TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Bài 1

TỔNG QUAN NGHIỆP VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN

Housekeeping
eart
otel

HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN

MỤC TIÊU

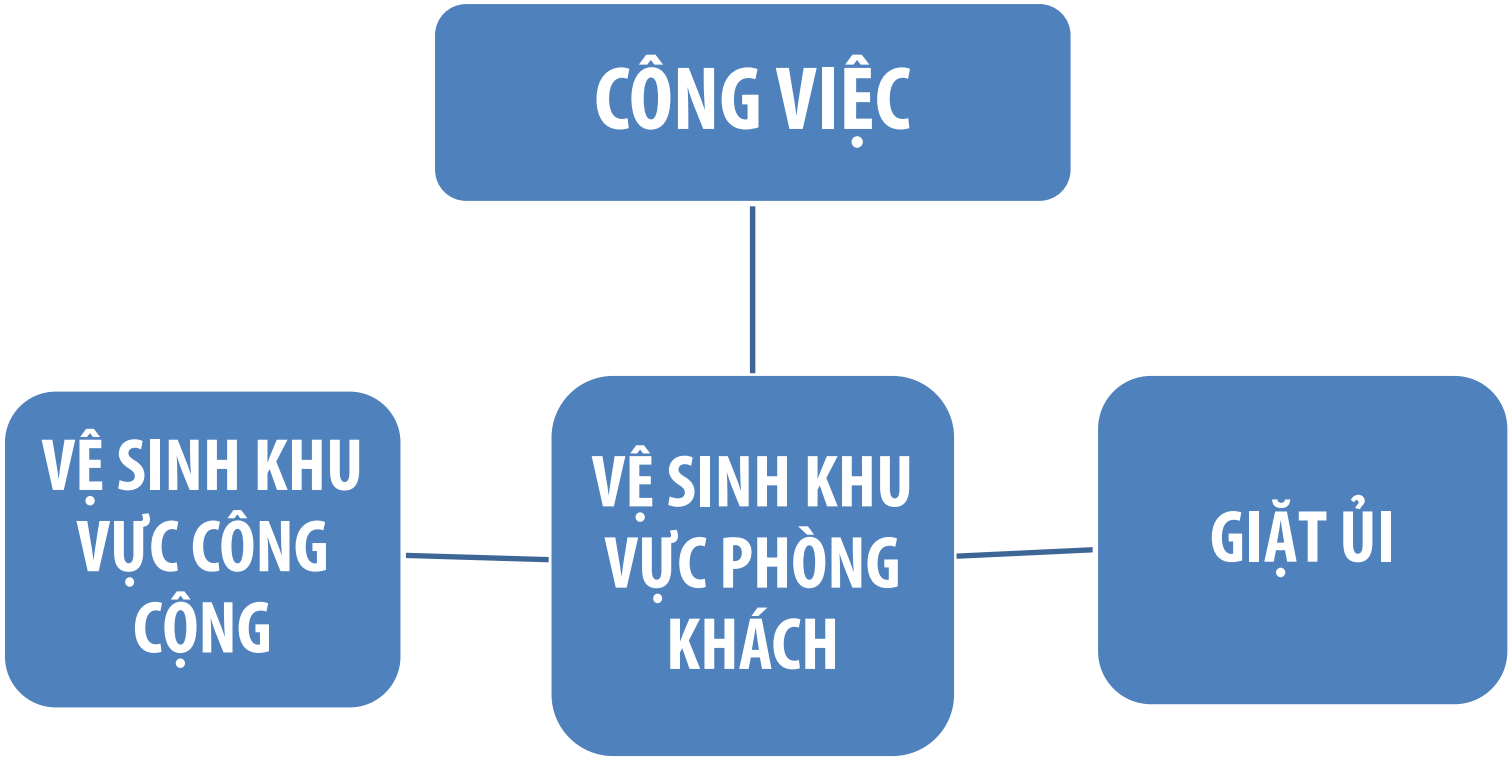
Sau khi học xong bài học này người học có khả năng:

- Mô tả được cơ cấu tổ chức của bộ phận Buồng
- Nêu ra được nhiệm vụ cụ thể của bộ phận Buồng
- Xác định mối quan hệ của bộ phận buồng với các bộ phận liên quan trong khách sạn
- Nêu ra được tiêu chuẩn vệ sinh cá nhân của nhân viên Phục vụ Buồng
- Nhận thức rõ tầm quan trọng của bộ phận Buồng trong Khách sạn
- Giữ được tác phong và vệ sinh cá nhân tốt, chuyên nghiệp trong ngành phục vụ

NỘI DUNG CHÍNH

1. Nhiệm vụ của bộ phận Phục vụ Buồng trong Khách sạn
2. Sơ đồ tổ chức bộ phận Buồng
3. Mối quan hệ bộ bộ phận Buồng trong Khách sạn
4. Tác phong và vệ sinh cá nhân của nhân viên Phục vụ Buồng

1-Nhiệm vụ của Bộ phận phục vụ Buồng trong KS



1-Nhiệm vụ của Bộ phận phục vụ Buồng trong KS

Trong tất cả các loại hình khách sạn, dù lớn hay nhỏ đều cần đến hoạt động của bộ phận buồng vì:

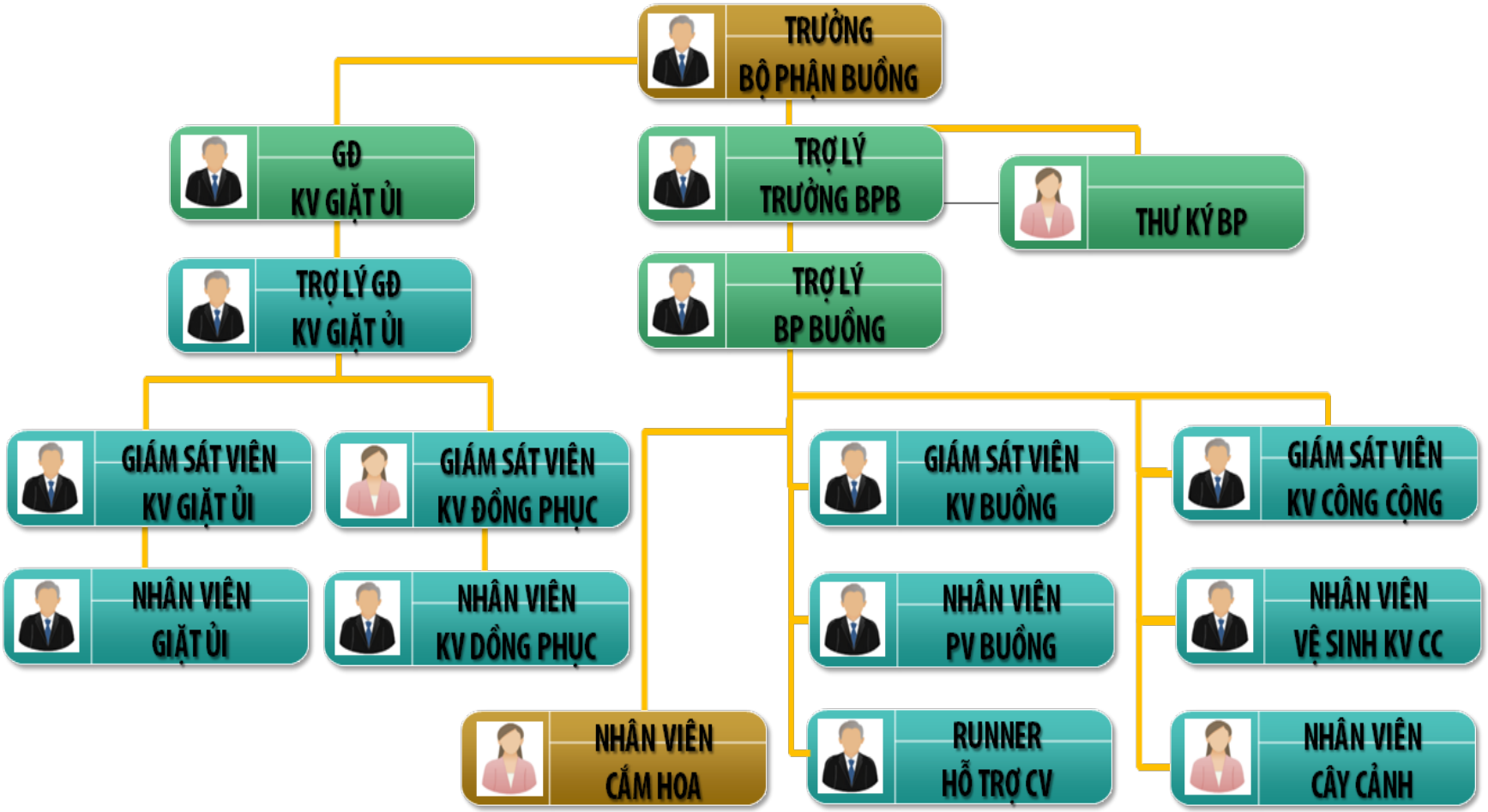
- **Đối với khách**
  - Khách sạn là "Gia đình khi xa nhà"
  - Khách cần sự thoải mái tiện nghi và sạch sẽ
- **Đối với khách sạn**
  - Chất lượng vệ sinh quyết định sự hài lòng từ khách
  - Giữ uy tín cho khách sạn
- **Đối với nhân viên**
  - Môi trường làm việc thông thoáng, sạch sẽ là điều mà các nhân viên mong muốn
  - Chất lượng cuộc sống được nâng cao

