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

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TẠI VINPEARL RESORT & GOLF NAM HỘI AN

Giảng viên hướng dẫn : Nguyễn Thị Hiếu Hân
Sinh viên thực hiện : Phan Thị Chiến
Lớp : 17QK11.2

Đà Nẵng, tháng 12 năm 2025

CĐTM
CĐTM
CĐTM

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài báo cáo thực tập này, trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến toàn thể quý thầy cô Trường Cao đẳng Thương Mại, đặc biệt là quý thầy cô Khoa Du lịch. Nhờ sự giảng dạy tận tình, tâm huyết của quý thầy cô, em đã có cơ hội tiếp thu những kiến thức quý báu từ các môn học đại cương đến chuyên ngành, giúp em xây dựng được nền tảng lý thuyết vững chắc và trang bị những kỹ năng cần thiết cho quá trình học tập cũng như định hướng phát triển nghề nghiệp trong tương lai.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô **Nguyễn Thị Hiếu Hân**, người đã luôn tận tình hướng dẫn, theo dõi, góp ý và chia sẻ những kinh nghiệm quý báu trong suốt quá trình em thực hiện bài báo cáo. Sự tận tâm và những chỉ dẫn kịp thời của cô đã giúp em hoàn thiện bài báo cáo một cách tốt nhất.

Trong suốt quá trình thực tập tại **Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An**, em đã nhận được sự quan tâm, hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi từ Trưởng Bộ phận. Nhờ đó, em có cơ hội được làm việc trong môi trường chuyên nghiệp, hiện đại, học hỏi thêm nhiều kinh nghiệm thực tế, tác phong làm việc chuẩn mực cũng như các thuật ngữ chuyên ngành trong lĩnh vực du lịch – khách sạn. Phương châm "học đi đôi với hành" đã giúp em hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của từng bộ phận trong khách sạn, đặc biệt là bộ phận buồng phòng, từ đó không ngừng nâng cao kiến thức và kỹ năng chuyên môn, tạo nền tảng vững chắc cho công việc sau này.

Bên cạnh đó, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các anh chị trong **bộ phận buồng phòng (Housekeeping)** tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An. Nhờ sự hướng dẫn tận tình, chu đáo và luôn sẵn sàng hỗ trợ của các anh chị, em đã có cơ hội tiếp cận các quy trình làm việc thực tế, củng cố kiến thức lý thuyết và từng bước khắc phục những khó khăn do sự khác biệt giữa lý thuyết và thực tiễn. Qua thời gian thực tập, em đã nhận thức rõ hơn về vai trò, giá trị và tầm quan trọng của nghề nghiệp mà mình đang theo đuổi.

Cuối cùng, em xin gửi lời tri ân sâu sắc đến gia đình và bạn bè – những người luôn bên cạnh động viên, khích lệ tinh thần, giúp em có thêm động lực để vượt qua những khó khăn, thử thách trong suốt quá trình học tập và thực hiện bài báo cáo.

Mặc dù đã rất cố gắng, song bài báo cáo thực tập này không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý thầy cô, các cán bộ quản lý và các anh chị tại đơn vị thực tập để em có thể hoàn thiện hơn trong những lần nghiên cứu và công việc sau này.

Em xin chân thành cảm ơn và kính chúc quý thầy cô, Ban Giám đốc **Vinpearl Resort & GolfNam Hội An** cùng toàn thể các anh chị nhân viên luôn dồi dào sức khỏe, thành công trong công việc. Chúc khu nghỉ dưỡng ngày càng phát triển vững mạnh và khẳng định vị thế hàng đầu trong ngành du lịch Việt Nam!

CĐTM CĐTM CĐTM

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1	CĐTM	Cao Đẳng Thương Mại

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1. Quy trình kiểm tra buồng khách 2
Sơ đồ 1.2. Quy trình phục vụ buồng khách 6
Sơ đồ 2.1: Quy trình chuẩn bị và thực hiện công việc vệ sinh buồng cho khách 11
Sơ đồ 2.2: Quy trình đón khách khi nhận phòng 22
Sơ đồ 2.3: Quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú 24

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 2.1: Bảng phân công công việc và key vào phòng 12
Hình 2.2: Chuẩn bị xe đẩy và các vật phẩm 13
Hình 2.3: Đặt xe trước phòng villa 14
Hình 2.4: Hình ảnh phòng Double tại villa 15
Hình 2.5: Hình ảnh danh mục đồ uống trong tủ lạnh và trà cafe 16
Hình 2.6: Bổ sung các đồ dùng và vật dụng trong nhà tắm 19
Hình 2.7: Hình ảnh lau sàn và rời khỏi phòng 20

CĐTM
CĐTM
CĐTM

MỤC LỤC

TRANG BÌA
LỜI CẢM ƠN 2
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT i
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ ii
DANH MỤC HÌNH VẼ iii
MỤC LỤC iv
CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN 1
1.1. Cơ sở lý thuyết về công tác phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn 1
1.1.1. Khái niệm 1
1.1.2. Đặc điểm 1
1.2. Nội dung thực hiện quy trình phục vụ khách lưu trú 1
1.2.1. Chuẩn bị và kiểm tra buồng đón khách 1
1.2.2. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú 5
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1: 8
CHƯƠNG 2. TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ TẠI VINPEARL RESORT & GOLF NAM HỘI AN 10
2.1. Thực trạng về công tác phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại Vinpearl Resort & Gold Nam Hội An 10
2.2.1. Vệ sinh phòng và chuẩn bị 10
2.2.2. Đón tiếp khách khi nhận phòng 21
2.2.3. Phục vụ trong thời gian khách lưu trú 23
2.3. Đánh giá về công tác phục vụ khách trong thời gian lưu trú của bộ phận buồng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An 27
2.3.1. Ưu điểm 27
2.3.2. Hạn chế. 28
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2: 28
CHƯƠNG 3. BÀI HỌC KINH NGHIỆM VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ TẠI VINPEARL RESORT & GOLF NAM HỘI AN 29
3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về tổ chức phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn 29

CĐTM

3.1.1. Những điểm giống nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về tổ chức phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn 29
3.1.2. Những điểm khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về tổ chức phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn 30
3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân khi tổ chức và thực hiện quy trình phục vụ khách 30
3.3. Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy tổ chức phục vụ khách trong thời gian lưu trú của bộ phận buồng 31
3.3.1. Đối với bộ phận buồng phòng 31
3.3.2. Đối với nhà trường. 31
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3 31
TÀI LIỆU THAM KHẢO.

CĐTM
CĐTM
CĐTM

CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TẠI KHÁCH SẠN

1.1. Cơ sở lý thuyết về công tác phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn

1.1.1. Khái niệm

Buồng ở trong khách sạn là nơi khách nghỉ ngơi và sinh hoạt trong thời gian lưu trú. Vì vậy những buồng này rất nhanh bị ô nhiễm, mất vệ sinh… Nếu không làm vệ sinh kịp thời thì buồng sẽ có mùi khó chịu và rất dễ tạo điều kiện phát sinh các loại vi khuẩn gây bệnh. Do đó, chuẩn bị tốt buồng đón khách là một trong những yếu tố quyết định gây được cảm tình với du khách, tạo tiền đề thuận lợi cho các giai đoạn sau. Mặt khác, giai đoạn này làm tốt sẽ giải phóng buồng nhanh, đưa vào kinh doanh kịp thời. Có thể nói, công tác chuẩn bị buồng đón khách là giai đoạn quan trọng nhất và chủ yếu nhất trong quy trình phục vụ khách lưu trú.

1.1.2. Đặc điểm

Sau khi bộ phận buồng nắm được các thông tin về khách từ bộ phận lễ tân thông qua phiếu báo khách, danh sách khách hàng ngày, qua điện thoại… Bộ phận buồng phải tiến hành chuẩn bị buồng đảm bảo chất lượng, công việc chuẩn bị buồng gồm các đặc điểm:

- Kiểm tra và điều chỉnh
- Chống nóng (lạnh)
- Xử lý phát sinh

1.2. Nội dung thực hiện quy trình phục vụ khách lưu trú

1.2.1. Chuẩn bị và kiểm tra buồng đón khách

a. Mô tả công việc

Chuẩn bị và kiểm tra buồng đón khách là công việc do bộ phận buồng đảm nhiệm nhằm đảm bảo buồng phòng luôn trong trạng thái sẵn sàng phục vụ khách. Công việc này được thực hiện trước khi khách nhận phòng hoặc sau khi khách trả phòng.

Cụ thể, nhân viên buồng có trách nhiệm:

Nhận thông tin tình trạng buồng từ bộ phận lễ tân hoặc tổ trưởng buồng.

Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ vệ sinh, hóa chất, đồ vải sạch và các vật dụng cần thiết theo tiêu chuẩn khách sạn.

Kiểm tra tổng thể tình trạng buồng phòng, bao gồm vệ sinh, trang thiết bị và tiện nghi trong phòng.

Phát hiện và ghi nhận các hư hỏng, thiếu sót hoặc vấn đề phát sinh trong buồng phòng.

CĐTM

Báo cáo kịp thời cho tổ trưởng hoặc bộ phận liên quan để xử lý trước khi đón khách.

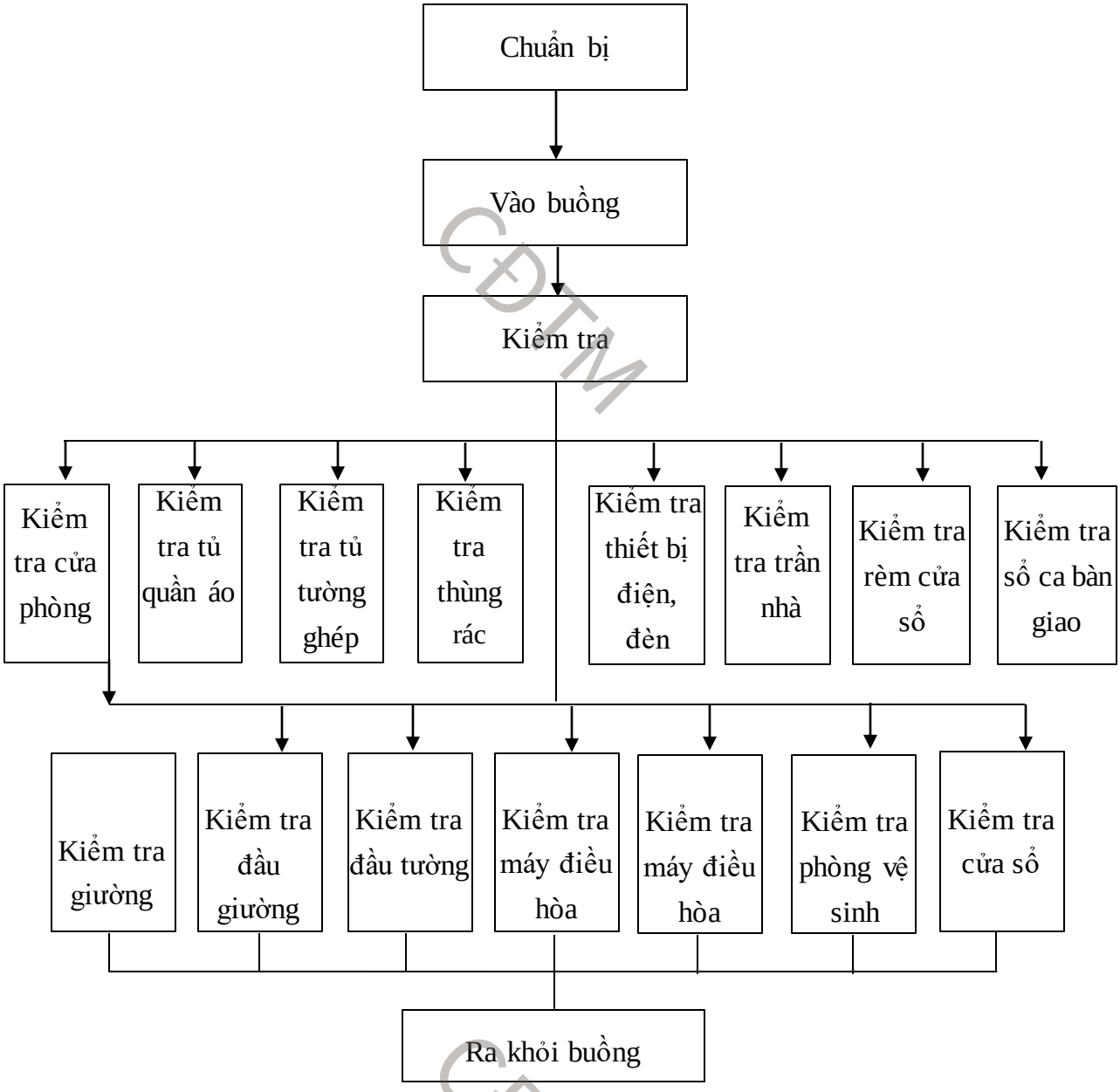
Công tác chuẩn bị và kiểm tra buồng đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú, góp phần nâng cao sự hài lòng và trải nghiệm của khách hàng.

