kiểm tra lại toàn bộ phòng về mức độ sạch sẽ, mùi hương, ánh sáng, cách sắp xếp đồ dùng và tình trạng hoạt động của các trang thiết bị.

CĐTM

- Phát hiện và ghi nhận kịp thời các hư hỏng, thiếu sót hoặc yêu cầu đặc biệt để báo cáo cho giám sát hoặc bộ phận kỹ thuật xử lý.
- Đảm bảo không để quên dụng cụ, hóa chất hay vật tư vệ sinh trong phòng khách.
- Sau khi hoàn tất kiểm tra, nhân viên đóng cửa phòng đúng quy định và cập nhật tình trạng phòng trên hệ thống hoặc báo cáo theo quy trình.
- Việc kiểm tra tổng thể giúp hạn chế sai sót, nâng cao chất lượng dịch vụ và duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

Tóm lại, quy trình dọn buồng khách theo Sơ đồ 2.4 được xây dựng khoa học và chặt chẽ, mỗi bước đều có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo phòng lưu trú đạt tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn và tiện nghi. Việc thực hiện đúng và đầy đủ từng bước không chỉ giúp nâng cao hiệu quả công việc của nhân viên buồng phòng mà còn góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng và uy tín của khách sạn.

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

Để công tác dọn buồng khách được thực hiện hiệu quả, đúng quy trình và đạt tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của khách sạn, nhân viên buồng phòng cần đáp ứng đầy đủ các điều kiện và yêu cầu nhất định, bao gồm cả điều kiện về cơ sở vật chất, môi trường làm việc và yêu cầu đối với bản thân người lao động. Trước hết, về điều kiện vật chất, nhân viên cần được trang bị đầy đủ dụng cụ, thiết bị và vật tư vệ sinh như xe đẩy buồng phòng, khăn lau, chổi, cây lau sàn, máy hút bụi, găng tay, hóa chất làm sạch chuyên dụng và đồ vải thay thế. Tất cả các dụng cụ và vật tư này phải đảm bảo chất lượng, an toàn khi sử dụng và được sắp xếp khoa học để thuận tiện cho quá trình thao tác, di chuyển trong khi làm việc.

Bên cạnh đó, môi trường làm việc cũng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả dọn buồng khách. Khu vực phòng ở và hành lang cần đảm bảo thông thoáng, đủ ánh sáng, an toàn và thuận tiện cho việc vệ sinh. Các quy định về an toàn lao động, phòng cháy chữa cháy và sử dụng hóa chất phải được phổ biến và tuân thủ nghiêm túc nhằm hạn chế rủi ro trong quá trình làm việc. Ngoài ra, hệ thống checklist, worksheet và quy trình hướng dẫn của bộ phận buồng phòng cần được áp dụng thống nhất để nhân viên dễ dàng kiểm soát tiến độ và chất lượng công việc.

Về yêu cầu đối với nhân viên buồng phòng, trước hết cần đảm bảo tác phong làm việc chuyên nghiệp, vệ sinh cá nhân sạch sẽ, mặc đồng phục đúng quy định và đeo bảng tên theo yêu cầu của khách sạn. Nhân viên phải nắm vững quy trình dọn buồng khách, thực hiện đúng thứ tự các bước, thao tác cẩn thận, tỉ mỉ và tuân thủ tiêu chuẩn chất lượng đã đề ra. Tinh thần trách nhiệm, trung thực và ý thức bảo quản tài sản của khách cũng như của khách sạn là yêu cầu bắt buộc trong suốt quá trình làm việc.

Ngoài ra, công việc dọn buồng khách đòi hỏi nhân viên có sức khỏe tốt, khả năng chịu áp lực cao và linh hoạt trong các tình huống phát sinh, đặc biệt trong thời gian cao điểm khi số lượng phòng cần làm nhiều. Khả năng giao tiếp lịch sự, phối hợp hiệu quả với giám sát và các bộ phận liên quan như lễ tân, kỹ thuật cũng là yếu tố quan trọng giúp công việc được thực hiện trôi chảy và đạt hiệu quả cao. Việc thường xuyên học hỏi, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ và ý thức kỷ luật lao động sẽ góp phần giúp nhân viên buồng phòng hoàn thành tốt nhiệm vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

CĐTM

d. Kết quả

Khi công tác dọn buồng khách được thực hiện đầy đủ theo đúng quy trình, đồng thời đảm bảo các điều kiện và yêu cầu đã đề ra, kết quả đạt được là phòng lưu trú luôn sạch sẽ, gọn gàng, tiện nghi và sẵn sàng phục vụ khách hàng theo tiêu chuẩn chất lượng của khách sạn. Mỗi phòng sau khi được dọn dẹp đều đảm bảo vệ sinh toàn diện từ khu vực phòng ngủ, phòng tắm đến các bề mặt, sàn nhà và trang thiết bị, mang lại không gian lưu trú thoải mái, an toàn và dễ chịu cho khách.