1-Nhiệm vụ của Bộ phận phục vụ Buồng trong KS

CÔNG VIỆC CHUNG

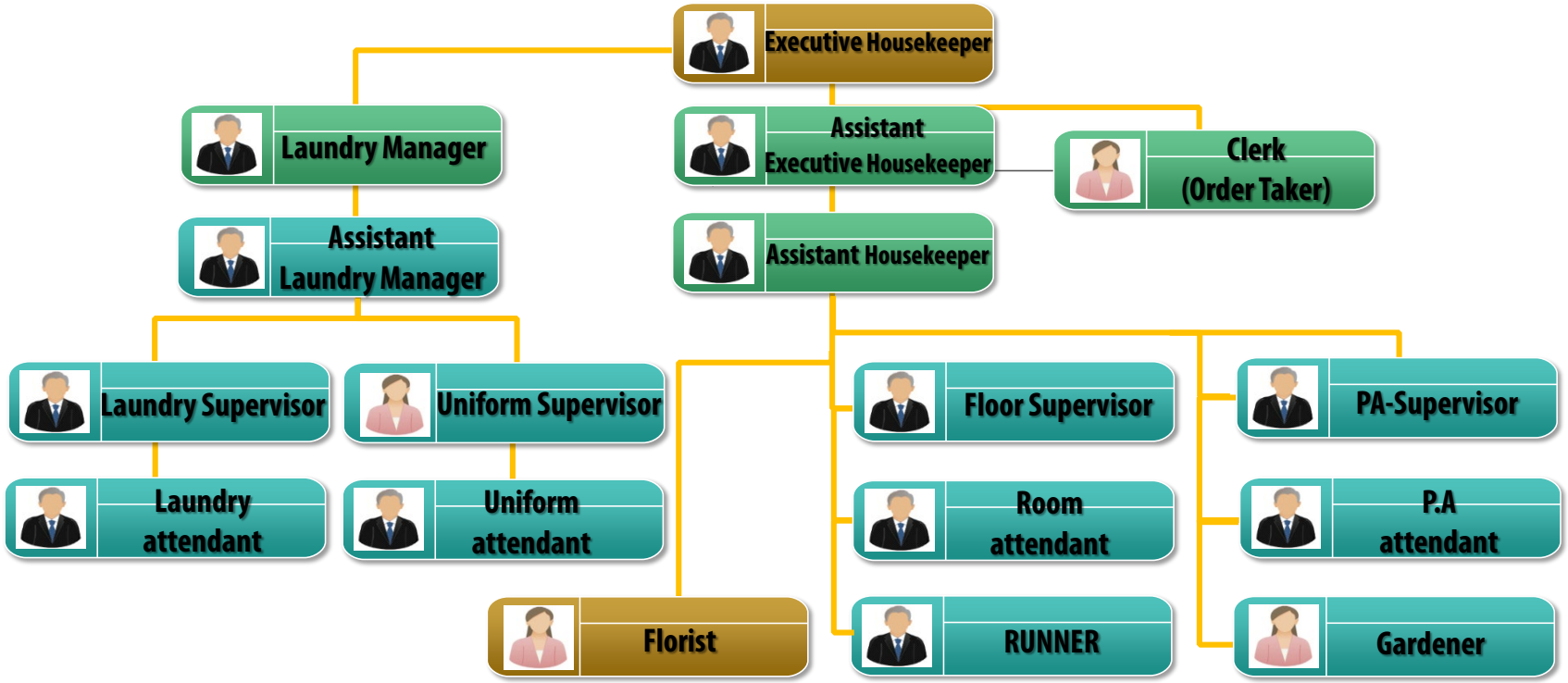
- Lau dọn buồng khách
- Lau dọn khu vực công cộng
- Chăm sóc cây cảnh
- Chăm sóc và bảo dưỡng tòa nhà
- Giặt, là các loại đồ vải
- Cung cấp Minibar
- Giữ trẻ
- Bảo dưỡng trang thiết bị và đồ đạc
- Quản lý đồ thất lạc và được tìm thấy của khách
- Quản lý chi phí
- Đảm bảo an ninh và an toàn
- Kiểm kê hàng hóa vật tư tồn kho và hạn sử dụng
- Mua trang thiết bị, đồ dùng, vật dụng liên quan.

Sơ đồ tổ chức bộ phận Buồng KS 4-5 sao



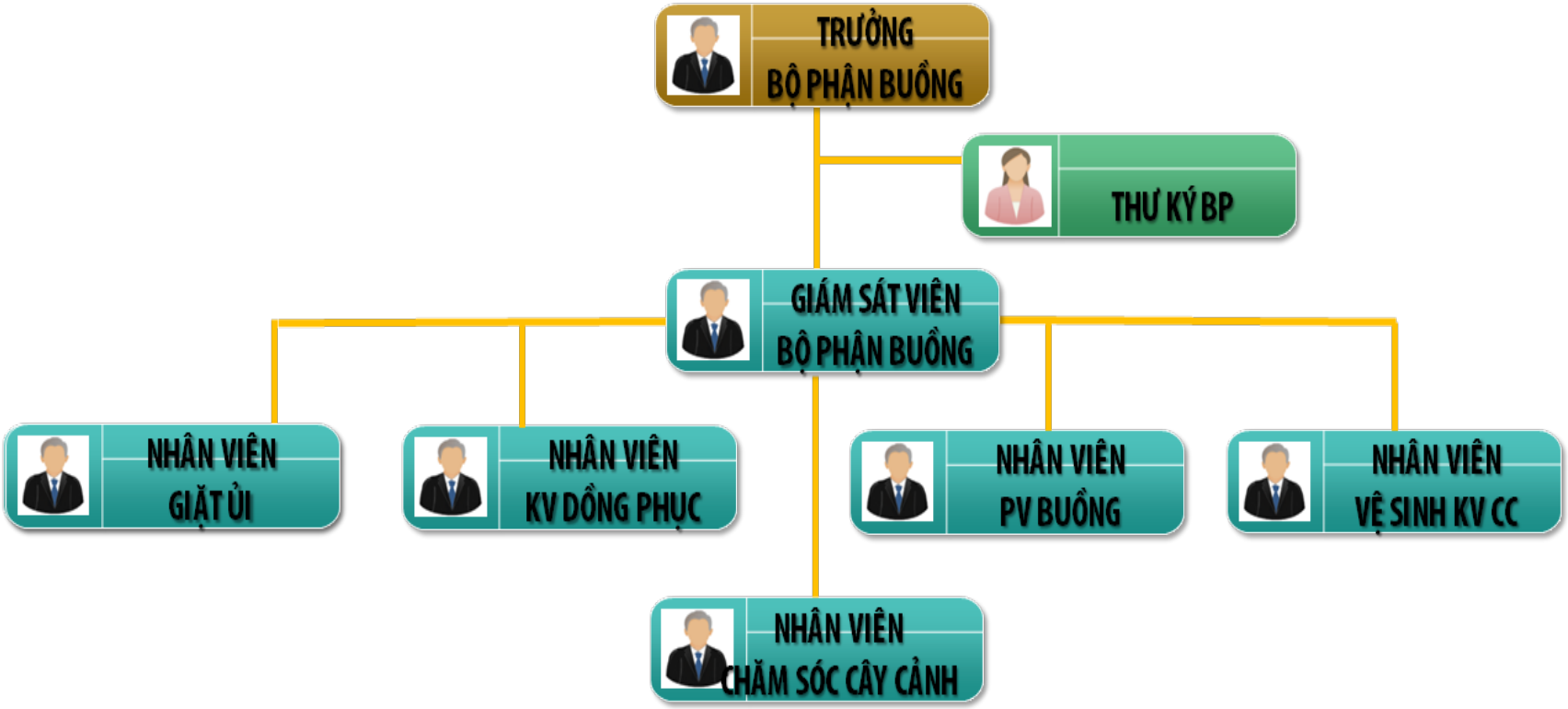
2.1-Cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng trong khách sạn