b. Quy trình thực hiện

- Kiểm tra và điều chỉnh

+ Tình trạng vệ sinh : Sau khi đã làm sạch các thiết bị, đồ dùng có trong buồng trước đó, nhân viên vào buồng khách kiểm tra lại tình trạng vệ sinh buồng khách và buồng tắm. Cụ thể:

Sơ đồ 1.1. Quy trình kiểm tra buồng khách



(Nguồn: "Bài giảng nghiệp vụ buồng - Trường Cao Đẳng Thương Mại")

CĐTM

Sau khi kiểm tra buồng khách và buồng tắm, nếu phát hiện ra vết bụi bẩn hoặc chưa đạt tiêu chuẩn vệ sinh theo quy định của khách sạn thì nhân viên buồng cần tiến hành điều chỉnh và làm sạch lại ngay theo trình tự làm vệ sinh buồng ngủ và buồng tắm.

+ Vật phẩm đặt buồng

Nhân viên kiểm tra đã bổ sung đúng và đủ vật phẩm đặt buồng cho khách chưa, nếu chưa thì phải bổ sung gấp. Cụ thể: kiểm tra vật phẩm trong buồng ngủ và buồng tắm gồm dép đi trong nhà có đúng, có đủ bộ không. Giấy viết thư, phong bì, tập gấp, kim chỉ, khuy, báo chí… trong cặp đặt phòng có đầy đủ chưa. Phích nước, trà, cốc uống nước có đủ và bày trí có đảm bảo an toàn, thuận tiện sử dụng không. Khăn mặt, khăn tắm, áo choàng, cốc bàn chải, thuốc đánh răng, xà phòng các loại, giấy vệ sinh… có đầy đủ và đặt đúng vị trí chưa.

+ Hệ thống điện và trang thiết bị

Kiểm tra hệ thống điện và trang thiết bị đồ điện có an toàn và hoạt động tốt không. Trong quá trình kiểm tra nếu thấy có vấn đề hỏng hóc hay không an toàn khi sử dụng thì phải báo ngay cho bộ phận sửa chữa bảo dưỡng kịp thời sửa chữa ngay, nếu không sửa chữa được ngay thì phải báo cho bộ phận lễ tân chuyển buồng khác cho khách, tuyệt đối không được giao phòng không đảm bảo an toàn.

Kiểm tra hệ thống cấp thoát nước xem các vòi nước, két nước có bị rò rỉ, tắc không, bình nóng lạnh có hoạt động tốt không, nếu thấy hệ thống cấp thoát nước bị hỏng phải báo để sửa chữa kịp thời.

+ Hàng hóa minibar

Kiểm tra hàng hóa trong minibar đã đúng và đủ theo tiêu chuẩn của từng hạng buồng và quy định của khách sạn chưa.

- Chống nóng (lạnh)

Trước khi giao buồng cho khách ít phút, nhân viên phải có trách nhiệm làm công tác chống nóng, lạnh. Tùy theo điều kiện thời tiết sao cho phù hợp với tâm, sinh lý của con người (mùa hè: 24ºC, mùa đông: 26ºC).

- Xử lý phát sinh

Do nhu cầu sinh hoạt của khách, nên khi đến khách sạn, khách hàng có thể phát sinh thêm các nhu cầu khác. Do đó, nhân viên buồng cần nhanh chóng tiếp nhận và xử lý những vấn đề phát sinh này. Một số vấn đề phát sinh có thể xảy ra như khách yêu cầu kê thêm giường, trang trí buồng…

+ Kê thêm giường

Khi nhận thông báo khách muốn kê thêm giường phụ thì nhân viên buồng phải nắm được thời gian thực hiện, số buồng, loại giường, số lượng giường cần tăng thêm để chuẩn bị sẵn giường, đồ vải đi kèm… Cụ thể:

Kiểm tra các bộ phận của giường đã đầy đủ chưa, có đảm bảo an toàn hay không.

CĐTM

Hỏi xem khách muốn kê giường vào vị trí nào của buồng.

Tăng thêm đồ dùng: nếu tăng thêm số giường cho khách thì cần tăng thêm số lượng các vật phẩm đặt buồng cho khách.

+ Trang trí buồng

Khi khách hàng có yêu cầu trang trí buồng, hay khách sạn muốn chào đón những khách đặc biệt như khách đi tuần trăng mật, khách VIP… lễ tân sẽ thông báo với bộ phận buồng và nhân viên buồng sẽ thực hiện công việc này. Việc trang trí buồng được thực hiện nhằm những mục đích sau đây:

Góp phần tăng thêm vẻ đẹp cho căn buồng.

Thể hiện sự hân hoan chào đón khách.

Tạo nên một không gian sang trọng, bầu không khí phù hợp với chuyến đi của khách hàng, qua đây như một lời chúc mừng của khách sạn muốn gửi đến khách lưu trú.

c. Điều kiện yêu cầu khi thực hiện

- Điều kiện về nhân sự

+ Nhân viên buồng phải được đào tạo về nghiệp vụ buồng phòng, nắm rõ tiêu chuẩn vệ sinh và quy trình phục vụ khách lưu trú.

+ Có ý thức trách nhiệm cao, cẩn thận, trung thực và tuân thủ đúng nội quy, quy định của khách sạn.

+ Có sức khỏe tốt, tác phong nhanh nhẹn, thái độ lịch sự và chuyên nghiệp khi thực hiện công việc.

- Điều kiện về trang thiết bị và dụng cụ

+ Dụng cụ vệ sinh, xe đẩy buồng phải đầy đủ, sạch sẽ và được sắp xếp gọn gàng, khoa học.

+ Hóa chất vệ sinh được trang bị đúng chủng loại, đúng định mức và sử dụng theo hướng dẫn an toàn.

+ Đồ vải sạch (ga, gối, khăn, chăn) phải đảm bảo chất lượng, không rách, không ố bẩn và đủ số lượng theo tiêu chuẩn buồng.

- Điều kiện về cơ sở vật chất buồng phòng

+ Buồng phòng, trang thiết bị và nội thất phải được bảo dưỡng định kỳ, đảm bảo hoạt động ổn định.

+ Hệ thống điện, nước, điều hòa, thiết bị vệ sinh phải hoạt động bình thường trước khi đón khách.

+ Các vật dụng trong phòng phải được bố trí đúng vị trí, đúng tiêu chuẩn của khách sạn.

- Điều kiện về quy trình và phối hợp công việc

+ Quy trình chuẩn bị và kiểm tra buồng phải được xây dựng rõ ràng, thống nhất và phổ biến cho toàn bộ nhân viên buồng.

CĐTM

+ Có sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận buồng với lễ tân, kỹ thuật và các bộ phận liên quan trong quá trình xử lý phát sinh.

+ Thông tin về tình trạng buồng phải được cập nhật kịp thời, chính xác nhằm tránh sai sót trong quá trình phục vụ khách.

-. Điều kiện về an toàn và vệ sinh

+ Nhân viên phải tuân thủ các quy định về an toàn lao động và phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc.

+ Đảm bảo vệ sinh cá nhân và vệ sinh buồng phòng theo đúng tiêu chuẩn nhằm phòng tránh lây nhiễm và đảm bảo sức khỏe cho khách.

d. Kết quả

- Buồng phòng luôn trong tình trạng sạch sẽ, gọn gàng, đầy đủ trang thiết bị và sẵn sàng phục vụ khách.

- Đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn và thẩm mỹ theo quy định của khách sạn.

- Hạn chế tối đa các sai sót như thiếu đồ, hư hỏng thiết bị trước khi khách nhận phòng.

- Phát hiện và xử lý kịp thời các sự cố phát sinh, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ.

- Tăng mức độ hài lòng và trải nghiệm tích cực của khách trong thời gian lưu trú.

- Nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín của khách sạn.

- Hỗ trợ bộ phận lễ tân trong việc bố trí, sắp xếp và bàn giao buồng chính xác.

1.2.2. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú

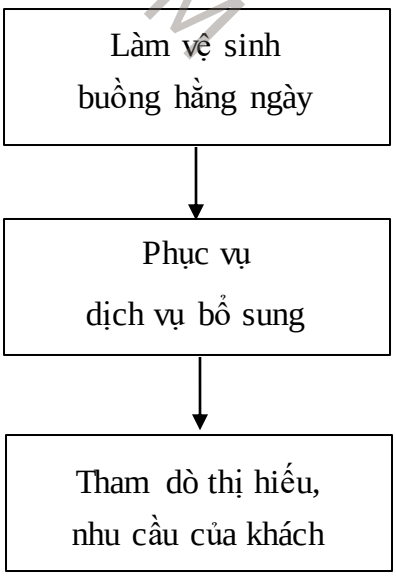
a. Mô tả công việc

Giai đoạn này hình thành mối quan hệ trực tiếp giữa người mua sản phẩm dịch vụ (khách) và người bán sản phẩm dịch vụ (nhân viên). Vì vậy đòi hỏi nhân viên phải thường xuyên phục vụ chu đáo trong suốt thời gian khách ở tại khách sạn, cũng như luôn thăm dò các nhu cầu, thị hiếu của khách để đáp ứng một cách kịp thời và hiệu quả nhất. Đây chính là giai đoạn hình thành niềm tin của khách và uy tín của khách sạn.

b. Quy trình thực hiện

CĐTM

Sơ đồ 1.2. Quy trình phục vụ buồng khách



- Làm vệ sinh buồng hằng ngày

+ Hằng ngày, nhân viên buồng sẽ vệ sinh buồng của khách lưu trú sạch sẽ, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh đã quy định.

+ Nhân viên buồng cần nắm được số lượng buồng cần vệ sinh, số lượng khách có trong buồng, các vật phẩm đặt buồng… để chuẩn bị những đồ dùng thay thế cho phù hợp như ga giường, áo gối, khăn các loại, nước uống, bàn chải, xà phòng…

+ Cung cấp đầy đủ nước uống và các tiêu chuẩn hay yêu cầu đặt buồng của khách như: yêu cầu hằng ngày thay hoa tươi, đưa báo cho khách…

+ Trong trường hợp khách không muốn dọn buồng thì nhân viên hỏi khách khi nào có thể làm vệ sinh. Nếu khách từ chối, nhân viên chỉ cần đổ rác, thêm khăn và nước uống cho khách.