Bên cạnh đó, việc tuân thủ nghiêm túc quy trình dọn buồng giúp nhân viên buồng phòng nâng cao hiệu quả làm việc, tiết kiệm thời gian và hạn chế tối đa các sai sót trong quá trình vệ sinh. Các vật dụng, đồ dùng và amenities trong phòng được bổ sung đầy đủ, sắp xếp đúng vị trí và đảm bảo tính thẩm mỹ, góp phần nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng. Thông qua bước kiểm tra tổng thể trước khi bàn giao phòng, các hư hỏng, thiếu sót hoặc yêu cầu đặc biệt của khách được phát hiện và xử lý kịp thời, giúp đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng đều giữa các phòng.

Ngoài ra, kết quả của công tác dọn buồng khách còn thể hiện ở việc nâng cao ý thức trách nhiệm, tác phong chuyên nghiệp và kỹ năng nghiệp vụ của nhân viên buồng phòng. Nhân viên chủ động hơn trong công việc, phối hợp hiệu quả với giám sát và các bộ phận liên quan, từ đó góp phần duy trì tiêu chuẩn dịch vụ ổn định và nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn. Nhìn chung, việc thực hiện tốt công tác dọn buồng khách không chỉ đảm bảo sự hài lòng của khách lưu trú mà còn góp phần quan trọng vào hiệu quả kinh doanh và uy tín lâu dài của khách sạn.

e. Nhận xét

Qua quá trình quan sát và trực tiếp tham gia công tác dọn buồng khách, có thể nhận thấy rằng quy trình dọn buồng tại khách sạn được xây dựng tương đối đầy đủ, khoa học và phù hợp với tiêu chuẩn dịch vụ của một khu nghỉ dưỡng cao cấp. Các bước trong quy trình được sắp xếp hợp lý, có tính liên kết chặt chẽ, giúp nhân viên dễ dàng thực hiện công việc theo đúng trình tự, hạn chế sai sót và đảm bảo chất lượng phòng ở sau khi vệ sinh.

Thực tế cho thấy, khi nhân viên tuân thủ nghiêm túc quy trình từ khâu tiếp cận phòng, thu gom đồ đã sử dụng, vệ sinh các khu vực trong phòng đến kiểm tra tổng thể trước khi rời phòng, chất lượng phòng được đảm bảo đồng đều, đáp ứng yêu cầu về vệ sinh, thẩm mỹ và tiện nghi. Công tác dọn buồng không chỉ giúp phòng ở sạch sẽ, gọn gàng mà còn góp phần tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng, nâng cao mức độ hài lòng và trải nghiệm lưu trú tại khách sạn.

Tuy nhiên, trong một số thời điểm cao điểm hoặc khi số lượng phòng cần làm nhiều, công việc dọn buồng vẫn chịu áp lực lớn về thời gian, dễ dẫn đến việc nhân viên bị mệt mỏi hoặc có nguy cơ bỏ sót chi tiết nhỏ nếu không kiểm soát tốt. Điều này đòi hỏi sự giám sát chặt chẽ hơn từ cấp quản lý, cũng như việc phân công công việc hợp lý để đảm bảo vừa đúng tiến độ, vừa duy trì chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, kỹ năng xử lý tình huống và sự linh hoạt trong công việc của một số nhân viên vẫn cần được tiếp tục nâng cao, đặc biệt trong các trường hợp khách có yêu cầu đặc biệt hoặc phát sinh sự cố trong phòng.

Nhìn chung, công tác dọn buồng khách được thực hiện tương đối hiệu quả và chuyên nghiệp, góp phần quan trọng vào việc duy trì tiêu chuẩn dịch vụ và hình ảnh của khách sạn. Việc tiếp tục hoàn thiện quy trình, tăng cường đào tạo nghiệp vụ và nâng cao

CĐTM

ý thức trách nhiệm của nhân viên sẽ giúp công tác dọn buồng khách ngày càng đạt chất lượng cao hơn, đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của khách hàng và yêu cầu phát triển của khách sạn trong tương lai.

2.1.3. Thu dọn và kết thúc ca làm việc

a. Mô tả công việc

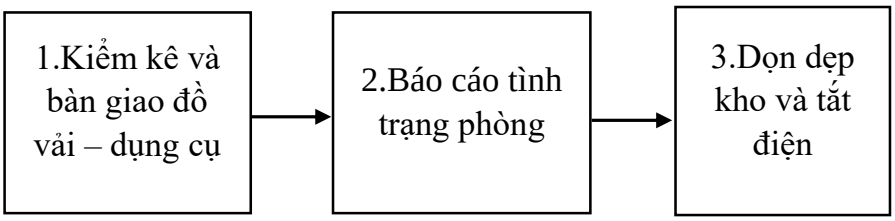
Thu dọn và kết thúc ca làm việc là công đoạn cuối cùng trong nghiệp vụ buồng phòng, nhằm đảm bảo khu vực làm việc được sắp xếp gọn gàng, dụng cụ được bảo quản đúng quy định và công việc trong ca được bàn giao đầy đủ, chính xác. Sau khi hoàn thành việc dọn buồng khách theo kế hoạch, nhân viên buồng phòng tiến hành thu gom toàn bộ dụng cụ, hóa chất, đồ vải và vật tư đã sử dụng trong ca làm việc, đồng thời kiểm tra lại số lượng và tình trạng của từng loại nhằm tránh thất lạc hoặc hư hỏng.