Housekeeping Organization chart



2-Cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng trong khách sạn

Sơ đồ tổ chức bộ phận Buồng KS 2-3 sao



2-Cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng trong khách sạn

Trưởng Bộ phận phục vụ Buồng

- Kiểm tra và chỉ đạo nhân viên thực hiện những yêu cầu và qui định từ cấp trên
- Chịu trách nhiệm sau cùng về chất lượng và tiêu chuẩn vệ sinh
- Kiểm soát các chi phí
- Duy trì các tiêu chuẩn hoạt động của bộ phận và phát triển nhân viên
- Quyết định kỹ luật, khen thưởng đề bạt nhân viên
- Quan hệ và giải quyết các phàn nàn từ khách

1-Cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng trong khách sạn

Giám sát Buồng

Là người quản lý một nhóm người làm việc tại một khu vực được qui định. Họ chịu trách nhiệm:

- Giám sát chất lượng và hiệu quả công việc của cấp thực hiện
- Huấn luyện nhân viên mới và đào tạo lại nhân viên cũ
- Kiểm soát các chi phí và bảo trì
- Quan hệ tốt với các phòng ban
- Nhập và báo cáo các dữ liêu lên hệ thống máy tính của KS
- Đề nghị kỹ luật, khen thưởng nhân viên

1-Cơ cấu tổ chức bộ phận Buồng trong khách sạn

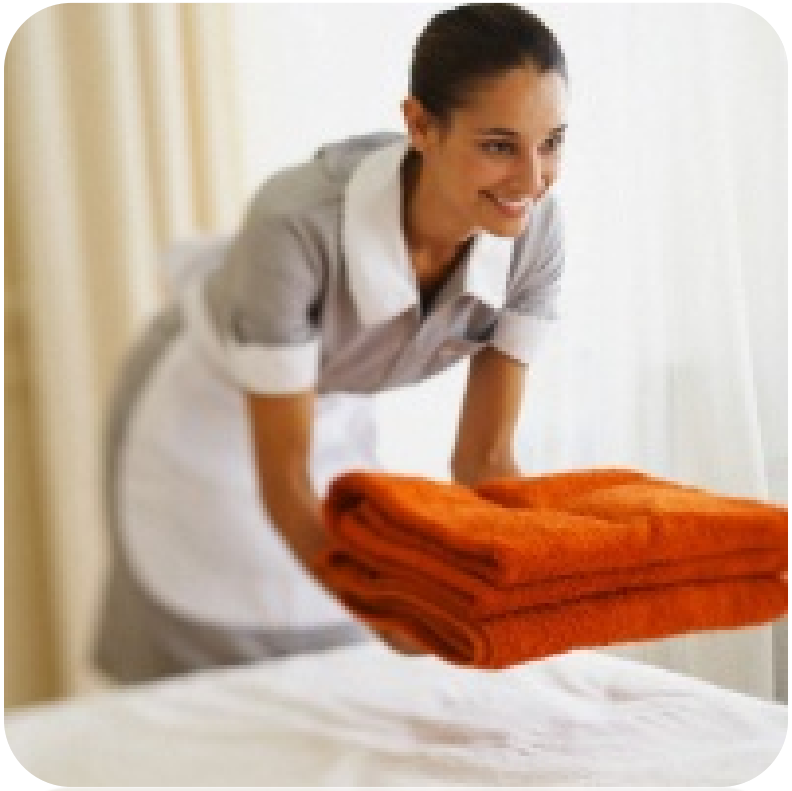
Nhân viên phục vụ Buồng

Là lực lượng nồng cốt và là những người trực tiếp thực hiện các công việc của bộ phận:

- Làm sạch khu vực phòng khách
- Làm sạch các khu vực công cộng
- Tuân thủ và làm tròn trách nhiệm cấp trên giao phó
- Giao tiếp với khách về những tiện nghi của KS
- Bảo dưỡng và báo cáo những vấn đề về kỹ thuật
- Bảo quản vật dụng phục vụ phòng khách
- Xử lý rác thải
- Bảo đảm an toàn trong lao động
- Thực hiện tiết kiệm

3-Mối quan hệ bộ phận Buồng trong khách sạn

4-Tác phong và vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ Buồng



4-Tác phong và vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ Buồng

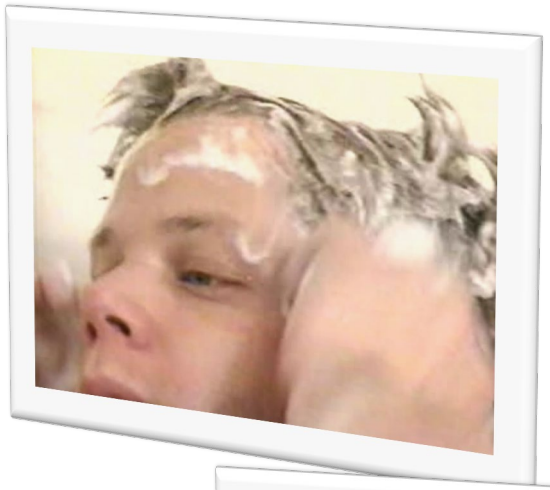
Ý nghĩa quan trọng của việc vệ sinh cá nhân:

"Bạn chỉ có một cơ hội để tạo được ấn tượng đầu tiên"

- Bạn là người đón tiếp khách
- Bạn là người cung cấp lòng mến khách
- Khách sẽ quay lại khách sạn và giới thiệu bạn bè
- Bạn là nhân viên đang bán hàng cho khách sạn
- Bạn đang thể hiện sự gắn bó với khách sạn
- Bạn đã thể hiện sự tôn trọng đối với mọi người
- Bạn trở nên chuyên nghiệp và tự tin từ vẻ bề ngoài

4-Tác phong và vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ Buồng

MÙI CƠ THỂ



4-Tác phong và vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ Buồng

- Đồng phục phải được ủi phẳng, sạch sẽ
- Luôn đeo bảng tên trong giờ làm việc

4-Tác phong và vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ Buồng

GIÀY

- Màu đen, vớ màu sậm, phải được đánh bóng
- Cao không quá 3 cm

4-Tác phong và vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ Buồng

DẦU THƠM:

- Có thể dùng nhưng chỉ thoang thoảng
- Dùng lăn khử mùi (nếu cần thiết)

4-Tác phong và vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ Buồng

TÓC

- Không nên để những kiểu quá cầu kỳ, không nhuộm
- Nhân viên nữ búi tóc cao, hoặc cùng lưới chụp tóc
- Nhân viên NAM không được để tóc dài

4-Tác phong và vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ Buồng

RÂU MÉP: Không khuyến khích để râu mép

4-Tác phong và vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ Buồng

TRANG ĐIỂM NHẸ

4-Tác phong và vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ Buồng

NỮ TRANG: ĐEO HẠN CHẾ

- Bông tai chỉ được đeo loại nhỏ, không cầu kỳ, mỗi bên tai chỉ được đeo 1 bông tai
- Vòng chân hay vòng kiềng không được phép đeo trong khi làm việc
- Nhân viên nam không được phép đeo bất kỳ loại trang sức nào, đặc biệt là xỏ lổ tai

4-Tác phong và vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ Buồng

Đôi tay sạch có thể gây ấn tượng ban đầu tốt đối với khách hàng

- Chỉ sử dụng màu trong suốt, không được phép sử dụng màu đậm
- Rửa tay thường xuyên và đúng tiêu chuẩn

4-Tác phong và vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ Buồng

TIÊU CHUẨN KHI XUẤT HIỆN PHỤC VỤ

"Một sự xuất hiện gọn gàng và sạch sẽ là điều được quan tâm đầu tiên"

"Cách trang điểm đẹp nhất là **NỤ CƯỜI**, chỉ mất **1 giây** để thực hiện nó"

TỔNG KẾT

1. Chúng ta sắp xếp cơ cấu tổ chức bộ phận buồng như thế nào?
2. Tại sao cần phải có giám sát viên Buồng trong công việc hằng ngày?
3. Trong KS, bộ phận buồng đóng vai trò quan trọng như thế nào?
4. Những công việc cụ thể của bộ phận buồng là những công việc gì?
5. Mối quan hệ giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác trong khách sạn là những bộ phận nào?
6. Vệ sinh cá nhân có ý nghĩa quan trọng như thế nào cho nhân viên?
7. Tiêu chuẩn của việc vệ sinh và tác phong của nhân viên là những điều gì?