+ Kiểm tra đồ uống trong minibar và bổ sung đồ uống hằng ngày cho khách.

- Phục vụ dịch vụ bổ sung

+ Minibar: Hằng ngày, nhân viên phụ trách minibar hoặc nhân viên buồng sẽ phải kiểm tra tình hình khách sử dụng đồ uống trong minibar, nếu khách có sử dụng thì phải lập hóa đơn đồ uống khách đã sử dụng: tên khách, số buồng, ngày giờ đã sử dụng, số lượng đồ uống và ký tên vào hóa đơn. Sau đó bổ sung đồ uống minibar theo số lượng khách đã sử dụng và theo tiêu chuẩn của khách sạn.

+ Dịch vụ giặt là là một trong những dịch vụ bổ sung quan trong nhất tại khách sạn. Nhân viên bộ phận nhà giặt sẽ chịu trách nhiêm nhận và giặt đồ cho khách theo đúng quy trình giặt là sao cho đảm bảo thời gian và chất lượng tốt nhất.

+ Dịch vụ phục vụ ăn uống tại buồng

CĐTM

Thông thường, dịch vụ phục vụ ăn uống không nằm trong chức năng của nhân viên buồng, người chịu trách nhiệm công việc này là nhân viên nhà hàng. Tuy nhiên, nhân viên buồng có thể thực hiện một số công việc liên quan như:

Hướng dẫn khách chọn món ăn qua "Room service menu".

Ghi thực đơn rồi báo cho tổ chế biến.

Đúng giờ hẹn nhân viên mang thức ăn lên buồng cho khách.

Gõ cửa xin phép vào đặt bàn.

Hỏi khách nơi đặt bàn và thực hiện quy trình bày bàn.

Đặt thức ăn cho khách, chúc khách ăn ngon và ra ngoài.

Khi khách ăn xong, yêu cầu vào thu dọn thì mới vào.

Lấy hóa đơn tính tiền đặt lên đĩa cho khách biết để thanh toán.

+ Dịch vụ chỉnh trang buồng

Dịch vụ chỉnh trang buồng (Turn down service) là những công việc nhỏ, lẻ nhưng đòi hỏi sự tỉ mỉ, khéo léo, chu đáo nhằm tạo thuận lợi ở mức cao nhất cho khách lưu trú và thể hiện sự quan tâm của khách sạn đối với họ.

Dịch vụ chỉnh trang buồng thường chỉ dành cho những buồng sang trọng hoặc khi phục vụ khách VIP. Vì vậy, yêu cầu người thực hiện phải sử dụng trang phục lịch sự, thao tác khéo léo, nhẹ nhàng để phù hợp với đối tượng mà mình phục vụ.

- Thăm dò thị hiếu, nhu cầu của khách

Trong quá trình phục vụ khách lưu trú, nhân viên buồng có thể thực hiện việc thăm dò nhu cầu, thị hiếu, sự hài lòng của khách hàng bằng cách đặt phiếu thăm dò, thư góp ý trong buồng của khách hay thông qua quan sát, hỏi thăm trực tiếp. Dựa vào đó, khách sạn có thể đưa ra những thay đổi thích hợp như phát triển thêm những sản phẩm, dịch vụ mới đáp ứng nhu cầu của khách hay cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ hiện tại của khách sạn.

c. Điều kiện yêu cầu khi thực hiện

1. Điều kiện về con người

Nhân viên buồng phải được đào tạo nghiệp vụ buồng phòng, hiểu rõ chức năng, nhiệm vụ và quy trình phục vụ khách lưu trú.

Có tác phong làm việc nghiêm túc, cẩn thận, trung thực và thái độ phục vụ lịch sự, nhã nhặn đối với khách.

Có ý thức giữ gìn tài sản của khách sạn và của khách trong quá trình phục vụ.

Đảm bảo sức khỏe, thực hiện đúng giờ giấc và kỷ luật lao động.

2. Điều kiện về trang thiết bị và dụng cụ

Dụng cụ làm buồng, xe đẩy, hóa chất vệ sinh phải đầy đủ, đảm bảo an toàn và đúng quy định sử dụng.

CĐTM

Đồ vải sử dụng cho buồng phòng phải sạch, đủ số lượng và đạt tiêu chuẩn phục vụ.

Trang thiết bị trong buồng như hệ thống điện, nước, điều hòa, thiết bị vệ sinh phải hoạt động tốt.

3. Điều kiện về tổ chức và quy trình

Quy trình phục vụ khách lưu trú phải được xây dựng rõ ràng, thống nhất và phổ biến cho nhân viên buồng.

Có sự phân công công việc cụ thể giữa các ca làm việc và giữa các bộ phận trong khách sạn.

Thông tin về tình trạng buồng và yêu cầu của khách phải được cập nhật chính xác, kịp thời.

4. Điều kiện về phối hợp giữa các bộ phận

Bộ phận buồng phải phối hợp chặt chẽ với bộ phận lễ tân, nhà hàng, kỹ thuật trong quá trình phục vụ khách.

Các yêu cầu, phản ánh của khách cần được tiếp nhận và xử lý nhanh chóng theo đúng quy trình.

và uy tín của khách sạn.

d. Kết quả.

- Khi quy trình phục vụ khách lưu trú được thực hiện đúng theo yêu cầu của bài giảng nghiệp vụ buồng, sẽ đạt được các kết quả sau:

- Buồng phòng luôn đảm bảo sạch sẽ, gọn gàng, đầy đủ tiện nghi theo tiêu chuẩn phục vụ.

- Chất lượng dịch vụ lưu trú được nâng cao, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.

- Hạn chế các sai sót trong quá trình phục vụ như thiếu đồ dùng, hư hỏng thiết bị hoặc vệ sinh không đảm bảo.

- Tăng sự hài lòng và cảm giác thoải mái cho khách trong thời gian lưu trú.

- Góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín của khách sạn.

Nâng cao ý thức trách nhiệm và kỹ năng nghề nghiệp cho nhân viên buồng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1:

Chương 1 đã trình bày tổng quan cơ sở lý thuyết về hoạt động phục vụ khách lưu trú tại phòng trong khách sạn, bao gồm khái niệm, vai trò, đặc điểm của dịch vụ buồng phòng cũng như các yêu cầu và tiêu chuẩn nghiệp vụ đối với nhân viên bộ phận buồng. Qua đó cho thấy, phục vụ khách lưu trú tại phòng không chỉ đơn thuần là công tác vệ sinh, sắp xếp phòng mà còn là một quy trình dịch vụ tổng hợp, đòi hỏi sự chính xác, cẩn thận, kỹ năng chuyên môn và thái độ phục vụ chuyên nghiệp của nhân viên.

CĐTM

Những kiến thức lý thuyết được trình bày trong chương này là nền tảng quan trọng giúp sinh viên hiểu rõ bản chất công việc của bộ phận buồng, từ đó vận dụng vào quá trình thực tập thực tế tại Vinpearl Resort Nam Hội An. Đồng thời, nội dung chương 1 cũng làm cơ sở cho việc đánh giá thực trạng, phân tích quy trình phục vụ và rút ra nhận xét, kinh nghiệm trong các chương tiếp theo của báo cáo thực tập.

CĐTM
CĐTM
CĐTM

CHƯƠNG 2. TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ TẠI VINPEARL RESORT & GOLF NAM HỘI AN

2.1. Thực trạng về công tác phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại Vinpearl Resort & Gold Nam Hội An

2.2.1. Vệ sinh phòng và chuẩn bị

a. Mô tả công việc

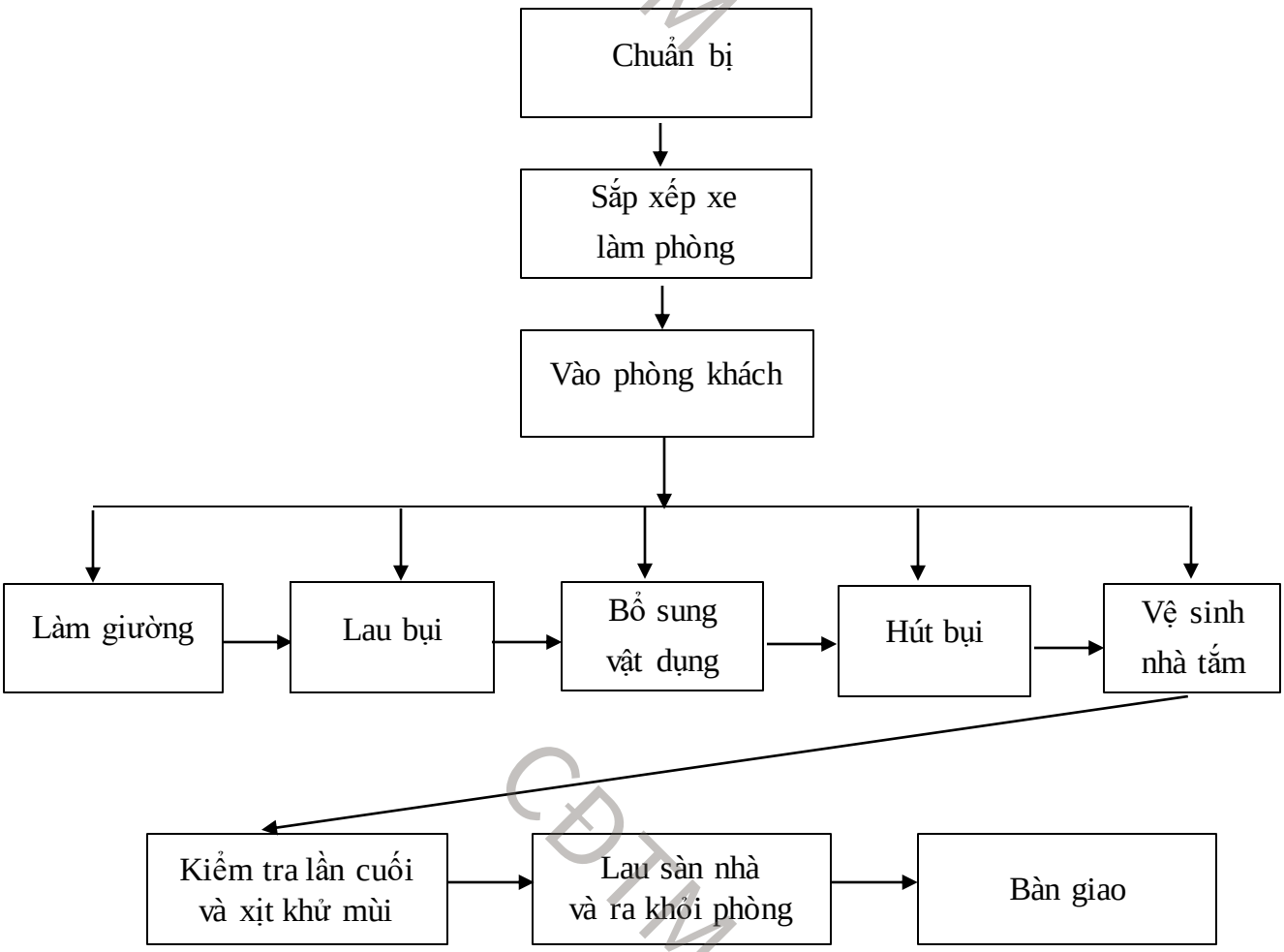
Nhân viên buồng phòng tại khu villa Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An chịu trách nhiệm vệ sinh và chuẩn bị phòng nhằm đảm bảo không gian lưu trú luôn sạch sẽ, tiện nghi, riêng tư và đạt tiêu chuẩn dịch vụ của khu nghỉ dưỡng cao cấp. Công việc cụ thể bao gồm:

- Kiểm tra tình trạng villa, trang thiết bị và hệ thống điện, nước trước khi tiến hành vệ sinh.
- Thu gom rác thải, đồ vải bẩn và dụng cụ đã sử dụng trong toàn bộ khu vực villa.
- Vệ sinh khu vực phòng tắm: bồn cầu, lavabo, vòi sen, bồn tắm, gương, sàn nhà, lỗ thoát nước theo đúng quy trình và nguyên tắc từ trên xuống dưới.
- Vệ sinh khu vực phòng ngủ và phòng khách: lau bụi đồ nội thất, bàn ghế, giường, tủ, cửa kính, thiết bị điện và các bề mặt trong phòng.
- Thay và sắp xếp ga giường, vỏ gối, áo mền đúng tiêu chuẩn setup villa.
- Bổ sung và sắp xếp đầy đủ đồ vải, amenities, minibar, nước uống và các vật dụng tiêu hao theo quy định của Vinpearl.
- Kiểm tra, vệ sinh khu vực ban công, lối đi, cửa ra vào và các góc khuất trong villa.
- Kiểm tra tổng thể villa sau khi hoàn tất vệ sinh, đảm bảo phòng sạch sẽ, không mùi, đầy đủ tiện nghi và an toàn cho khách lưu trú.
- Khóa cửa villa, cập nhật tình trạng phòng và ghi nhận thời gian hoàn thành công việc theo quy định bộ phận buồng phòng.

b. Quy trình thực hiện

CĐTM

Sơ đồ 2.1: Quy trình chuẩn bị và thực hiện công việc vệ sinh buồng cho khách



Nguồn: "Quan sát thực tế tại bộ phận buồng phòng - Vinpearl Nam Hội An"

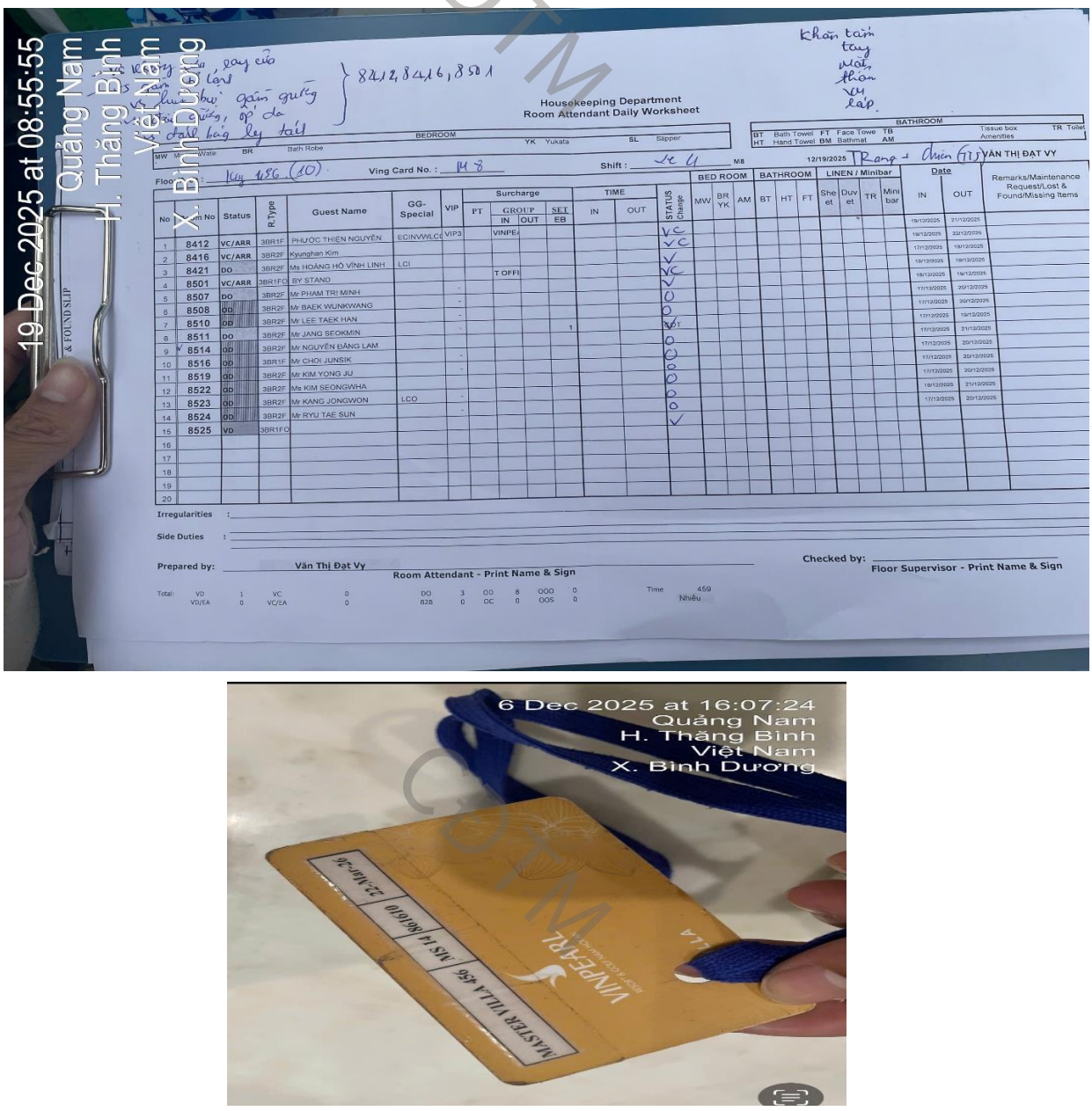
Bước 1: Chuẩn bị

- Nhận bảng phân công.
- Kiểm tra số lượng phòng.
- Tình trạng phòng khách.
- Công việc được phân công và các đầu việc định kỳ.
- Nhận chìa khóa, điện thoại.
- Kiểm tra tình trạng khóa, điện thoại.
- Ký nhận vào sổ giao nhận.

Lưu ý: Luôn giữ bên mình và không đưa cho người khác (Cần báo quản lý ngay lập tức khi bị thất lạc).

Họp ngắn: Trao đổi thông tin cần lưu ý về phòng khách VIP và các sự kiện trong ngày.

CĐTM



Hình 2.1: Bảng phân công công việc và key vào phòng

Bước 2: Sắp xếp xe làm phòng

- Sắp xếp xe đủ số lượng vật dụng và CCDC theo khối lượng công việc trong ca.

+ Đồ vải (các hạng vải trong phòng khách và phòng tắm).

+ Đồ vải sạch và đồ vải bẩn.

+ Xếp đủ số lượng, chủng loại theo tiêu chuẩn xếp xe và theo loại phòng thực hiện.

+ Nẹp gá phương tiện ra ngoài.

+ Xếp đồ vải nhẹ trên và nặng ở dưới (các loại khăn ở trên, các loại hàng vải ở dưới).

- Vật dụng phục vụ khách:

+ Bao bì còn nguyên vẹn, sạch, không vết bẩn.

+ Có tên sản phẩm và biểu trưng thương hiệu.

+ Sắp xếp ngăn nắp, gọn gàng, dễ lấy.

+ Đúng số lượng, đủ loại theo thiết kế với sức chứa phù hợp của xe.

+ Tên sản phẩm hướng ra ngoài.

- Lưu ý khi di chuyển xe đẩy:

+ Di chuyển xe từ từ và chú ý chướng ngại vật phía trước.

+ Tránh đẩy xe va đập vào tường.



Hình 2.2: Chuẩn bị xe đẩy và các vật phẩm

Bước 3: Vào phòng khách

- Xem "Hướng dẫn vào phòng khách", lưu ý:

+ Đặt xe trước cửa phòng khách và mặt xe hướng vào cửa phòng.

+ Chừa lối đi nhỏ 50cm.

- Kiểm tra két an toàn và tài sản trong phòng. Xem hướng dẫn "Hướng dẫn xử lý các tình huống phát sinh trong phòng khách".

- Mở cửa sổ, kéo rèm.

- Tắt thiết bị điện.

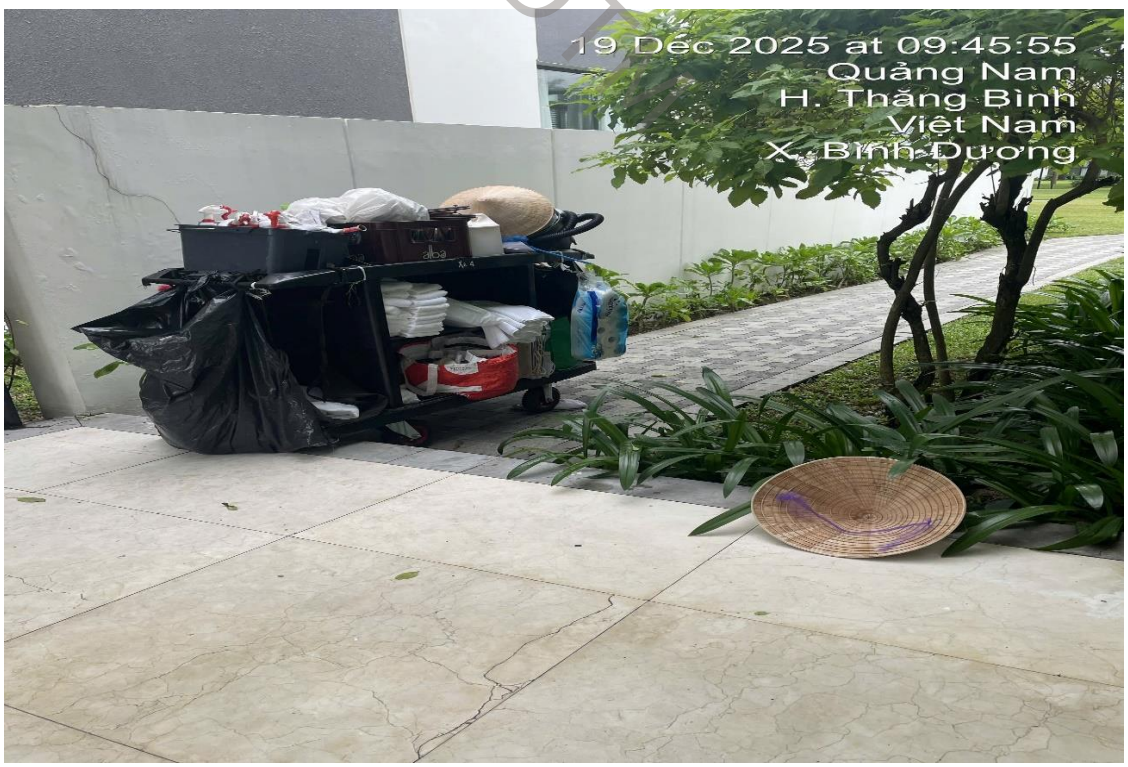
- Kiểm tra tình trạng thiết bị hư hỏng, báo trung tâm dịch vụ khách hàng để thông tin cho Kỹ thuật khắc phục (nếu có).

- Thu gom ly tách, khay đồ ăn (nếu có).

- Dọn khay đồ ăn (nếu có) vào khu vực BOH (pantry hoặc sảnh thang nhân viên).

-Thu gom rác.