Nhân viên thực hiện vệ sinh và sắp xếp lại xe đẩy buồng phòng, phân loại đồ vải bẩn để chuyển về khu vực giặt là, hoàn trả các dụng cụ, thiết bị và hóa chất về kho hoặc khu vực quy định. Trong quá trình thu dọn, nhân viên cần tuân thủ các quy định về an toàn lao động và sử dụng hóa chất, đảm bảo khu vực làm việc sạch sẽ, an toàn cho ca làm việc tiếp theo. Bên cạnh đó, nhân viên tiến hành kiểm tra lại hành lang, khu vực phụ trách để đảm bảo không còn rác thải, dụng cụ bỏ quên hoặc các vấn đề ảnh hưởng đến mỹ quan chung của khách sạn.

Cuối ca, nhân viên buồng phòng thực hiện báo cáo và bàn giao công việc cho giám sát, bao gồm tình trạng các phòng đã làm, các phòng chưa hoàn thành, các sự cố kỹ thuật, đồ thất lạc hoặc yêu cầu đặc biệt của khách trong ca làm việc. Việc thu dọn và kết thúc ca làm việc được thực hiện đầy đủ, đúng quy trình không chỉ giúp duy trì môi trường làm việc chuyên nghiệp, ngăn nắp mà còn góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, đảm bảo tính liên tục và chất lượng dịch vụ của bộ phận buồng phòng.

b. Quy trình thực hiện

Sơ đồ 2.6: Quy trình thu dọn và kết thúc ca làm việc



(Nguồn:Quan sát thực tế từVinpearl Resort & Golf Nam Hội An)

Sơ đồ 2.6 thể hiện quy trình thu dọn và kết thúc ca làm việc của nhân viên buồng phòng gồm ba bước chính, nhằm đảm bảo công việc trong ca được hoàn tất đầy đủ, dụng cụ được quản lý chặt chẽ và thông tin được bàn giao chính xác cho ca làm việc tiếp theo. Đây là công đoạn cuối nhưng giữ vai trò quan trọng trong việc duy trì tính liên tục, an toàn và chuyên nghiệp của bộ phận buồng phòng.

Bước 1: Kiểm kê và bàn giao đồ vải – dụng cụ là bước đầu tiên trong quá trình kết thúc ca làm việc.

CĐTM

- Nhân viên buồng phòng tiến hành kiểm tra, thống kê toàn bộ đồ vải đã sử dụng trong ca như ga giường, vỏ gối, khăn tắm, chăn và các vật dụng vải khác, đảm bảo không bị thất lạc hoặc nhầm lẫn.
- Đồ vải bẩn được phân loại, thu gom và bàn giao về khu vực giặt là theo đúng quy định, đồng thời kiểm tra tình trạng đồ vải để phát hiện rách, hỏng hoặc hao hụt bất thường.
- Các dụng cụ và thiết bị làm việc như xe đẩy, máy hút bụi, chổi, cây lau sàn, khăn lau và hóa chất được kiểm kê, vệ sinh sạch sẽ và sắp xếp đúng vị trí quy định.
- Việc kiểm kê và bàn giao đầy đủ giúp hạn chế thất thoát tài sản, đảm bảo dụng cụ luôn sẵn sàng cho ca làm việc tiếp theo và nâng cao ý thức trách nhiệm của nhân viên.

Bước 2: Báo cáo tình trạng phòng là bước quan trọng nhằm đảm bảo thông tin được cập nhật chính xác và kịp thời.



Hình 2.5. Báo cáo tình trạng phòng

- Nhân viên tổng hợp và báo cáo đầy đủ tình trạng các phòng đã làm trong ca, bao gồm phòng hoàn thành, phòng chưa hoàn thành và các phòng có yêu cầu đặc biệt.
- Ghi nhận và báo cáo các sự cố phát sinh như thiết bị hư hỏng, đồ thất lạc, phòng cần bảo trì hoặc các phản hồi của khách trong quá trình làm phòng.
- Cập nhật tình trạng phòng trên hệ thống quản lý hoặc báo cáo trực tiếp cho giám sát theo đúng quy trình của khách sạn.

CĐTM

- Việc báo cáo chính xác giúp bộ phận lễ tân, giám sát và các bộ phận liên quan chủ động trong việc bố trí phòng, xử lý sự cố và nâng cao hiệu quả phối hợp công việc.

Bước 3: Dọn dẹp kho và tắt điện là bước cuối cùng nhằm đảm bảo an toàn và trật tự tại khu vực làm việc.

- Nhân viên sắp xếp lại kho dụng cụ, kho đồ vải và khu vực làm việc một cách gọn gàng, khoa học, đúng vị trí quy định.
- Kiểm tra và vệ sinh khu vực kho, hành lang và các khu vực phụ trách để đảm bảo sạch sẽ, ngăn nắp.
- Tắt các thiết bị điện, khóa kho và kiểm tra an toàn trước khi rời ca làm việc, hạn chế nguy cơ cháy nổ và lãng phí điện năng.
- Bước này góp phần duy trì môi trường làm việc an toàn, tiết kiệm và tạo điều kiện thuận lợi cho ca làm việc tiếp theo.