Thank You!

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

BÀI 2

TRANG THIẾT BỊ
và PHƯƠNG PHÁP VỆ SINH CÔNG NGHIỆP

PHẦN 1

KIẾN THỨC CƠ BẢN

VỀ VỆ SINH TRONG KHÁCH SẠN

MỤC TIÊU

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

- Trình bày được sự khác nhau giữa vệ sinh truyền thống và vệ sinh công nghiệp
- Nêu ra được những nguyên nhân gây bẩn và các phương pháp vệ sinh chung
- Xác định được những lợi ích trong công tác vệ sinh
- Trình bày được việc vệ sinh nơi làm việc
- Ý thức, quan tâm đến chương trình vệ sinh công nghiệp trong công tác bảo dưỡng cơ sở vật chất trong KS

NỘI DUNG CHÍNH

1. Nguyên nhân gây bẩn
2. Những lợi ích của việc vệ sinh tốt
3. Sự khác nhau vệ sinh công nghiệp và vệ sinh truyền thống
4. Vệ sinh nơi làm việc

1- Nguyên nhân gây bẩn

Vệ sinh là gì?

- Là làm các vật chất không còn dơ
- Dọn sạch những thứ vương vãi không cần thiết bằng những phương pháp thích hợp
- Làm sạch các bề mặt và ngăn sự lây lan các chất bẩn, vi khuẩn qua các bề mặt sạch khác.

1- Nguyên nhân gây bẩn

- **BỤI**: Là những phần tử nhỏ li ti, khô bay trong không khí bám trên các bề mặt gồ ghề và các gờ
- **CHẤT BẨN**: Là hỗn hợp gồm bụi và các chất loãng bám vào các bề mặt
- **ĐẤT, CÁT**: Đất bẩn dễ xử lý nhưng khó kiểm soát. Có từ nguồn bên ngoài hay phát sinh trong khách sạn từ nhiều nguồn và lan từ nơi này sang nơi khác
- **CHẤT THẢI**: Nguồn từ những vật chất không cần thiết thải ra hay còn gọi là rác . . .

2 - Những Lợi ích của việc vệ sinh tốt

○ Loại trừ vi trùng và tạo môi trường sống tốt cho sức khỏe

- Môi trường thiếu vệ sinh, vi trùng dễ dàng sinh sản có hại cho sức khỏe , gây ra bệnh tật và cả sự chết chóc
- Bệnh nhiễm trùng có thể truyền từ người sang người qua quần áo, hàng vải, hay dụng cụ đựng thức ăn không được tẩy trùng

2 - Những Lợi ích của việc vệ sinh tốt

- **Thẩm mỹ:**

Làm cho một vật chất hay không gian trở nên hấp dẫn quyến rũ thì nơi đó sẽ đẹp và có cảm giác dễ chịu

- **Bảo quản mặt bằng và các trang thiết bị**

Các loại bàn ghế, thảm, màn, máy móc…được bảo dưỡng đúng tiêu chuẩn, các vật dụng sẽ bền hơn là những đồ vật không được chăm sóc, tiết kiệm chi phí thay thế

- **Phòng cháy chửa cháy và phòng tránh tai nạn**

Loại trừ rác rưởi hay các vết ướt, hạn chế các nguồn gốc phát sinh cháy và tai nạn.

2 - Nguyên nhân gây bẩn

***Chất bẩn có thể bị loại trừ** bằng nhiều cách tùy loại chất bẩn, độ bẩn và cũng tùy vào từng bề mặt ta dùng phương pháp làm sạch thích hợp*

- Con người
- Hóa chất+nước, hay các chất lỏng khác
- Áp lực nước hay khí
- Lực cơ học (máy chà sàn)
- Sự ma sát (đánh bóng kim loại)
- Sức hút (máy hút khô, nước).

3 - Sự khác nhau giữa vệ sinh công nghiệp và truyền thống

Vệ sinh truyền thống

- Không có tính chất bảo dưỡng thường xuyên
- Làm sạch, tẩy rửa bằng phương pháp tùy nghi, đơn giản không có qui trình
- Dụng cụ thô sơ
- Không theo chu kỳ làm việc

Vệ sinh Công nghiệp

- Bảo dưỡng tòa nhà thường xuyên, liên tục
- Nhân viên được đào tạo nghiệp vụ kỹ năng, kiến thức, vệ sinh theo qui trình tiêu chuẩn
- Công cụ, dụng cụ chuyên dùng
- Lịch trình được chọn lọc tùy theo đặc điểm của tòa nhà, khách sạn

4 - Vệ sinh nơi làm việc

Vệ sinh nơi làm việc được vệ sinh là tuân thủ các điểm sau

- Vệ sinh dụng cụ và thiết bị
- Chú ý đến phòng tắm và nhà vệ sinh
- Vệ sinh kho thường xuyên
- Dọn kho thông thoáng, sắp xếp ngăn nắp

4 - Vệ sinh nơi làm việc

Sử dụng khăn lau đúng mục đích

- Khăn lau có thể tạo ra sự lây nhiễm chéo, phải dùng khăn lau riêng cho mỗi công việc
- Phải giặt sạch khăn lau, giẻ lau và phơi ở nơi thoáng gió sau mỗi ca làm việc

4 - Vệ sinh nơi làm việc

Sử dụng khăn lau đúng mục đích

- Không được dùng khăn tắm để làm vệ sinh
- Không bao giờ để đồ vải bẩn gần đồ vải sạch
- Bỏ đồ vải bẩn vào túi và chuyển đi đúng cách
- Chỉ để đồ vải sạch ở những nơi sạch
- Lau dọn bề mặt khô ráo bằng khăn lau thích hợp.

4 - Vệ sinh nơi làm việc

Những lưu ý khác

- Chỉ sử dụng chất khử trùng khi bồn cầu đã được làm sạch và xả nước
- Đồ sứ và thủy tinh nên được rửa ở nhiệt độ cao bằng hóa chất tẩy rửa và lau khô
- Bỏ đi toàn bộ đồ sứ và thủy tinh bị vỡ.

TỔNG KẾT

1. Vệ sinh là gì?
2. Thế nào là vệ sinh công nghiệp?
3. Yếu tố nào là nguyên nhân gây bẩn?
4. Những phương pháp vệ sinh chung là gì?
5. Tại sao phải làm vệ sinh?
6. Vệ sinh nơi làm việc cần chú ý điều gì?
7. Làm thế nào để tuân thủ việc sử dụng khăn đúng mục đích
8. Đồ thủy tinh vở ta xử lý như thế nào?.

Thank You!

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

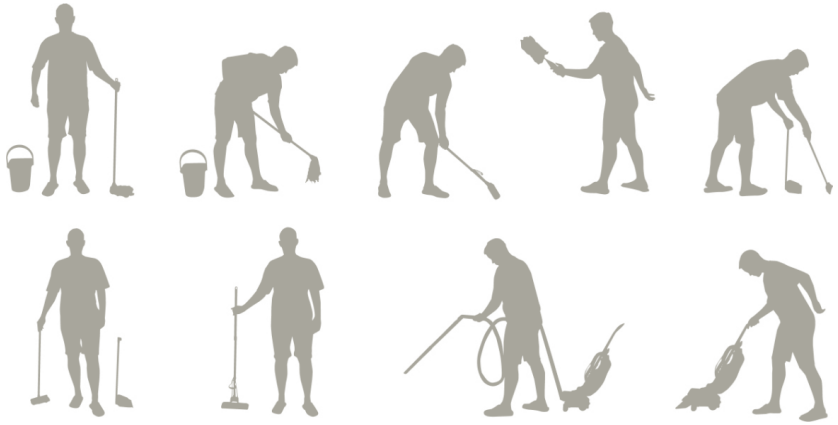
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