CĐTM



Hình 2.3: Đặt xe trước phòng villa

Bước 4: Làm giường

- Thu gom hàng vải bẩn.

+ Dọn mền áo hay vật dụng cá nhân ra khỏi giường.

+ Kéo giường rời cách đầu giường 50cm.

+ Tháo ga ra khỏi nệm.

+ Kiểm tra nệm và bọc vệ nệm.

* Lưu ý: Hàng vải bẩn sau khi được thu gom sẽ cho vào xe đựng hàng vải bẩn chuyên biệt. Trong quá trình thu gom nếu phát hiện hàng vải bị rách, cần tách riêng ra và đánh dấu để tiến hành xử lý, hỏng hủy.

- Làm giường mới:

+ Trải ga lên mặt giường, mặt phải hướng lên, phần thừa của ga phủ đều ở mỗi cạnh giường.

+ Xếp ga ở các góc giường thành 90 độ (góc chuyên nghiệp) bắt đầu từ đầu giường.

+ Chèn ga thừa ở các cạnh giường xuống đáy nệm

- Lồng ruột chăn:

+ Rải vỏ chăn lên mặt giường.

+ Mở miệng vỏ chăn.

+ Lồng ruột chăn vào vỏ.

+ Căng chăn cho cân đều với toàn bộ mặt giường.

+ Gập mép trên của chăn.

+ Chèn chặt đuôi chăn xuống dưới đáy nệm.

- Vỏ gối:

+ Kiểm tra áo gối sạch, không rách, không có mùi.

+Vỏ gối căng đều.

+ Gấp 2 góc ở đầu gối và đưa gối vào trong vỏ gối.

+ Căng và đậy nắp miệng gối.

+Đặt gối lên giường cân đối.

+ Đặt gối trang trí và đặt tấm trang trí lên giường (nếu có).

- Kiểm tra tổng thể giường căng phẳng, hai mép chăn đều, không vết ố rách sờn, gối đặt cân đối đều nhau.



Hình 2.4: Hình ảnh phòng Double tại villa

Bước 5: Lau bụi

- Dùng khăn lau ẩm và khăn lau kính kết hợp hóa chất làm sạch bụi các bề mặt theo một chiều, từ trên xuống và từ trong ra ngoài.

- Khăn lau và dụng cụ phải sạch, không bám dầu mỡ.

- Giặt lại khăn khi khăn lau đã bẩn.

- Làm sạch bụi các bề mặt:

+ Gương kính.

CĐTM

+ Các khung cửa, khung tranh.

+ Các bề mặt đồ gỗ, đầu giường.

+Bên trong các ngăn kéo.

+ Tay nắm cửa.

+ Bề mặt tivi, điện thoại, tủ lạnh, điều khiển tivi.

+ Các bóng đèn, chụp đèn, công tắc đèn.

- Lưu ý:

+ Bề mặt sau khi lau phải sáng, không bụi, không vết đốm bẩn, mồ hôi hay dấu tay.

+ Sắp đặt các vật dụng về đúng vị trí, xem "Tiêu chuẩn set up".

+ Bảo đảm tivi hoạt động tốt, đúng kênh và đúng số thứ tự theo quy định.

Bước 6: Bổ sung vật phẩm

- Bổ sung các đồ dùng bị thiếu hoặc rách bẩn

+ Văn phòng phẩm.

+ Đồ uống miễn phí.

+ Ly tách, gạt tàn, điếu quẹt (nếu có).

+ Danh mục giặt ủi, túi giặt ủi.

+ Danh mục đồ uống trong tủ lạnh (nếu có).

+ Các đồ cung cấp phải sạch, không mùi lạ/mùi khó chịu.

+ Sắp xếp biểu trưng hướng ra phía khách sử dụng.



Hình 2.5: Hình ảnh danh mục đồ uống trong tủ lạnh và trà cafe

Bước 7: Hút bụi

- Hút bụi từ phía cuối phòng và lùi dần ra cửa, dưới gầm giường, gầm bàn, gầm ghế, tủ…, tất cả các góc và khe tường, phía sau rèm cửa.

Bước 8: Vệ sinh nhà tắm

- Thu gom các đồ bẩn trong phòng tắm

+ Thu gom rác.

CĐTM

+ Cẩn thận với dao cạo râu, ly tách vỡ.

+ Chú ý vật dụng khách bỏ quên.

+ Đeo găng tay, kéo lên ½ cánh tay, găng tay không có lỗ thủng.

- Phân loại đồ tái sử dụng.

+ Đối với phòng khách đang ở: Giữ lại các hộp/chai vật dụng khách đã sử dụng còn trên 1/3, giấy vệ sinh sử dụng còn trên 1/3.

+ Đối với phòng khách trả: thay mới toàn bộ vật dụng phòng khách đã qua sử dụng.

- Cách lau: làm ướt các bề mặt, xịt hóa chất lên bề mặt.

- Rửa các đồ dùng

+ Cọ rửa đồ thủy tinh, ly tách bằng miếng mút.

+ Xả kỹ lại bằng nước sạch.

+ Úp ngược xuống khăn sạch.

- Lau gương soi:

+ Tùy thuộc vào phạm vi độ bẩn để dùng giẻ lau hoặc gạt gương.

+ Với vết bẩn nhỏ: xịt hóa chất lau gương vào khăn cotton và lau các vết bẩn (lau cục bộ).

+ Vết bẩn lớn trên diện rộng: dùng bộ gạt gương.

+ Làm ướt bông thỏ bằng hóa chất gạt gương.

+ Dùng bông thỏ thoa lên mặt gương.

+ Dùng gạt gương gạt sạch.

+ Lau lại khung viền xung quanh.

- Cọ rửa bồn rửa và thiết bị

+ Xịt hóa chất đa năng vào miếng mút cọ.

+ Cọ quanh chậu rửa.

+ Cọ quanh mặt bàn.

+Cọ vòi nước, lỗ thoát nước.

+ Rửa lại mặt bàn, bệ vòi nước, chậu rửa bằng nước sạch.

- Lau khô, sử dụng khăn lau khô các bề mặt và thiết bị (lưu ý sử dụng đúng loại khăn chuyên dụng cho các bề mặt gương kính.

- Cọ rửa bồn tắm đứng:

+ Dùng mặt xanh (cứng) miếng mút cọ xịt hóa chất chuyên dụng để cọ rửa mặt trong kính và đá, cọ rửa sàn.

+ Dùng mặt vàng (mềm) miếng mút xịt hóa chất chuyên dụng để cọ rửa bồn tắm, dây dẫn, khay inox đựng mỹ phẩm.

+ Dùng bàn chải nhỏ cọ rửa lỗ thoát sàn và roong mạch sàn.

+Xả lại bằng nước sạch các khu vực vừa vệ sinh.

CĐTM

+ Lau lại bằng giẻ khô mặt trong và mặt ngoài.

- Lưu ý:

+ Vệ sinh kỹ chân gương, roong mạch, kẽ sàn.

+ Làm bóng các vật dụng trong phòng tắm.

- Cọ rửa bồn tắm nằm

+ Cọ rửa bồn bằng miếng mút mặt vàng (mềm) có xịt hóa chất đa năng

+ Bộ vòi sen, dây dẫn.

+ Bồn tắm.

+ Lỗ thoát nước.

+ Rửa sạch lại bằng nước.

+ Lau khô bằng khăn lau, gương, rèm (nếu có), tường khu vực xung quanh bằng giẻ ẩm có xịt hóa chất đa năng.

- Lưu ý:

+ Không đứng trên mép bồn tắm hoặc với người qua bồn tắm vì có thể bị trơn trượt/ngã.

+ Kiểm tra trang thiết bị hoạt động tốt.

- Vệ sinh bồn cầu

- Giật nước bồn cầu.

- Xịt, ngâm bằng hóa chất chuyên dụng.

- Cọ rửa lòng bồn cầu bằng cây cọ bồn cầu.

- Cọ rửa vành, bệ ngồi bằng mitt cọ riêng.

- Lau thành bồn cầu và khu vực xung quanh bằng khăn lau ẩm có xịt hóa chất đa năng.

- Giật xả nước.

- Lau lại thành bồn cầu và khu vực xung quanh bằng khăn lau ẩm sạch, lau khô bằng khăn sạch.

- Lưu ý: Lau khô bồn cầu theo nguyên tắc từ trên xuống dưới (dùng riêng miếng cọ và khăn lau).

- Bổ sung đồ dùng nhà tắm

- Kiểm tra và bổ sung các loại khăn.

- Bổ sung các vật dụng trong nhà tắm.

- Lưu ý:

+ Đối với các phòng đã trả, thay toàn bộ vật dụng khách đã sử dụng bằng đồ mới.

+ Đối với các phòng khách lưu trú từ hai đêm trở lên, nhân viên làm phòng kiểm tra và thực hiện từ đêm thứ 2 như sau (với những vật dụng tiêu chuẩn setup là "refill"):

* Đặt thêm kem đánh răng khi khách đã bóc/mở tuýp kem.

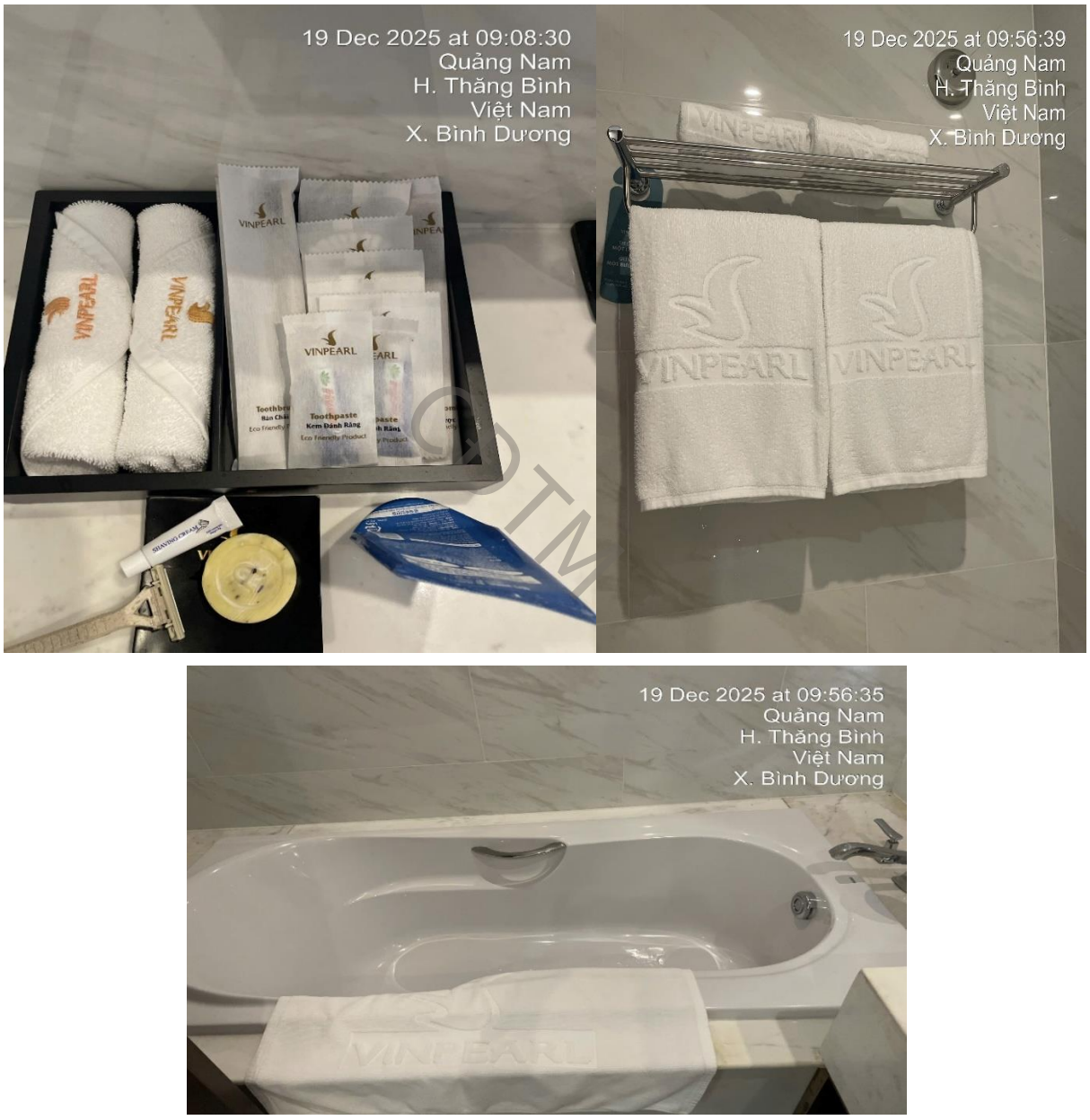
CĐTM

* Giữ nguyên bàn chải của khách (đã set up ở đêm đầu tiên) khi khách để trong ly súc miệng.