Nhìn chung, quy trình thu dọn và kết thúc ca làm việc theo Sơ đồ 2.6 được xây dựng chặt chẽ và hợp lý, giúp đảm bảo công việc trong ca được hoàn thành đầy đủ, tài sản được quản lý hiệu quả và thông tin được bàn giao chính xác. Việc thực hiện nghiêm túc quy trình này không chỉ nâng cao tính chuyên nghiệp của nhân viên buồng phòng mà còn góp phần duy trì chất lượng dịch vụ ổn định và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

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

Để công tác thu dọn và kết thúc ca làm việc của nhân viên buồng phòng được thực hiện hiệu quả, đúng quy trình và đảm bảo an toàn, cần đáp ứng đầy đủ các điều kiện và yêu cầu nhất định. Trước hết, về điều kiện vật chất, nhân viên cần được trang bị đầy đủ các dụng cụ, thiết bị và phương tiện phục vụ cho việc thu dọn như xe đẩy buồng phòng, giỏ đựng đồ vải bẩn, dụng cụ vệ sinh, hóa chất làm sạch và các biểu mẫu báo cáo liên quan. Các khu vực kho đồ vải, kho dụng cụ và nơi bàn giao phải được bố trí hợp lý, thông thoáng, có ánh sáng đầy đủ và đảm bảo an toàn trong quá trình sắp xếp, kiểm kê và bàn giao.

Bên cạnh đó, hệ thống quy định, checklist và quy trình bàn giao ca cần được áp dụng thống nhất trong toàn bộ bộ phận buồng phòng. Nhân viên phải nắm rõ các bước kiểm kê đồ vải – dụng cụ, quy trình báo cáo tình trạng phòng và các quy định về an toàn điện, phòng cháy chữa cháy khi kết thúc ca làm việc. Việc có đầy đủ biểu mẫu, sổ sách hoặc hệ thống quản lý điện tử sẽ giúp nhân viên ghi nhận và truyền đạt thông tin chính xác, tránh nhầm lẫn hoặc bỏ sót trong quá trình bàn giao.

Về yêu cầu đối với nhân viên buồng phòng, trước hết cần đảm bảo tác phong làm việc nghiêm túc, cẩn thận và có tinh thần trách nhiệm cao. Nhân viên phải thực hiện việc kiểm kê, sắp xếp và bàn giao tài sản trung thực, chính xác, tuân thủ đúng quy định của khách sạn. Ngoài ra, nhân viên cần có ý thức giữ gìn vệ sinh chung, sắp xếp khu vực kho gọn gàng, khoa học và kiểm tra kỹ các thiết bị điện trước khi rời ca nhằm đảm bảo an toàn và tiết kiệm năng lượng.

Bên cạnh các yêu cầu về kỹ năng và tác phong, nhân viên buồng phòng cần có sức khỏe tốt, khả năng chịu áp lực công việc và tinh thần phối hợp với giám sát cũng như các bộ phận liên quan. Việc thực hiện nghiêm túc các điều kiện và yêu cầu trong

CĐTM

công tác thu dọn và kết thúc ca làm việc không chỉ giúp đảm bảo tính liên tục, an toàn trong hoạt động của bộ phận buồng phòng mà còn góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

b. Kết quả

Công việc trong ca hoàn tất đầy đủ, dụng cụ và tài sản được quản lý hiệu quả.

Thông tin được bàn giao chính xác cho ca tiếp theo, môi trường làm việc an toàn, ngăn nắp.

Nâng cao tính chuyên nghiệp, hiệu quả quản lý và chất lượng dịch vụ ổn định.

c. Nhận xét

Qua quá trình quan sát và thực hiện công việc dọn buồng khách cũng như thu dọn kết thúc ca làm việc, có thể nhận thấy rằng quy trình tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An được xây dựng khoa học, chặt chẽ và phù hợp với tiêu chuẩn dịch vụ cao cấp. Các bước trong quy trình được sắp xếp hợp lý, logic, giúp nhân viên thực hiện công việc theo đúng trình tự, hạn chế sai sót và đảm bảo chất lượng phòng lưu trú sau khi vệ sinh.

Công tác dọn buồng khách được thực hiện đầy đủ từ việc tiếp cận phòng, thu gom rác, làm giường, vệ sinh phòng tắm, lau chùi các bề mặt đến kiểm tra tổng thể trước khi rời phòng. Khi nhân viên tuân thủ nghiêm túc quy trình, phòng lưu trú luôn đạt tiêu chuẩn về sạch sẽ, gọn gàng, tiện nghi và thẩm mỹ, góp phần nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng. Đồng thời, việc kiểm tra và bổ sung vật dụng, amenities đảm bảo phòng luôn sẵn sàng phục vụ, hạn chế rủi ro thiếu hụt, thất lạc tài sản.

Công đoạn thu dọn và kết thúc ca làm việc cũng thể hiện tính chuyên nghiệp cao, đảm bảo khu vực làm việc gọn gàng, dụng cụ, thiết bị và đồ vải được quản lý hiệu quả. Nhân viên tổng hợp và báo cáo tình trạng phòng, các sự cố kỹ thuật hay yêu cầu đặc biệt giúp bộ phận lễ tân, giám sát và các bộ phận liên quan chủ động xử lý, đảm bảo tính liên tục và ổn định của dịch vụ.