BÀI 2

DỤNG CỤ, MÁY MÓC, HÓA CHẤT PHƯƠNG PHÁP VỆ SINH

PHẦN 2

SỬ DỤNG DỤNG CỤ MÁY MÓC VỆ SINH CÔNG NGHIỆP



MỤC TIÊU

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

- Liệt kê được các loại dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và sử dụng điện
- Nắm rõ được công dụng từng loại thiết bị vệ sinh sử dụng tay và điện
- Nắm rõ công dụng từng loại hóa chất thông dụng trong bộ phận Buồng
- Thao tác và sử dụng được các thiết bị, hóa chất vệ sinh công nghiệp
- Có ý thức bảo quản tốt cơ sở vật chất trong Khách sạn
- Rèn luyện tính chuyên nghiệp trong vệ sinh công nghiệp tại bộ phận Buồng

NỘI DUNG CHÍNH

1. Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng
2. Hóa chất vệ sinh công nghiệp thông dụng trong bộ phận buồng
3. Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

1-THIẾT BỊ DỤNG CỤ VỆ SINH

SỬ DỤNG TAY VÀ CÔNG DỤNG

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

- Chổi quét và dụng cụ hốt rác các loại
- Cây đẩy bụi sàn khô, giẻ lau sàn ướt
- Xe vắt nước lau nhà
- Biển báo sàn ướt
- Bàn chải các loại

- Cây kéo nước, gạt nước
- Dụng cụ lau kiếng
- Khay đựng hóa chất
- Xe đẩy vệ sinh đa năng
- Xe đẩy làm phòng

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

- © Chổi và dụng cụ quét rác (Broom & Dustpan)
- ❑ Không nắp: sử dụng trong khu vực công cộng

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

- Chổi và dụng cụ quét rác (Broom & Dustpan)
  - Có nắp: sử dụng trong khu vực tiền sảnh, phòng tiệc

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

© Cây đẩy bụi khô (Dust Mop)

- Dùng đẩy bụi, làm sạch bụi bẩn các bề mặt sàn đá…
- Ngăn ngừa cát, bụi làm trầy xước các mặt sàn đá, gỗ…
- Giúp tiết kiệm đáng kể chi phí bảo trì sàn đá cẩm thạch, hoa cương…
- Sử dụng ở cửa ra vào khách sạn, nơi nhiều người qua lại

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

- Giẻ lau sàn (Mop)

Giẻ lau ẩm (Damp mop)

Giẻ lau ướt (Wet mop)

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

© Xe vắt nước lau nhà (Bucket Wringer)

- ❑ Dùng với giẻ lau nhà

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

© Biển báo sàn ướt (Wet floor sign)

- Dùng để đặt những nơi đang làm vệ sinh, giúp cảnh báo cho khách không bị trượt chân khi đi ngang khu vực này

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

- Bàn chải chà sàn các loại (Floor Brush)

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

© Cây gạt nước (Floor squeegees)

- Dụng cụ đẩy nước sàn, giúp cho việc đẩy nước nhanh và khô ở những nơi có diện tích rộng

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

© Bộ dụng cụ lau kính chuyên dụng

- ❑ Dao sủi kính
- ❑ Lông thỏ rửa kính
- ❑ Cây gạt kính

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

© Bộ dụng cụ lau kính chuyên dụng

- Dụng cụ kẹp khăn lau
- Thùng đựng hóa chất rửa kính

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

© Bộ dụng cụ lau kính chuyên dụng

❑ Cây nối dài

❑ Bình xịt hóa chất

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

- Bộ dụng cụ lau kính chuyên dụng

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

© Dụng cụ quét mạng nhện

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

© Khay đựng hóa chất & dụng cụ vệ sinh

- ❑ Dùng cho nhân viên phục vụ Buồng và Công cộng

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

- © Khăn lau các loại (Cleaning Clothes)
  - ❑ Các loại khăn lau được đánh dấu riêng theo từng mục đích để tránh lây nhiễm chéo
    1) Khăn lau bụi (lau ẩm)
    2) Khăn lau nước
    3) Khăn lau kính
    4) Khăn lau, vệ sinh bồn cầu
    5) Khăn lau ly
    6) KHÁC…

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

© Xe vệ sinh đa năng khu vực công cộng- Janitor Cart

Móc kẹp cây cây lau nhà, cây đẩy bụi

Kệ đựng các loại hóa chất thông dụng

Móc treo dụng cụ quét rác

Móc biển báo sàn ướt

Đựng rác, cây hút bụi v.v

Kệ đựng khăn vệ sinh và các loại dụng cụ khác

Kệ để xem vắt nước 30 L

Bánh xe di chuyển mọi hướng dễ dàng

1-Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng tay và công dụng

© Xe làm phòng (Housekeeping Cart)

- ❑ Đựng drap giường, bọc mền
- ❑ Khăn các loại cho khách
- ❑ Hóa mỹ phẩm
- ❑ Văn phòng phẩm
- ❑ Dụng cụ vệ sinh
- ❑ Đựng drap dơ, rác
- ❑ Máy hút bụi

© Xe làm phòng (Housekeeping Cart)

2-HÓA CHẤT VỆ SINH CÔNG NGHIỆP THÔNG DỤNG TRONG BỘ PHẬN BUỒNG

2- Hóa chất vệ sinh thông dụng trong bộ phận buồng

© FORWARD DC- Hóa chất tẩy rửa đa năng diệt khuẩn

- Vệ sinh đa năng, diệt khuẩn tỉ lệ 1/10
- Làm sạch sàn tỉ lệ 1/20-30
- Lau sàn tỉ lệ 1/100

2- Hóa chất vệ sinh thông dụng trong bộ phận buồng

© CREW- Hóa chất tẩy rửa bồn cầu

- Pha tỉ lệ 1/4
- Vệ sinh bồn cầu, bồn tiểu
- Làm sạch các vật dụng men sứ bị bám vết cứng ố vàng
- Gốc: Acid

2- Hóa chất vệ sinh thông dụng trong bộ phận buồng

© GLANCE 101- Hóa chất vệ sinh kính

- Dùng với bình xịt lau vết dơ trên kính. Tỉ lệ 1/10
- Vệ sinh kính với lông thỏ và squeegee. Tỉ lệ 1/20

2- Hóa chất vệ sinh thông dụng trong bộ phận buồng

© SHINE UP- Hóa chất lau bóng gỗ

- Chất dùng làm bóng các bề mặt bằng gỗ, da, simili có hương thơm
- Tỉ lệ: không pha

2- Hóa chất vệ sinh thông dụng trong bộ phận buồng

© STAINLESS STEEL CLEANER & POLISHER

- Hóa chất vệ sinh lau bóng INOX, hạn chế bề mặt khỏi bám bẩn do tay chạm vào
- Thường dùng trong khu vực thang máy, các vật dụng INOX

2- Hóa chất vệ sinh thông dụng trong bộ phận buồng

© SHAMPOO CONCENTRATE (giặt ướt)

- Hóa chất dùng cho vệ sinh giặt thảm bằng phương pháp Shampooing (giặt với bàn chải và máy chà sàn)
- Tỉ lệ pha 1/32 hoặc 1/64 tùy vào mức độ dơ của thảm

2 - Hóa chất vệ sinh thông dụng trong bộ phận buồng

© BONNET TRAFFIC LANE (giặt khô)

- Hóa chất dùng cho vệ sinh giặt thảm bằng phương pháp Bonneting (giặt với Bonnet và máy chà sàn)
- Tỉ lệ 1/8 hoặc 1/16 tùy vào mức độ dơ của thảm

2- Hóa chất vệ sinh thông dụng trong bộ phận buồng

© ĐỂ HÓA CHẤT ĐẠT HIỆU QUẢ TỐI ƯU

Khi sử dụng nên dùng phương pháp **4 S**

- ✓ **Spray:** Phun hóa chất lên bề mặt cần xử lý
- ✓ **Spread:** Chà loang hóa chất khắp bề mặt
- ✓ **Stay:** Chờ hóa chất tiếp xúc
- ✓ **Scrub:** Làm sạch vệ sinh bề mặt

HOUSEKEEPING CHEMICALS

HOUSEKEEPING CHEMICALS

FREEDOM

Powerful Floor Stripper.

Chất xử lý sạch bề mặt sàn : tẩy bẩn và bóc các lớp seal cũ trên sàn trước khi sử bóng.

CONQ-R DUST

Anti dust mop treatment liquid dust collector.

Dùng để tạo từ trường tăng độ hút bụi cho giẻ khi Dust mop.

DEEP GLOSS

A special stainless steel maintainer.

Chất dạng xịt tẩy dùng để lau bóng bề mặt các thiết bị inox. Giúp bảo vệ bề mặt khỏi bám bẩn do tay chạm vào.