* Trường hợp bàn chải không còn đảm bảo sạch sẽ, ố màu, khách để dưới sàn nhà tắm hoặc khách yêu cầu thay thì nhân viên làm phòng bỏ sang loại bàn chải riêng biệt (loại không kèm kem đánh răng).

* Chỉ thay vật dụng khi dùng hết trên 2/3.

- Lưu ý: Giữ những vật dụng còn lại để sử dụng cho khu vực thay đồ hoặc phòng vệ sinh của nhân viên.



Hình 2.6: Bổ sung các đồ dùng và vật dụng trong nhà tắm

Bước 9: Kiểm tra lần cuối và xịt khử mùi

- Đứng từ phía cửa quan sát khắp phòng tắm và phòng khách đảm bảo các bề mặt:
  + Sạch vết bẩn hoặc bụi bẩn.
  + Gương sáng sạch và trong.

+Không để lại mùi hóa mỹ khử cặn cảm.

+ Các vật dụng đã đặt đầy đủ.

+Xịt hóa chất khử mùi vào các góc, lỗ thoát nước trong nhà tắm.

+ Khép cửa phòng tắm theo tiêu chuẩn.

+ Thu gom công cụ dụng cụ.

Bước 10: Lau sàn nhà và ra khỏi phòng

- Lau sàn bằng cây lau sàn với nước có pha hóa chất.
- Lau từ trong ra ngoài tới cửa chính và ra khỏi phòng.
- Ghi thời gian vào bảng phân công công việc.



Hình 2.7: Hình ảnh lau sàn và rời khỏi phòng

Bước 11: Bàn giao

- Giao ca với nhau về các công việc đã hoàn thành để cập nhật báo cáo và các công việc chưa hoàn thành để tiếp tục thực hiện và theo dõi.
- Kiểm tra toàn bộ về hàng hóa và sổ sách trước khi tiến hành nhận và bàn giao.
- Bàn giao khu vực làm việc.

c. Điều kiện yêu cầu khi thực hiện

- Nhân viên buồng phòng phải được phân công nhiệm vụ rõ ràng, nắm đúng quy trình dọn phòng khách.
- Trang bị đầy đủ dụng cụ, xe làm phòng, hóa chất vệ sinh, đồ vải sạch và amenities theo tiêu chuẩn Vinpearl.
- Phòng khách phải được kiểm tra tình trạng trước khi vệ sinh (khách trả/phòng đang ở, tài sản, thiết bị).
- Việc vệ sinh phải tuân thủ trình tự từ trên xuống dưới, từ trong ra ngoài, đảm bảo an toàn lao động.
- Thực hiện đúng quy định phân loại đồ vải sạch – bẩn, rác thải và vật dụng tái sử dụng.

CĐTM

- Nhân viên phải đeo găng tay, sử dụng đúng hóa chất, đúng mục đích cho từng khu vực.

d. Kết quả

- Phòng khách được vệ sinh sạch sẽ, gọn gàng, không bụi bẩn, mùi khó chịu.
- Giường ngủ được làm đúng kỹ thuật, căng phẳng, gối chăn đặt cân đối theo tiêu chuẩn.
- Khu vực phòng tắm, bồn rửa, bồn tắm, gương kính sạch, khô, sáng, không còn vết nước hay cặn bẩn.
- Các vật dụng trong phòng được bổ sung đầy đủ, sắp xếp đúng vị trí, đúng tiêu chuẩn set up.
- Thiết bị trong phòng hoạt động bình thường, sẵn sàng bàn giao khách lưu trú.

d. Nhận xét

- Quy trình vệ sinh buồng và chuẩn bị phòng được xây dựng chi tiết, rõ ràng, giúp nhân viên thực hiện công việc thống nhất.
- Trình tự vệ sinh hợp lý giúp đảm bảo chất lượng phòng khách và nâng cao hiệu quả làm việc.
- Việc kiểm tra kỹ trước và sau khi vệ sinh góp phần hạn chế sai sót và phản ánh của khách hàng.
- Quy trình thể hiện tính chuyên nghiệp và tiêu chuẩn dịch vụ cao của Vinpearl trong công tác buồng phòng.

2.2.2. Đón tiếp khách khi nhận phòng

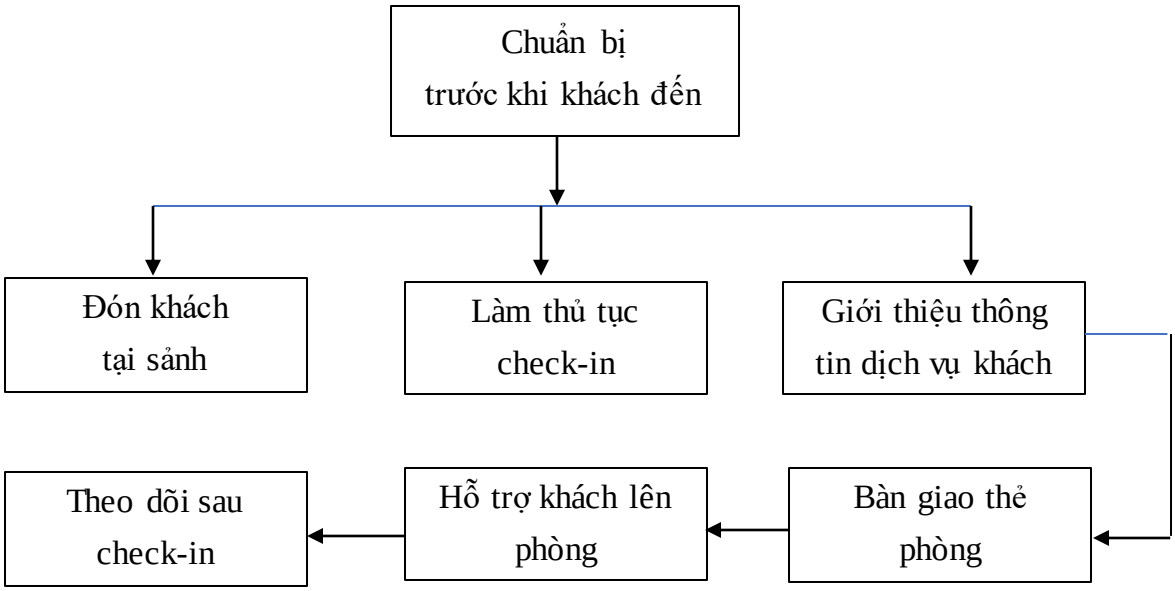
a. Mô tả công việc

Đón tiếp khách khi nhận phòng là một trong những công việc quan trọng của bộ phận buồng phòng, nhằm đảm bảo khách được tiếp nhận phòng đúng thời gian, đúng tiêu chuẩn và có ấn tượng tốt ngay từ đầu. Bộ phận buồng phối hợp với lễ tân và các bộ phận liên quan để chuẩn bị phòng, đón khách, hỗ trợ khách lên phòng, giới thiệu các tiện nghi và dịch vụ trong khu nghỉ dưỡng, đồng thời theo dõi tình trạng khách sau khi nhận phòng để kịp thời hỗ trợ khi cần thiết.

CĐTM
CĐTM
CĐTM

b. Quy trình thực hiện

Sơ đồ 2.2: Quy trình đón khách khi nhận phòng



Nguồn: "Quan sát thực tế tại bộ phận buồng phòng - Vinpearl Nam Hội An"

Quy trình đón tiếp khách khi nhận phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An được thực hiện theo các bước sau:

- Chuẩn bị trước khi khách đến:

Nhân viên buồng phòng kiểm tra tình trạng phòng, đảm bảo phòng đã được vệ sinh sạch sẽ, đầy đủ trang thiết bị, vật dụng theo tiêu chuẩn; phối hợp với lễ tân để nắm thông tin khách đến, số phòng và yêu cầu đặc biệt (nếu có).

- Đón khách tại sảnh:

Nhân viên chào đón khách với thái độ lịch sự, thân thiện; hướng dẫn khách di chuyển và hỗ trợ hành lý khi cần.

- Làm thủ tục check-in:

Bộ phận lễ tân thực hiện thủ tục nhận phòng; trong thời gian này, bộ phận buồng phòng sẵn sàng phối hợp để hỗ trợ khách.

- Giới thiệu thông tin dịch vụ cho khách:

Nhân viên giới thiệu các tiện nghi trong phòng, giờ hoạt động của các dịch vụ trong khu nghỉ dưỡng, cũng như các lưu ý trong quá trình lưu trú.

- Bàn giao thẻ phòng:

Sau khi hoàn tất thủ tục, nhân viên bàn giao thẻ phòng và hướng dẫn khách sử dụng các thiết bị trong phòng.

- Hỗ trợ khách lên phòng:

CĐTM
CĐTM
CĐTM

Nhân viên dẫn khách lên phòng, giới thiệu chi tiết về phòng ở, kiểm tra nhanh tình trạng phòng cùng khách.

- Theo dõi sau check-in:

Bộ phận buồng phòng theo dõi phản hồi của khách trong thời gian đầu lưu trú để kịp thời xử lý nếu phát sinh yêu cầu hoặc sự cố.

c. Điều kiện yêu cầu khi thực hiện

- Phòng phải được xem là sẵn sàng đón khách theo đúng tiêu chuẩn của khu nghỉ dưỡng.
- Nhân viên nắm rõ quy trình đón tiếp khách và thông tin phòng ở.
- Trang phục, tác phong của nhân viên gọn gàng, lịch sự.
- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận buồng phòng và lễ tân.

d. Kết quả

- Khách nhận phòng đúng thời gian, đúng loại phòng đã đặt.
- Phòng ở đảm bảo sạch sẽ, đầy đủ tiện nghi.
- Khách cảm thấy hài lòng, thoải mái ngay khi bắt đầu thời gian lưu trú.
- Hạn chế các sai sót và khiếu nại phát sinh trong quá trình nhận phòng.

e. Nhận xét

Quy trình đón tiếp khách khi nhận phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An được thực hiện bài bản, chuyên nghiệp và có sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận. Nhân viên buồng phòng thể hiện tinh thần trách nhiệm cao, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hình ảnh của khu nghỉ dưỡng trong mắt khách hàng.