Tuy nhiên, trong những thời điểm cao điểm hoặc khi số lượng phòng cần làm nhiều, công việc vẫn chịu áp lực lớn về thời gian. Điều này có thể dẫn đến nhân viên mệt mỏi hoặc bỏ sót chi tiết nhỏ nếu không kiểm soát tốt. Do đó, việc giám sát chặt chẽ, phân công hợp lý và nâng cao kỹ năng xử lý tình huống là cần thiết để duy trì chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, ý thức trách nhiệm và sự phối hợp giữa nhân viên với giám sát và các bộ phận liên quan cũng cần được củng cố liên tục.

Nhìn chung, công tác dọn buồng khách và thu dọn kết thúc ca làm việc được thực hiện hiệu quả và chuyên nghiệp, góp phần quan trọng vào việc duy trì tiêu chuẩn dịch vụ, nâng cao hình ảnh của khách sạn và tạo trải nghiệm tích cực cho khách lưu trú. Việc tiếp tục hoàn thiện quy trình, đào tạo nghiệp vụ và nâng cao tinh thần trách nhiệm của nhân viên sẽ giúp nâng chất lượng dịch vụ lên mức cao hơn, đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của khách hàng và yêu cầu phát triển lâu dài của khách sạn.

CĐTM

2.3. Đánh giá về công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An

2.3.1. Ưu điểm

Công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An thể hiện nhiều ưu điểm nổi bật, góp phần quan trọng nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách lưu trú. Trước hết, quy trình làm việc được xây dựng khoa học, chặt chẽ và logic, từ khâu tiếp cận phòng, thu gom rác, làm giường, vệ sinh phòng tắm, lau bụi, bổ sung vật dụng đến bước kiểm tra tổng thể trước khi rời phòng. Sự liên kết chặt chẽ giữa các bước này giúp nhân viên dễ dàng thực hiện công việc theo đúng trình tự, hạn chế sai sót và duy trì chất lượng phòng đồng đều.

Bên cạnh đó, khách sạn trang bị đầy đủ các dụng cụ và thiết bị hiện đại như xe đẩy buồng phòng, máy hút bụi, cây lau sàn, hóa chất chuyên dụng và đồ vải thay thế, giúp quá trình vệ sinh diễn ra nhanh chóng, tiện lợi và đảm bảo an toàn cho nhân viên. Nhân viên buồng phòng được đào tạo bài bản về kỹ năng dọn giường, lau chùi, vệ sinh phòng tắm và bổ sung vật dụng, đồng thời luôn giữ tác phong làm việc chuyên nghiệp, lịch sự, tôn trọng quyền riêng tư của khách. Sự phối hợp nhịp nhàng giữa nhân viên, giám sát và các bộ phận liên quan cũng góp phần duy trì hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ ổn định.

Công tác quản lý chất lượng được thực hiện hiệu quả thông qua việc sử dụng checklist, biểu mẫu báo cáo và hệ thống quản lý điện tử. Nhờ đó, tiến độ và chất lượng công việc được kiểm soát chặt chẽ, các sự cố, hư hỏng hoặc yêu cầu đặc biệt của khách được ghi nhận và xử lý kịp thời. Đồng thời, việc chuẩn bị kỹ lưỡng trước ca làm việc giúp nhân viên thao tác nhanh, chính xác, tiết kiệm thời gian và hạn chế mệt mỏi trong những thời điểm cao điểm.

Cuối cùng, kết quả của công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng thể hiện rõ ở trải nghiệm của khách hàng. Phòng lưu trú luôn sạch sẽ, gọn gàng, tiện nghi và thẩm mỹ, sẵn sàng phục vụ khách. Điều này không chỉ nâng cao sự hài lòng của khách mà còn tạo ấn tượng tốt, góp phần duy trì uy tín và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn. Nhìn chung, những ưu điểm này cho thấy Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An đã xây dựng và triển khai công tác buồng phòng một cách hiệu quả, đồng thời đảm bảo chất lượng dịch vụ đạt tiêu chuẩn cao cấp.

2.3.2. Hạn chế

Mặc dù công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An được thực hiện chuyên nghiệp và khoa học, nhưng trong thực tế vẫn tồn tại một số hạn chế cần lưu ý. Trước hết, vào những thời điểm cao điểm, khi số lượng phòng cần dọn nhiều hoặc khách sạn hoạt động hết công suất, nhân viên buồng phòng phải chịu áp lực về thời gian lớn. Điều này có thể dẫn đến việc một số thao tác bị thực hiện nhanh hơn mức cần thiết, tiềm ẩn nguy cơ bỏ sót các chi tiết nhỏ như bụi ở góc khuất, vật dụng chưa được sắp xếp đúng vị trí hoặc kiểm tra hư hỏng chưa đầy đủ.

Bên cạnh đó, mặc dù nhân viên đã được đào tạo về kỹ năng và quy trình, nhưng mức độ linh hoạt trong xử lý các tình huống phát sinh còn hạn chế. Chẳng hạn, khi khách có yêu cầu đặc biệt, sự cố kỹ thuật hoặc tình trạng phòng vượt ngoài dự kiến, một số nhân viên chưa đủ kinh nghiệm để xử lý nhanh chóng và hiệu quả. Điều này đôi khi ảnh hưởng đến tiến độ làm việc và trải nghiệm của khách.