NOVA SHINE

Daily maintainer with high speed machine for granite,marble and terrazzo

Chất đánh bóng và bảo dưỡng sàn đá granite.

TERRANOVA

Marble liquid-type crystallizer

Chất đánh bóng dùng để bảo dưỡng và duy trì độ bóng sàn đá cẩm thạch (marble), xóa các vết sướt trên bề mặt sàn.

SCI

Marble Polishing Powder

Hóa chất đánh bóng. Giúp duy trì độ bóng cho sàn đã được phủ hóa chất. Dùng với máy đánh bóng

PASTA BLANCA

Special marble powder-type crystallizer.

Chất phục hồi độ bóng và làm bền hóa bề mặt sàn đá cẩm thạch (marble). Giúp bảo vệ sàn và duy trì độ bóng lâu dài cho sàn.

TASKI LENIO

Cleaning & polishing wax for wooden floor

Chất lau bóng và phủ nhẹ sàn gỗ.

JONSEAL

Superior for epoxy, superior for concrete and stone floors

Chất phủ epoxy, dùng để phủ các loại sàn cement và các sàn đá.

COMPLETE

The high gloss & durability floor finish/sealer.

Chất phủ bóng, có độ đàn hồi cao dùng tốt cho việc phủ bóng tất cả các loại sàn.

FORTIFY

Sealer for concrete and stone floors.

Chất phủ lót các loại sàn cứng, dùng chung với chất phủ bóng COMPLETE tạo bề mặt sàn bóng đẹp.

SNAP BACK

Spray buff for enhancing shine on floor wax.

Chất đánh bóng dùng để duy trì và tăng độ bóng của sàn đã được phủ bóng.

TRAFFIC WAX LIQUID

Heavy duty cleaning & polishing wax for wooden floor

Chất đánh bóng sàn gỗ dạng sáp.

SHINE UP

Specially formulated furniture plish

Chất dùng để bảo vệ và làm bóng bề mặt các vật dụng bằng gỗ, da và tạo hương thơm.

TWINKLE BRASS & COPPER

Twinkle with polishing brass and copper

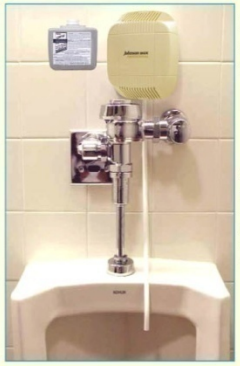
Kem làm sạch & đánh bóng bề mặt bằng đồng, thau với mùi chanh dễ chịu.

TWINKLE SILVER

Twinkle with polishing silver

Dùng làm bóng các dụng cụ bằng bạc.

AUTOMATIC DRIP DISPENSING SYSTEM



For efficient maintenance of bathroom urinals and toilet bowls.

Hệ thống tẩy rửa và khử mùi tự động dùng cho bồn tiểu và bồn cầu. Hoá chất có khả năng tẩy rửa cao, chống bám cặn, khử mùi và diệt khuẩn tăng cường vệ sinh cho khu vực toilet.

FORWARD - DC

General-purpose cleaner and disinfectant (Virus killer).

Chất tẩy rửa tổng hợp có tính diệt khuẩn. Dùng để làm sạch các bề mặt và lau sàn.

HDF CLEANER

Neutral floor cleaner suitable to used with scrubbing machine and manual cleaning

Chất chuyên dùng để lau sàn. Ít bọt thích hợp cho việc chà sàn bằng máy hoặc lau sàn bằng mop.

SPECTRUM DC

Disinfectant cleaner and deodorizer with pine smell.

Chất tẩy rửa diệt khuẩn có mùi nhựa thông dùng để vệ sinh và diệt khuẩn khu vực nhiễm bẩn nặng.

GLANCE 101

Extra strength Glass cleaner

Dùng để làm sạch và bóng bề mặt kiếng.

CREW

Powerful toilet bowl cleaner

Dùng để rửa bồn cầu, bồn rửa tay và các bề mặt làm bằng gạch men khác.

LUSTER CREAM

Ready-to-use cleanser for stubborn stains

Chất tẩy rửa dạng kem dùng để tẩy các vết bẩn bám trên bề mặt gạch men, sứ.

STAINLESS STEEL CLEANER & POLISHER

Hóa chất vệ sinh lau bóng các bề mặt kim loại. Giúp bảo vệ bề mặt khỏi bám bẩn do tay chạm vào.

TASKI R5

Air freshener, TOBACCO malodour remover

Hóa chất khử mùi có mùi cỏ non. Công dụng khử mùi và thuốc lá trong phòng khách và các khu vực công cộng.

SHAMPOO CONCENTRATE

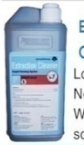
High foam shampoo No colored fade. Wool-safe. Apple scent deodorizer.

Hoá chất giặt thảm đặc chế để sử dụng cho việc giặt thảm bằng phương pháp shampooing

LEMON AIRE

Air freshener, smell of lemon

Hóa chất khử mùi có mùi hương chanh, đậm đặc. Thích hợp sử dụng cho các khu vực công cộng.



EXTRACTION CONCENTRATE

Low foam in tank. No colored fade. Wool-safe. Apple scent deodorizer

Chất giặt thảm đặc chế, thích hợp sử dụng với phương pháp giặt thảm extraction (phun hút).

BONNET TRAFFIC LANE

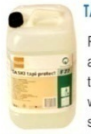
Wool-safe Apple scent deodorizer

Chất giặt thảm đặc chế để sử dụng cho việc giặt thảm bằng phương pháp bonneting.

DEODORANT DIGESTER CLEANER

Drain deodorizer and restroom cleaner. The natural solution to tough malodor problems.

Chất vệ sinh khử mùi cống rãnh gốc vi sinh. Dùng để khử mùi hôi do cống rãnh gây ra trong khu vực nhà vệ sinh.



TASKI PROTECT

Resists soiling and static electricity; prevents water and oil spots.

Chất bảo vệ thảm, ngăn ngừa quá trình bám bụi & nước lên bề mặt thảm.Giữ cho thảm luôn mới, bền dễ giặt.

CARPET PATROL LITE

cellulose bassed powder carpet and room de odonzer

Hóa chất khử mùi trên thảm dạng bột.

BELIVE IT SPOTTER

Heavy duty carpet staim remover

Chất tẩy rửa dạng kem dùng để tẩy các vết bẩn bám trên bề mặt gạch men, sứ.

SPOTTER GEL POG

Heavy duty carpet staim remover

Chất tẩy đốm đậm đặc. Dùng để tẩy tất cả các đốm bẩn trên bề mặt thảm.

Lợi ích khi sử dụng hóa chất công nghiệp

© HÓA CHẤT GIA DỤNG

- Dùng trong gia đình
- Không đa dụng cho từng công việc khác nhau
- Không diệt khuẩn
- Hiệu quả không cao cho KS chuyên nghiệp
- Không rõ nguồn gốc, xuất xứ và thông tin hóa chất
- Chi phí cao hơn hóa chất công nghiệp
- Khó kiểm soát về tác hại cho môi trường

Lợi ích khi sử dụng hóa chất công nghiệp

© HÓA CHẤT CÔNG NGHIỆP

- Chất lượng và chuyên dụng
- Diệt khuẩn, làm khu vực vệ sinh thông thoáng, sạch sẽ
- Có hiệu quả cao trong công việc
- Biết rõ nguồn gốc, xuất xứ. Thuận tiện liên lạc khi cần
- Tiết kiệm được chi phí
- An toàn môi trường (PDS & MSDS)
- Các chứng nhận về ISO cho khách sạn

Lợi ích khi sử dụng hóa chất công nghiệp

PDS: Product Data Sheet

Maintenance SYSTEMS

Forward® DC

CLEANER

The Heavy-duty, concentrated, all-purpose cleaner / disinfectant.

SAVES YOU TIME & MONEY

- ✔ Removes Dirt Other Cleaners Leave Behind. Cleans up the heaviest soil, mineral deposits, and soap scum
- ✔ Powder Does Not Fade Out. Keeps dirt in suspension; does not seperate.
- ✔ Disinfects As It Cleans. Disinfects and destroys bacteria at 1:20 dilution.
- ✔ Decontaminates Against HIV-1. Kills HIV-1 on pre-cleaned environmental surfacesor objects previously soiled with blood or body fluids.