2.2.3. Phục vụ trong thời gian khách lưu trú

a. Mô tả công việc

Công việc phục vụ khách đang lưu trú tại buồng do bộ phận buồng thực hiện nhằm đáp ứng kịp thời các nhu cầu phát sinh của khách trong suốt thời gian lưu trú, đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

Trước hết, nhân viên buồng tiếp nhận thông tin yêu cầu của khách thông qua Trung tâm dịch vụ khách hàng hoặc trực tiếp từ khách lưu trú. Các yêu cầu phổ biến bao gồm: đặt giường phụ, cũi em bé, vệ sinh giày, giặt là, bổ sung đồ uống và các vật dụng cần thiết trong phòng. Sau khi tiếp nhận, nhân viên kiểm tra lại thông tin phòng, nội dung yêu cầu và thời gian thực hiện để đảm bảo chính xác.

Tiếp theo, nhân viên tiến hành chuẩn bị dụng cụ, trang thiết bị và vật dụng phù hợp với yêu cầu của khách. Việc chuẩn bị bao gồm kiểm tra tình trạng giường phụ, cũi em bé, đồ vệ sinh giày, túi giặt là, đồ uống bổ sung và các vật dụng liên quan, đảm bảo sạch sẽ, đầy đủ và đạt tiêu chuẩn dịch vụ của Vinpearl.

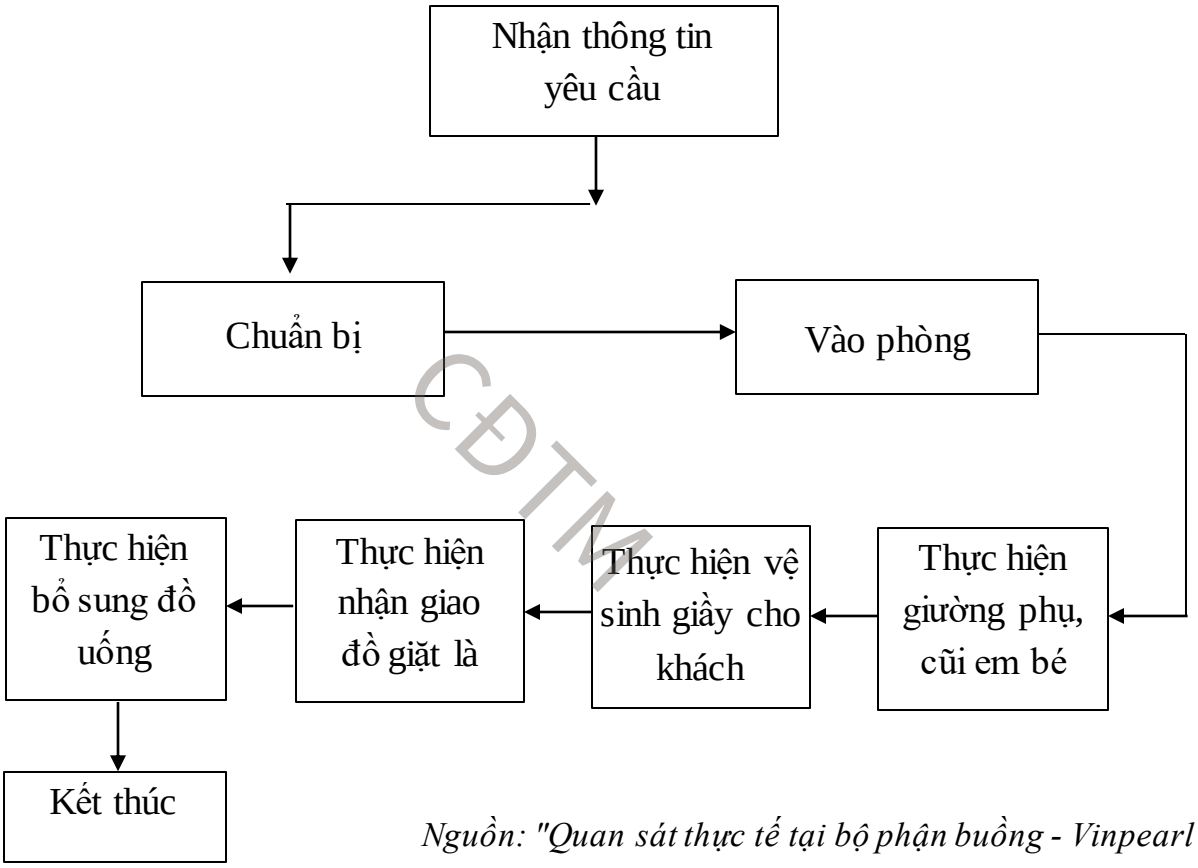
Khi vào phòng khách, nhân viên buồng thực hiện đúng quy trình vào phòng theo quy định, đảm bảo tác phong lịch sự, tôn trọng quyền riêng tư và an toàn cho khách lưu

trú. Tùy theo yêu cầu, nhân viên tiến hành sắp xếp giường phụ hoặc cũi em bé đúng vị trí, thực hiện vệ sinh giày cho khách, nhận và giao đồ giặt là theo quy trình, đồng thời bổ sung đồ uống và các vật dụng cần thiết trong phòng.

Sau khi hoàn thành công việc, nhân viên kiểm tra lại phòng để đảm bảo mọi hạng mục đã được thực hiện đúng yêu cầu và đạt tiêu chuẩn. Cuối cùng, nhân viên thông báo hoàn tất công việc cho Trung tâm dịch vụ khách hàng, ghi nhận vào bảng phân công công việc và kết thúc quy trình phục vụ.

b. Quy trình thực hiện

Sơ đồ 2.3: Quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú



Nguồn: "Quan sát thực tế tại bộ phận buồng - Vinpearl Nam Hội An"

Bước 1: Nhận thông tin yêu cầu

Nhận thông tin từ trung tâm dịch vụ khách hàng hoặc nhân viên tiếp nhận thông tin.

Lưu ý: xác nhận lại thông tin đảm bảo đúng đủ yêu cầu của khách.

Bước 2: Chuẩn bị

Danh sách phòng/ bảng phân công công việc.

Các vật dụng cần thiết phù hợp với yêu cầu của khách (túi giặt là, hóa đơn giặt là, các mặt hàng minibar cần bổ sung, bộ công cụ đánh giày, gương phễu, các vật dụng bổ sung...)

CĐTM

Bước 3: Vào phòng

Thực hiện theo "Hướng dẫn vào phòng khách".

Bước 4: Thực hiện đặt giường, phụ cũi em bé

- Nếu không có khách trong phòng: đặt gương phễu, cửu em bé theo vị trí đã quy định.
- Nếu có khách trong phòng: hỏi khách trước khi thực hiện.
- Sắp đặt giường cho khách theo "Hướng dẫn vệ sinh phòng khách"
- Mỗi giường phụ nếu đặt thêm theo tiêu chuẩn **(**cũi em bé không thêm vật dụng)
  + 3 loại khen, mỗi loại 1 cái (tắm, tay, mặt)
  + 1 đôi dép đi trong nhà, 1 đôi dép đi biển (nếu có)
  + Trà đường các loại , mỗi loại 1 túi
  + 1 chai nước
  + 1 bàn chải đánh răng
  + 1 kem đánh răng

Bước 5: Thực hiện vệ sinh giày cho khách

- Nhận giày:
  + Nhận giày từ phòng khách.
  + Xác nhận thời gian giao lại (nếu gặp khách trong phòng).
  + Ghi số phòng, giờ nhận, giờ trả và đặt vào bên trong giày để tránh nhầm lẫn.
  + Mang giày về khu vực quy định.
- Vệ sinh giày:
  + Kiểm tra chất liệu, màu, nếu không chắc chắn, hỏi Tổ trưởng.
  + Làm sạch bụi bẩn.
  + Sử dụng xi, bàn chải, khăn lau phù hợp với chất liệu giày.
  + Bôi xi lên bề mặt da để cho xi thấm (khoảng 5 phút).
  + Sử dụng bàn chải/ khăn nỉ để đánh bóng.
  + Đối với các loại giày vải, cần lưu ý khi đánh (không dùng xi để đánh).
  + Kiểm tra bề mặt, đảm bảo bề mặt nhẵn bóng.
- Trả giày tối đa 60 phút
- Trả giày đúng vị trí và số phòng.

Bước 6: Thực hiện nhận giao đồ giặt là

- Nhận đồ giặt từ phòng khách:
  + Kiểm tra thông tin trên phiếu giặt là: số lượng, tên, chữ ký, số phòng, dịch vụ yêu cầu, ngày tháng
  + Lưu ý:

* Nếu phiếu yêu cầu đầy đủ thông tin, số lượng khớp nhau, tiến hành lấy và ghi chú vào báo cáo làm việc.

CĐTM

* Nếu phiếu yêu cầu không có chữ ký, hoặc có sự sai lệch giữa thực tế với phiếu yêu cầu thì báo lại cho Trung tâm dịch vụ khách hàng để thông báo với khách

* Không lấy đồ giặt nếu không có phiếu yêu cầu, chữ ký của khách hàng

* Nhận phiếu xác nhận của Giặt là để thông báo cho khách về các vết bẩn hoặc hư hỏng của quần áo trước khi giặt (nếu có)

+ Lấy đồ giặt.

+ Đặt lại túi và hóa đơn giặt ủi cho khách.

- Trả đồ giặt cho khách:

+ Đồ gấp: đặt ở cuối giường.

+ Đồ treo: treo vào tủ quần áo.

+ Đặt đồ theo yêu cầu của khách nếu có khách ở nhà.

Bước 7: Thực hiện bổ sung đồ uống/ các vật dụng đặt phòng miễn phí

- Bổ sung các mặt hàng khách yêu cầu qua Trung tâm dịch vụ khách hàng và các đồ uống đã dùng (áp dụng những mặt hàng tính tiền).

- Hóa đơn minibar.

- Không bổ sung đồ uống với dịch vụ miễn phí cho khách.

- Đặt hóa đơn minibar mẫu đỏ nơi khách dễ thấy (nếu có).

Bước 8: Kết thúc

- Bổ sung các mặt hàng khách yêu cầu qua Trung tâm dịch vụ khách hàng và các đồ uống đã dùng (áp dụng những mặt hàng tính tiền).

- Hóa đơn minibar.

- Không bổ sung đồ uống với dịch vụ miễn phí cho khách.

- Đặt hóa đơn minibar mẫu đỏ nơi khách dễ thấy (nếu có).

c. Điều kiện yêu cầu khi thực hiện

- Nhân viên bộ phận buồng phải tiếp nhận đầy đủ, chính xác các thông tin yêu cầu của khách thông qua Trung tâm dịch vụ khách hàng hoặc trực tiếp từ khách lưu trú.

- Công việc được triển khai trên cơ sở bảng phân công nhiệm vụ cụ thể, xác định rõ số phòng, nội dung yêu cầu và thời gian thực hiện.

- Nhân viên buồng được đào tạo nghiệp vụ, nắm vững quy trình phục vụ khách đang lưu trú và tuân thủ các tiêu chuẩn dịch vụ của Vinpearl.

- Trang thiết bị, dụng cụ và vật dụng phục vụ khách phải được chuẩn bị đầy đủ, đảm bảo sạch sẽ, an toàn và đúng tiêu chuẩn chất lượng.

- Quá trình phục vụ phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về an toàn lao động, vệ sinh, tác phong và bảo mật thông tin của khách hàng.

- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận buồng với các bộ phận liên quan như lễ tân, giặt là và Trung tâm dịch vụ khách hàng nhằm đảm bảo công việc được thực hiện thông suốt.