CĐTM

Một hạn chế khác là việc phân bổ nhân lực và quản lý ca làm việc chưa hoàn toàn tối ưu. Trong các ca làm việc đông, việc kiểm soát tiến độ và chất lượng giữa các nhân viên chưa đồng đều, dẫn đến sự khác biệt nhẹ về tiêu chuẩn vệ sinh giữa các phòng. Ngoài ra, mặc dù hệ thống quản lý điện tử và checklist hỗ trợ phần nào, nhưng vẫn còn trường hợp thông tin chưa được cập nhật kịp thời, ảnh hưởng đến việc báo cáo tình trạng phòng cho giám sát hoặc lễ tân.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua quá trình đánh giá công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An, có thể thấy bộ phận buồng phòng đã thực hiện công việc một cách chuyên nghiệp, khoa học và đáp ứng các tiêu chuẩn dịch vụ cao cấp. Quy trình dọn buồng khách và thu dọn kết thúc ca làm việc được xây dựng chặt chẽ, logic, từ việc chuẩn bị dụng cụ, tiếp cận phòng, thu gom rác, làm giường, vệ sinh phòng tắm, lau chùi các bề mặt, bổ sung vật dụng đến kiểm tra tổng thể và bàn giao phòng. Sự liên kết chặt chẽ giữa các bước này giúp nhân viên hạn chế sai sót, đảm bảo chất lượng phòng đồng đều và duy trì trải nghiệm tích cực cho khách lưu trú.

Công tác chuẩn bị được thực hiện đầy đủ, với trang thiết bị hiện đại, dụng cụ và vật tư sạch sẽ, sắp xếp khoa học, giúp quá trình dọn phòng hiệu quả và an toàn. Nhân viên buồng phòng được đào tạo bài bản, có tác phong làm việc chuyên nghiệp, phối hợp nhịp nhàng với giám sát và các bộ phận liên quan, đồng thời tuân thủ nghiêm túc các quy định về an toàn lao động, vệ sinh và bảo quản tài sản. Các biểu mẫu, checklist và hệ thống quản lý điện tử hỗ trợ kiểm soát tiến độ và chất lượng công việc, giúp ghi nhận kịp thời các hư hỏng, sự cố và yêu cầu đặc biệt của khách.

Bên cạnh những ưu điểm, công tác buồng phòng vẫn còn một số hạn chế, chủ yếu liên quan đến áp lực cao trong thời điểm đông khách, kỹ năng xử lý tình huống chưa đồng đều và quản lý nhân lực chưa tối ưu. Những hạn chế này có thể ảnh hưởng đến tiến độ làm việc và đôi khi gây ra sự khác biệt nhỏ về chất lượng vệ sinh giữa các phòng.

Nhìn chung, công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An đã đạt được hiệu quả cao, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách lưu trú và duy trì hình ảnh chuyên nghiệp, uy tín của khách sạn. Việc tiếp tục hoàn thiện quy trình, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ, tăng cường quản lý nhân lực và phát triển kỹ năng xử lý tình huống cho nhân viên sẽ giúp bộ phận buồng phòng ngày càng đạt chất lượng cao hơn, đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của khách hàng và yêu cầu phát triển bền vững của khách sạn.

CĐTM

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC VỆ SINH BUỒNG PHÒNG TẠI VINPEARL RESORT & GOLF NAM HỘI AN

3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng

3.1.1. Những điểm giống nhau

a. Quy trình thực hiện

Cả lý thuyết và thực tiễn đều nhấn mạnh tầm quan trọng của việc thực hiện công việc theo quy trình khoa học, tuần tự và chặt chẽ. Từ bước tiếp cận phòng, thu gom đồ đã sử dụng, làm giường, vệ sinh phòng tắm, lau chùi các bề mặt đến bước kiểm tra tổng thể và bàn giao phòng, mọi thao tác đều cần được thực hiện tỉ mỉ, đúng quy định và đảm bảo an toàn. Tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An, nhân viên buồng phòng thực hiện các bước này đúng trình tự, đảm bảo phòng luôn sạch sẽ, gọn gàng, tiện nghi và đạt chuẩn dịch vụ cao cấp, phản ánh đúng lý thuyết đã được đào tạo.

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

Lý thuyết và thực tiễn đều thống nhất rằng nhân viên cần được trang bị đầy đủ dụng cụ, thiết bị, hóa chất, vật tư vệ sinh và đồ vải thay thế để quá trình làm việc hiệu quả và an toàn. Nhân viên phải tuân thủ các quy định về an toàn lao động, phòng cháy chữa cháy, giữ gìn vệ sinh cá nhân, tác phong chuyên nghiệp và ý thức trách nhiệm. Thực tiễn tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An hoàn toàn phù hợp với lý thuyết: nhân viên mặc đồng phục, sử dụng đúng dụng cụ, phối hợp nhịp nhàng và thực hiện công việc theo đúng tiêu chuẩn khách sạn.

c. Kết quả

Theo lý thuyết, mục tiêu cuối cùng là phòng lưu trú luôn sạch sẽ, gọn gàng, tiện nghi, các vật dụng đầy đủ và sẵn sàng phục vụ khách. Thực tế tại khách sạn phản ánh điều này: mỗi phòng sau khi dọn đều đạt tiêu chuẩn vệ sinh toàn diện, đồ dùng được sắp xếp gọn gàng, amenities đầy đủ và các hư hỏng, sự cố được ghi nhận kịp thời. Điều này vừa đáp ứng chất lượng dịch vụ, vừa nâng cao trải nghiệm của khách và uy tín của khách sạn.