ฟอร์เวิร์ด ดีซี

ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด

ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดอเนกประสงค์สูตรเข้มข้น ทนงานหนักสามารถฆ่าเชื้อโรคได้ในขั้นตอนเดียว

ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

- ✔ ขจัดคราบสิ่งสกปรกได้เหนือกว่าผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดชนิดอื่น ทำความสะอาดคราบเปื้อนและคราบสิ่งสกปรกสิ่งแน่น รวมถึงคราบน้ำมันและคราบสบู่
- ✔ คงประสิทธิภาพได้ยาวนานกว่า สามารถแยกสิ่งสกปรกไม่ให้เกาะติดผ้าโดยน้ำยาไม่แตกตัวทำให้คงประสิทธิภาพได้ยาวนาน
- ✔ ฆ่าเชื้อโรคได้พร้อมในขั้นตอนเดียว ด้วยอัตราผสมน้ำ 1:20 สามารถทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคได้ในขั้นตอนเดียว
- ✔ หยุดยั้งการปนเปื้อนและทำลายเชื้อ HIV-1 ฆ่าเชื้อ HIV-1 บนพื้นที่ที่เคยมีเลือดหรือของเหลวของผู้ป่วยติดเชื้อตกอยู่

JohnsonDiversey
Clean is just the beginning

FORWARD DC

Stripping
Sealing
Finishing
CLEANING
Maintaining

Forward® DC

DIRECTIONS FOR USE

FOR MOP AND BUCKET CLEANING

1. Dust mop. เก็บฝุ่นโดยการม็อบ
2. **CONVENTIONAL** ผสมน้ำยาแบบทั่วไป — For Disinfecting Mix 1:20 dilution ผสมน้ำในอัตราส่วน 1:20 กรณีฆ่าเชื้อโรค
   DILUTION BY EQUIPMENT ผสมน้ำยาโดยใช้อุปกรณ์ — Fill bucket with FORWARD DC solution. เปิดเครื่องเพื่อเติมน้ำยาผสมในถัง
3. Apply to surfaces to be cleaned using minimum contact time of 10 minutes. (Use of gloves is recommended when cleaning surfaces by hand.) เช็ดทำความสะอาดพื้นโดยทั่วให้น้ำยาสัมผัสกับพื้นผิวนานอย่างน้อย 10 นาที (แนะนำให้ใช้ถุงมือยางเมื่อใช้มือทำความสะอาด)
4. Rinse and let dry. ล้างออกและทำให้แห้ง

PRODUCT SPECIFICATIONS | **LIMITS (มาตรฐานกำหนด)** | **ข้อมูลผลิตภัณฑ์**

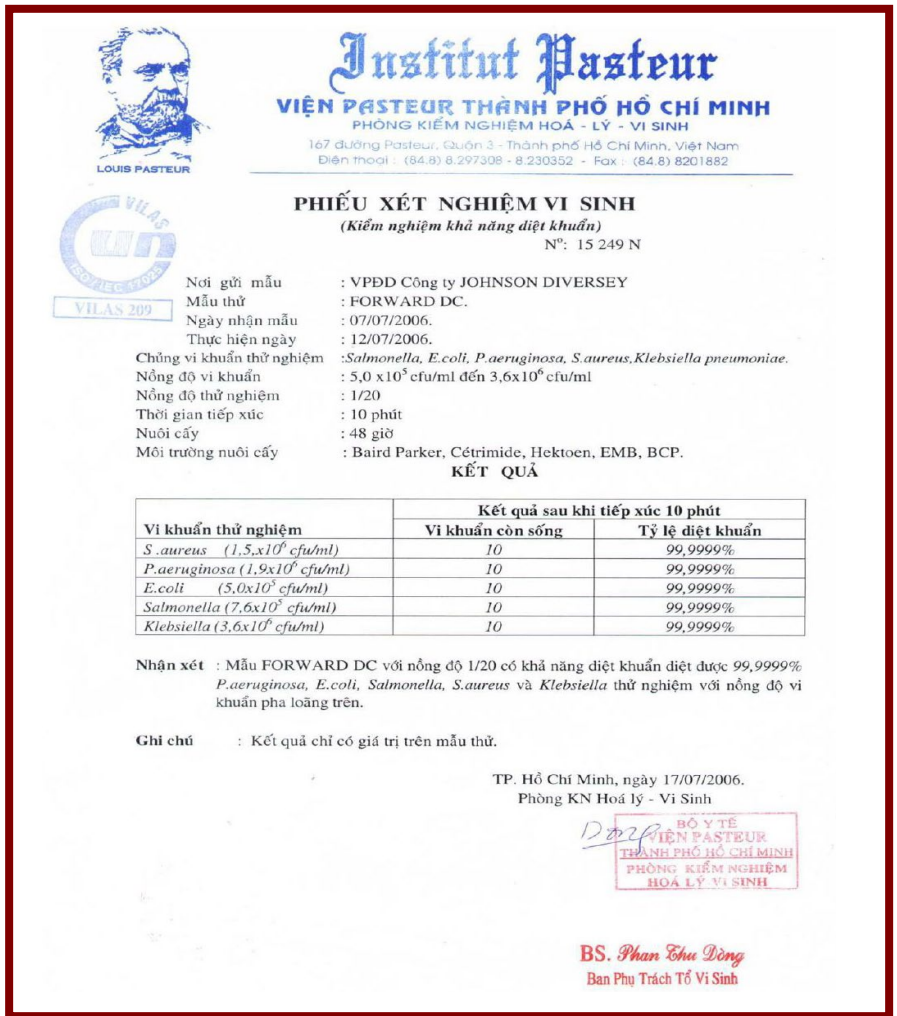
pH	11.85 (1:20), 11.10 (1:60)	ความเป็นกรด ด่าง
Flash Point	None	จุดวาบไฟ
Shelf Life	2 Years	อายุการใช้งาน
Active Ingredients	1.4% -N-Alkyl Dimenthyl Benzyl Ammonium Chloride 3.2% -Ethoxylated Nonyl Phenol 9.5 mol	สารออกฤทธิ์
Dilution Rates	1:128 (light), 1:60 (Heavy), 1:20 (Disinfecting)	อัตราผสมกับน้ำ

Best Solutions and Service for you... Every Day,

JohnsonDiversey (Thailand), Ltd.
87/2 CRC Tower 17th Floor, Wireless Road, Lumpini, Patumwan, Bangkok 10330
Tel. (66) 2685-3777 Fax. (66) 2685-3789
บริษัท จอห์นสันไดเวอร์ซี่ (ประเทศไทย) จำกัด
87/2 ซีอาร์ซีทาวเวอร์ ชั้น 17 ถ.วิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร. (66) 2685-3777 แฟกซ์. (66) 2685-3789

Lợi ích khi sử dụng hóa chất công nghiệp

MSDS: Material Safety Data Sheet



Institut Pasteur
VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
PHÒNG KIỂM NGHIỆM HOÁ - LÝ - VI SINH
167 đường Pasteur, Quận 3 - Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Điện thoại : (84.8) 8.297308 - 8.230352 - Fax : (84.8) 8201882

LOUIS PASTEUR

VILAS 209

PHIẾU XÉT NGHIỆM VI SINH
(Kiểm nghiệm khả năng diệt khuẩn)
N°: 15 249 N

Nơi gửi mẫu : VPĐD Công ty JOHNSON DIVERSEY
Mẫu thử : FORWARD DC.
Ngày nhận mẫu : 07/07/2006.
Thực hiện ngày : 12/07/2006.
Chủng vi khuẩn thử nghiệm :*Salmonella, E.coli, P.aeruginosa, S.aureus,Klebsiella pneumoniae.*
Nồng độ vi khuẩn : 5,0 x10^5 cfu/ml đến 3,6x10^6 cfu/ml
Nồng độ thử nghiệm : 1/20
Thời gian tiếp xúc : 10 phút
Nuôi cấy : 48 giờ
Môi trường nuôi cấy : Baird Parker, Cétrimide, Hektoen, EMB, BCP.