CĐTM

d. Kết quả

- Các yêu cầu phát sinh của khách trong thời gian lưu trú được xử lý kịp thời, chính xác và đúng tiêu chuẩn dịch vụ.

- Phòng khách luôn được duy trì trong tình trạng sạch sẽ, tiện nghi, đáp ứng nhu cầu sử dụng của khách.

- Mức độ hài lòng của khách hàng được nâng cao, góp phần tạo ấn tượng tốt về chất lượng dịch vụ buồng phòng tại Vinpearl Nam Hội An.

- Quy trình phục vụ giúp hạn chế sai sót trong quá trình làm việc, đồng thời nâng cao hiệu quả và tính chuyên nghiệp của nhân viên bộ phận buồng.

- Góp phần duy trì hình ảnh thương hiệu Vinpearl là đơn vị cung cấp dịch vụ lưu trú chất lượng cao.

e. Nhận xét

- Quy trình phục vụ khách đang lưu trú tại bộ phận buồng được xây dựng tương đối đầy đủ, rõ ràng và phù hợp với thực tế hoạt động của khu nghỉ dưỡng.

- Trình tự các bước được bố trí hợp lý, giúp nhân viên dễ dàng thực hiện và kiểm soát công việc.

- Quy trình thể hiện sự chuyên nghiệp, chú trọng đến trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng trong suốt thời gian lưu trú.

- Tuy nhiên, trong những thời điểm cao điểm du lịch, khối lượng công việc tăng cao có thể gây áp lực cho nhân viên, do đó cần sự phối hợp linh hoạt và hỗ trợ kịp thời giữa các bộ phận liên quan.

2.3. Đánh giá về công tác phục vụ khách trong thời gian lưu trú của bộ phận buồng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An

2.3.1. Ưu điểm

- Trong thời gian khách lưu trú, bộ phận buồng thực hiện nghiêm túc quy trình vào phòng khách; nhân viên luôn gõ cửa, xưng danh và kiểm tra tình trạng phòng trước khi tiến hành vệ sinh, qua đó đảm bảo sự riêng tư và an toàn tài sản cho khách.

- Quy trình làm giường và thay đồ vải được thực hiện đúng tiêu chuẩn: ga giường được trải phẳng, chăn gối sắp xếp cân đối; đồ vải bẩn được thu gom và phân loại riêng, góp phần duy trì hình ảnh phòng khách sạch sẽ và chuyên nghiệp.

- Công tác vệ sinh phòng tắm được thực hiện theo đúng trình tự kỹ thuật, bao gồm thu gom rác, cọ rửa bồn rửa, bồn tắm, gương kính và lau khô sàn, giúp khu vực phòng tắm luôn sạch, khô ráo và không có mùi khó chịu trong suốt thời gian khách lưu trú.

- Việc kiểm tra và bổ sung các vật dụng trong phòng được thực hiện thường xuyên; amenities, đồ uống miễn phí và đồ dùng phòng tắm được bổ sung kịp thời, sắp xếp đúng vị trí theo tiêu chuẩn set up của khu nghỉ dưỡng.

CĐTM

- Nhân viên buồng phối hợp hiệu quả với lễ tân và bộ phận kỹ thuật trong việc xử lý các yêu cầu phát sinh của khách, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách lưu trú.

2.3.2. Hạn chế.

- Trong những thời điểm cao điểm, khối lượng công việc tăng cao khiến việc thực hiện quy trình vệ sinh chưa có đủ thời gian để kiểm tra kỹ tất cả các khu vực, đặc biệt là những vị trí khuất như gầm giường, ban công hoặc khe sàn phòng tắm.

- Đối với các phòng khách đang lưu trú dài ngày, việc sắp xếp thời gian dọn phòng theo nhu cầu riêng của khách đôi khi còn chưa thật sự linh hoạt, có thể gây bất tiện cho khách trong một số trường hợp.

- Một số nhân viên mới chưa nắm vững toàn bộ quy trình vệ sinh buồng, thao tác còn chậm và cần sự hỗ trợ từ nhân viên có kinh nghiệm, ảnh hưởng đến tiến độ làm phòng trong ca làm việc.

- Giải quyết các phàn nàn phát sinh của khách con hơi chậm chưa nhất quán.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2:

Qua quá trình tìm hiểu và thực tập tại bộ phận Buồng – Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An, em đã có điều kiện tiếp cận thực tế công tác phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khu nghỉ dưỡng. Nội dung chương 2 tập trung phản ánh các hoạt động phục vụ hằng ngày của bộ phận buồng nhằm duy trì chất lượng phòng khách trong suốt thời gian khách ở.

Thực tế cho thấy, bộ phận buồng thực hiện tương đối đầy đủ các công việc phục vụ khách đang lưu trú như vào phòng đúng quy định, dọn phòng theo lịch, thay đồ vải khi cần thiết, vệ sinh phòng ngủ và phòng tắm, bổ sung amenities và các vật dụng tiêu hao, qua đó giúp phòng khách luôn sạch sẽ, gọn gàng và đảm bảo sự thoải mái cho khách trong quá trình nghỉ dưỡng.

CĐTM

CHƯƠNG 3. BÀI HỌC KINH NGHIỆM VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC PHỤC VỤ KHÁCH TRONG THỜI GIAN LƯU TRÚ TẠI VINPEARL RESORT & GOLF NAM HỘI AN

3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về tổ chức phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn

3.1.1. Những điểm giống nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về tổ chức phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn

a. Quy trình thực hiện

Về cơ bản, quy trình phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An được xây dựng dựa trên các nguyên tắc và nội dung đã được học trong lý thuyết. Các bước phục vụ khách đều được chuẩn hóa, bao gồm: chuẩn bị phòng trước khi khách đến, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, đáp ứng các yêu cầu phát sinh của khách và kiểm tra, hỗ trợ khách trước khi rời phòng.

Quy trình làm việc giữa các bộ phận như lễ tân, buồng phòng, kỹ thuật và các bộ phận dịch vụ khác có sự phối hợp chặt chẽ, đảm bảo phục vụ khách một cách đồng bộ và hiệu quả. Điều này phù hợp với kiến thức lý thuyết về tổ chức phục vụ khách theo mô hình phối hợp liên bộ phận trong khách sạn – resort cao cấp.

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

rong cả lý thuyết và thực tiễn, nhân viên phục vụ khách trong thời gian lưu trú đều phải đáp ứng các yêu cầu về tác phong, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp và tinh thần trách nhiệm. Nhân viên buồng phòng tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An luôn tuân thủ quy định về đồng phục, vệ sinh cá nhân, thời gian làm việc và quy trình nghiệp vụ.

Bên cạnh đó, các yêu cầu về an toàn, an ninh, bảo mật thông tin khách hàng và bảo quản tài sản của khách cũng được thực hiện đúng theo các tiêu chuẩn đã được học tại nhà trường.

c. Kết quả

Kết quả cuối cùng của công tác phục vụ khách trong thời gian lưu trú đều hướng đến mục tiêu chung là mang lại sự hài lòng cho khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ và hình ảnh thương hiệu của khách sạn. Cả trong lý thuyết và thực tế, sự hài lòng của khách được xem là thước đo đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên và bộ phận phục vụ.

CĐTM

3.1.2. Những điểm khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về tổ chức phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn

Nội dung so sánh	Lý thuyết	Thực tiễn (Vinpearl Nam Hội An)	Ghi Chú
Quy trình thực hiện	Thực hiện theo quy trình chuẩn, các bước rõ ràng, ít thay đổi.	Thực hiện linh hoạt theo tình hình thực tế và yêu cầu của khách.	Thực tiễn linh hoạt hơn lý thuyết.
Điều kiện và yêu cầu khi thực hiện công việc	Điều kiện mô phỏng, áp lực công việc thấp, yêu cầu chủ yếu là nắm quy trình.	Môi trường làm việc thực tế, áp lực cao, yêu cầu kỹ năng nghiệp vụ, giao tiếp và xử lý tình huống.	Thực tế đòi hỏi nhiều kỹ năng hơn
Kết quả	Đánh giá thông qua kết quả học tập và bài thực hành.	Đánh giá thông qua mức độ hài lòng của khách và tiêu chuẩn dịch vụ.	Kết quả thực tế mang tính trực tiếp.

3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân khi tổ chức và thực hiện quy trình phục vụ khách

a. Nghiệp vụ chuyên môn

Sinh viên nhận thức rõ tầm quan trọng của việc nắm vững nghiệp vụ buồng phòng như quy trình làm phòng, kiểm tra trang thiết bị, bổ sung amenities và đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh. Việc tuân thủ đúng quy trình không chỉ giúp nâng cao hiệu quả công việc mà còn hạn chế sai sót và phàn nàn từ khách hàng. Bên cạnh đó, sinh viên học được cách phối hợp với các bộ phận liên quan để xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình khách lưu trú.

b. Kỹ năng giao tiếp

Kỹ năng giao tiếp với khách là yếu tố then chốt trong công tác phục vụ. Qua thực tế, sinh viên rèn luyện được cách chào hỏi, lắng nghe, trả lời yêu cầu của khách một cách lịch sự, chuyên nghiệp và phù hợp với từng đối tượng khách.

Sinh viên cũng học được cách giao tiếp với đồng nghiệp và cấp trên, đảm bảo thông tin được truyền đạt chính xác, kịp thời.

c. Các kỹ năng khác

CĐTM

Ngoài nghiệp vụ và giao tiếp, sinh viên còn rèn luyện được kỹ năng làm việc nhóm, quản lý thời gian, xử lý tình huống và chịu áp lực công việc. Đây là những kỹ năng quan trọng giúp sinh viên thích nghi tốt hơn với môi trường làm việc thực tế sau khi ra trường.

3.3. Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy tổ chức phục vụ khách trong thời gian lưu trú của bộ phận buồng

3.3.1. Đối với bộ phận buồng phòng

Nhà trường nên tăng cường các giờ học thực hành mô phỏng nghiệp vụ buồng phòng, giúp sinh viên làm quen với quy trình thực tế trước khi đi thực tập. Đồng thời, cần cập nhật nội dung giảng dạy theo tiêu chuẩn của các tập đoàn khách sạn lớn như Vinpearl.

3.3.2. Đối với nhà trường.

Nhà trường nên đẩy mạnh liên kết với các doanh nghiệp khách sạn – resort để sinh viên có nhiều cơ hội thực tập và trải nghiệm thực tế. Ngoài ra, cần chú trọng đào tạo kỹ năng mềm, kỹ năng ngoại ngữ và kỹ năng xử lý tình huống cho sinh viên, nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu của thị trường lao động ngành du lịch – khách sạn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã so sánh lý thuyết và thực tiễn công tác phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An. Kết quả cho thấy quy trình thực tế bám sát lý thuyết nhưng linh hoạt hơn để phù hợp với nhu cầu khách và hoạt động của khách sạn.

Sinh viên cũng rút ra nhiều kinh nghiệm quan trọng như nâng cao nghiệp vụ buồng phòng, kỹ năng giao tiếp và khả năng xử lý tình huống. Bên cạnh đó, chương đưa ra một số đề xuất cho bộ phận buồng phòng và nhà trường nhằm giúp việc đào tạo và thực tập hiệu quả hơn, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và hình ảnh của khách sạn.

CĐTM
CĐTM
CĐTM

CĐTM

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Các tài liệu từ Vinpearl Resort & Golf Nam Hội An cung cấp.
[2] Giáo trình nghiệp vụ buồng phòng trường Cao Đẳng Thương Mại.
[3] Một số bài báo cáo tốt nghiệp – trường Cao Đẳng Thương Mại.

CĐTM

CĐTM