3.1.2. Những điểm khác nhau

a. Quy trình thực hiện

Mặc dù lý thuyết và thực tiễn có nhiều điểm tương đồng về trình tự và các bước cơ bản, nhưng trong thực tế vẫn tồn tại sự khác nhau nhất định. Trong lý thuyết, quy trình dọn buồng được xây dựng hoàn toàn lý tưởng, với từng bước được thực hiện một cách chuẩn mực, không có áp lực về thời gian hay yếu tố bất ngờ. Trong khi đó, tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An, nhân viên buồng phòng phải đối mặt với thực tế cao điểm, số lượng phòng nhiều và các tình huống phát sinh từ khách, dẫn đến việc đôi khi một số thao tác phải thực hiện nhanh hơn hoặc điều chỉnh linh hoạt so với lý thuyết. Như vậy, thực tiễn đòi hỏi nhân viên vừa tuân thủ quy trình, vừa thích ứng với áp lực về thời gian và tình huống phát sinh.

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

CĐTM

Trong lý thuyết, điều kiện và yêu cầu đối với nhân viên và trang thiết bị được đề ra một cách hoàn hảo, đầy đủ và ổn định. Tuy nhiên, trong thực tế, mặc dù Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An trang bị đầy đủ dụng cụ, thiết bị và vật tư, vẫn có lúc một số trang thiết bị cần bảo trì hoặc hao hụt tạm thời, gây ảnh hưởng nhẹ đến tiến độ làm việc. Ngoài ra, yêu cầu về kỹ năng xử lý tình huống đặc biệt hoặc phối hợp nhanh nhạy đôi khi chưa đồng đều giữa các nhân viên, dẫn đến sự khác nhau giữa lý thuyết về khả năng hoàn thành công việc "hoàn hảo" và thực tế vận hành.

c. **Kết quả**

Theo lý thuyết, kết quả đạt được luôn là phòng lưu trú hoàn hảo, sạch sẽ tuyệt đối, tiện nghi đầy đủ và không có sai sót. Trong thực tiễn, mặc dù phần lớn phòng đều đạt tiêu chuẩn cao, nhưng vẫn tồn tại một số trường hợp nhỏ như chi tiết trang trí chưa hoàn hảo, một số đồ dùng chưa sắp xếp đúng vị trí hoặc các hư hỏng nhỏ cần báo cáo và xử lý. Như vậy, kết quả thực tế gần đạt lý thuyết nhưng bị ảnh hưởng bởi yếu tố con người, áp lực thời gian và các tình huống phát sinh, đòi hỏi sự linh hoạt, giám sát và cải tiến liên tục.

3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân khi thực hiện công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng

3.2.1. Nghiệp vụ chuyên môn

Quá trình thực tập tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An giúp tôi nâng cao đáng kể nghiệp vụ chuyên môn trong công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng. Tôi học được cách thực hiện từng bước trong quy trình dọn phòng một cách khoa học, từ việc tiếp cận phòng, thu gom đồ đã sử dụng, làm giường, vệ sinh phòng tắm, lau chùi bề mặt đến kiểm tra tổng thể và bàn giao phòng. Việc thực hành thường xuyên giúp tôi thành thạo thao tác làm giường, vệ sinh phòng tắm, bổ sung vật dụng và quản lý trang thiết bị, đồng thời nâng cao ý thức kiểm tra chi tiết, phát hiện hư hỏng, sự cố kịp thời. Qua đó, tôi hiểu rằng nghiệp vụ chuyên môn không chỉ là kiến thức lý thuyết mà còn là kỹ năng thực hành, tỉ mỉ và chính xác trong từng thao tác.

3.2.2 Kỹ năng giao tiếp

Trong quá trình làm việc, tôi nhận thấy kỹ năng giao tiếp là yếu tố quan trọng không kém nghiệp vụ chuyên môn. Khi tiếp cận phòng, việc xưng danh lịch sự, hỏi ý kiến khách khi cần thiết giúp bảo đảm quyền riêng tư và tạo thiện cảm. Bên cạnh đó, việc phối hợp với giám sát, lễ tân và các bộ phận liên quan yêu cầu tôi phải truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác về tình trạng phòng, hư hỏng, đồ thất lạc hoặc yêu cầu đặc biệt của khách. Qua đó, tôi học được cách giao tiếp hiệu quả, lịch sự, chuyên nghiệp, biết lắng nghe và phản hồi phù hợp trong mọi tình huống.

3.2.3 Kỹ năng khác

Ngoài nghiệp vụ và giao tiếp, tôi cũng phát triển nhiều kỹ năng khác quan trọng trong công việc. Trước hết là kỹ năng tổ chức và quản lý thời gian, giúp tôi sắp xếp công việc hợp lý, hoàn thành nhiệm vụ đúng tiến độ, đặc biệt trong những thời điểm cao điểm. Thứ hai là kỹ năng quan sát và chú ý chi tiết, giúp phát hiện kịp thời các vấn đề trong phòng hoặc sự cố nhỏ, đảm bảo phòng đạt chuẩn chất lượng. Thứ ba là kỹ năng làm việc nhóm và phối hợp, giúp tôi học cách hỗ trợ đồng nghiệp, chia sẻ kinh nghiệm và phối hợp nhịp nhàng với các bộ phận khác để công việc diễn ra trôi chảy. Cuối cùng, tôi nâng

CĐTM

cao tinh thần trách nhiệm, kiên nhẫn và chịu áp lực, giúp duy trì hiệu quả công việc ổn định và đạt tiêu chuẩn chất lượng của khách sạn.

3.3. Đề xuất, kiến nghị nhà trường khi tổ chức giảng dạy công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng

3.3.1. Với nội dung lý thuyết

Để nâng cao hiệu quả giảng dạy lý thuyết về công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng, nhà trường nên chú trọng việc cập nhật và hoàn thiện nội dung lý thuyết sát với thực tế khách sạn hiện nay. Cần bổ sung các kiến thức về tiêu chuẩn phòng cao cấp, quy trình vệ sinh theo từng bước chi tiết và các tình huống thực tế thường gặp trong quá trình dọn phòng. Bên cạnh đó, nên kết hợp các phương pháp giảng dạy tương tác, như thảo luận nhóm, tình huống giả định hoặc phân tích video thực hành, để sinh viên không chỉ nắm vững lý thuyết mà còn hình dung rõ ràng các thao tác, tiêu chuẩn và yêu cầu nghề nghiệp. Việc này giúp sinh viên phát triển tư duy nghề nghiệp, biết cách áp dụng kiến thức lý thuyết vào thực tiễn, đồng thời nâng cao khả năng quan sát và đánh giá công việc một cách chính xác.

3.3.2 Với nội dung thực hành

Về nội dung thực hành, nhà trường cần tăng cường số giờ thực hành, tạo điều kiện cho sinh viên được tiếp xúc trực tiếp với các thiết bị, dụng cụ và môi trường phòng thực tế giống như khách sạn. Việc này giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng làm giường, vệ sinh phòng tắm, lau chùi bề mặt, kiểm tra hư hỏng và quản lý vật tư, từ đó nâng cao tay nghề và sự tự tin khi ra nghề. Ngoài ra, nên tổ chức các buổi đánh giá thực hành định kỳ, với sự hướng dẫn và phản hồi trực tiếp từ giảng viên hoặc nhân viên khách sạn, giúp sinh viên nhận biết điểm mạnh, điểm yếu và cải thiện kỹ năng kịp thời. Việc phối hợp thực hành tại môi trường thực tế với lý thuyết trong lớp sẽ giúp sinh viên hiểu rõ mối liên hệ giữa lý thuyết và thực hành, rèn luyện tính chuyên nghiệp, kỷ luật lao động và tinh thần trách nhiệm, từ đó nâng cao hiệu quả học tập và chuẩn bị tốt hơn cho công việc sau này.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Qua quá trình thực tập tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An, bản thân đã rút ra nhiều bài học kinh nghiệm quý báu về công tác chuẩn bị và vệ sinh buồng phòng, từ nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp đến các kỹ năng khác như quản lý thời gian, quan sát chi tiết và phối hợp nhóm. Việc thực hành theo quy trình chuẩn từ tiếp cận phòng, thu gom đồ, làm giường, vệ sinh các khu vực trong phòng đến kiểm tra tổng thể và bàn giao giúp tôi nâng cao tay nghề, tính tỉ mỉ và sự chuyên nghiệp, đồng thời nhận thức rõ vai trò của từng thao tác trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách lưu trú.

Bên cạnh đó, so sánh lý thuyết và thực tiễn cho thấy, mặc dù nhiều nội dung lý thuyết về quy trình, điều kiện và kết quả được áp dụng sát với thực tế, nhưng vẫn tồn tại một số khác biệt do áp lực thời gian, số lượng phòng cao điểm và tình huống phát sinh. Thực tiễn đòi hỏi nhân viên phải linh hoạt, phối hợp nhịp nhàng và chủ động xử lý tình huống để đảm bảo phòng đạt chuẩn và duy trì chất lượng dịch vụ.

Để nâng cao hiệu quả đào tạo và chuẩn bị tốt cho sinh viên khi bước vào môi trường làm việc thực tế, nhà trường nên cập nhật nội dung lý thuyết sát với thực tế khách sạn, kết hợp các phương pháp giảng dạy tương tác và tăng cường giờ thực hành trong

CĐTM

môi trường phòng thực tế. Đồng thời, việc tổ chức đánh giá thực hành định kỳ, có phản hồi trực tiếp từ giảng viên hoặc nhân viên khách sạn sẽ giúp sinh viên hoàn thiện kỹ năng, nâng cao tính chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm.

Tóm lại, chương 3 khẳng định rằng trải nghiệm thực hành tại khách sạn là cơ hội quan trọng để sinh viên kết nối lý thuyết với thực tiễn, rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp, đồng thời cung cấp cơ sở để nhà trường hoàn thiện chương trình đào tạo, giúp sinh viên tự tin và sẵn sàng khi bước vào môi trường làm việc thực tế trong ngành khách sạn – du lịch.

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

Phê duyệt của GVHD

Sinh viên

CĐTM