KẾT QUẢ

Vi khuẩn thử nghiệm	Kết quả sau khi tiếp xúc 10 phút	
	Vi khuẩn còn sống	Tỷ lệ diệt khuẩn
S .aureus (1,5,x10^6 cfu/ml)	*10*	*99,9999%*
P.aeruginosa (1,9x10^6 cfu/ml)	*10*	*99,9999%*
E.coli (5,0x10^5 cfu/ml)	*10*	*99,9999%*
Salmonella (7,6x10^5 cfu/ml)	*10*	*99,9999%*
Klebsiella (3,6x10^6 cfu/ml)	*10*	*99,9999%*

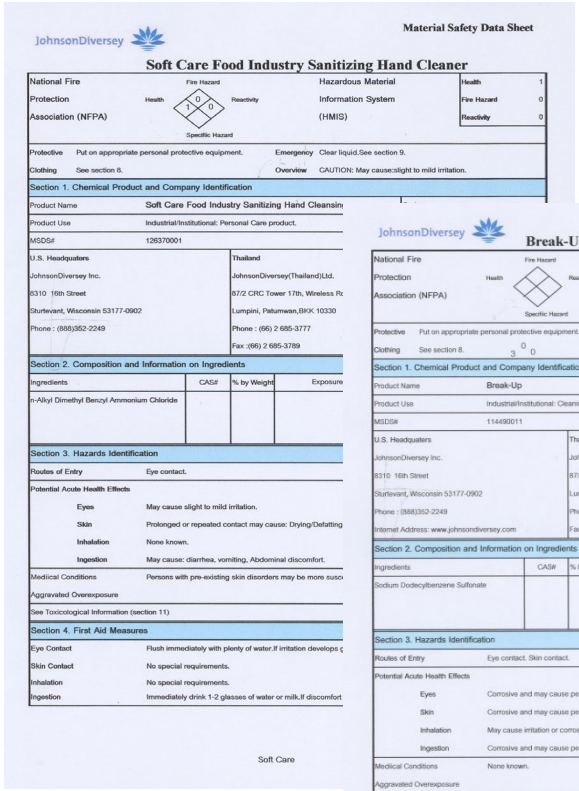
Nhận xét : Mẫu FORWARD DC với nồng độ 1/20 có khả năng diệt khuẩn diệt được *99,9999% P.aeruginosa, E.coli, Salmonella, S.aureus* và *Klebsiella* thử nghiệm với nồng độ vi khuẩn pha loãng trên.

Ghi chú : Kết quả chỉ có giá trị trên mẫu thử.

TP. Hồ Chí Minh, ngày 17/07/2006.
Phòng KN Hoá lý - Vi Sinh

BỘ Y TẾ VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH PHÒNG KIỂM NGHIỆM HOÁ LÝ Vi SINH

BS. Phan Thu Dòng
Ban Phụ Trách Tổ Vi Sinh



JohnsonDiversey

Material Safety Data Sheet

Soft Care Food Industry Sanitizing Hand Cleaner

National Fire Protection Association (NFPA) — Hazardous Material Information System (HMIS)

Health 1 | Fire Hazard 0 | Reactivity 0

Protective Clothing: Put on appropriate personal protective equipment. See section 8.
Emergency Overview: Clear liquid.See section 9. CAUTION: May cause:slight to mild irritation.

Section 1. Chemical Product and Company Identification

Product Name	Soft Care Food Industry Sanitizing Hand Cleansin
Product Use	Industrial/Institutional: Personal Care product.
MSDS#	126370001

U.S. Headquaters
JohnsonDiversey Inc.
8310 16th Street
Sturtevant, Wisconsin 53177-0902
Phone : (888)352-2249

Thailand
JohnsonDiversey(Thailand)Ltd.
87/2 CRC Tower 17th, Wireless Rx
Lumpini, Patumwan,BKK 10330
Phone : (66) 2 685-3777
Fax :(66) 2 685-3789

Section 2. Composition and Information on Ingredients

Ingredients	CAS#	% by Weight	Exposure
n-Alkyl Dimethyl Benzyl Ammonium Chloride			

Section 3. Hazards Identification

Routes of Entry: Eye contact.

Potential Acute Health Effects

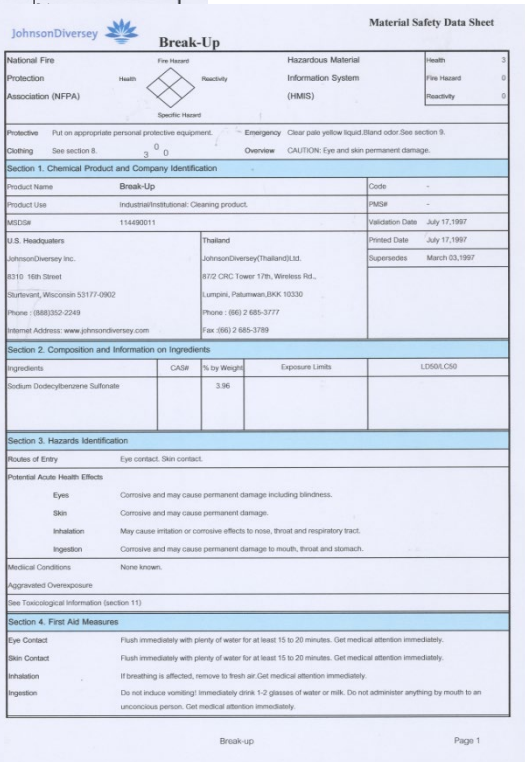
Eyes: May cause slight to mild irritation.
Skin: Prolonged or repeated contact may cause: Drying/Defatting
Inhalation: None known.
Ingestion: May cause: diarrhea, vomiting, Abdominal discomfort.

Medical Conditions: Persons with pre-existing skin disorders may be more susc
Aggravated Overexposure
See Toxicological Information (section 11)

Section 4. First Aid Measures

Eye Contact: Flush immediately with plenty of water.If irritation develops
Skin Contact: No special requirements.
Inhalation: No special requirements.
Ingestion: Immediately drink 1-2 glasses of water or milk.If discomfort

Soft Care



JohnsonDiversey

Material Safety Data Sheet

Break-Up

National Fire Protection Association (NFPA) — Hazardous Material Information System (HMIS)

Health 3 | Fire Hazard 0 | Reactivity 0

Protective: Put on appropriate personal protective equipment.
Emergency: Clear pale yellow liquid.Bland odor.See section 9.
Clothing: See section 8.
Overview: CAUTION: Eye and skin permanent damage.

Section 1. Chemical Product and Company Identification

Product Name	Break-Up	Code	-
Product Use	Industrial/Institutional: Cleaning product.	PMS#	-
MSDS#	114490011	Validation Date	July 17,1997
		Printed Date	July 17,1997
		Supersedes	March 03,1997

U.S. Headquaters
JohnsonDiversey Inc.
8310 16th Street
Sturtevant, Wisconsin 53177-0902
Phone : (888)352-2249
Internet Address: www.johnsondiversey.com

Thailand
JohnsonDiversey(Thailand)Ltd.
87/2 CRC Tower 17th, Wireless Rd.,
Lumpini, Patumwan,BKK 10330
Phone : (66) 2 685-3777
Fax :(66) 2 685-3789

Section 2. Composition and Information on Ingredients

Ingredients	CAS#	% by Weight	Exposure Limits	LD50/LC50
Sodium Dodecylbenzene Sulfonate		3.96		

Section 3. Hazards Identification

Routes of Entry: Eye contact. Skin contact.

Potential Acute Health Effects

Eyes: Corrosive and may cause permanent damage including blindness.
Skin: Corrosive and may cause permanent damage.
Inhalation: May cause irritation or corrosive effects to nose, throat and respiratory tract.
Ingestion: Corrosive and may cause permanent damage to mouth, throat and stomach.

Medical Conditions: None known.
Aggravated Overexposure
See Toxicological Information (section 11)

Section 4. First Aid Measures

Eye Contact: Flush immediately with plenty of water for at least 15 to 20 minutes. Get medical attention immediately.
Skin Contact: Flush immediately with plenty of water for at least 15 to 20 minutes. Get medical attention immediately.
Inhalation: If breathing is affected, remove to fresh air.Get medical attention immediately.
Ingestion: Do not induce vomiting! Immediately drink 1-2 glasses of water or milk. Do not administer anything by mouth to an unconcious person. Get medical attention immediately.

Break-up

Lợi ích khi sử dụng hóa chất công nghiệp

Tiết kiệm chi phí

Hóa chất siêu thị						Hóa chất công nghiệp chuyên dụng công nghiệp								
No	Phân loại	Dung tích sản phẩm(lít)	Giá sản phẩm	Giá TB 1 lít	Tỉ lệ pha	loại	Gallon	Giá USD	Giá đồng	Tỉ lệ pha	Hóa chất pha được (Lít)	Giá TB lít	Tiết kiệm	
1	Duck (Con vịt)	1	28,000	28,000	0	Crew	4 Lít	11.6	237,800	4	16	14,863	13,138	47%
2	Tẩy đa năng	1	20,000	20,000	0	Forward-DC	4 Lít	12.72	273,480	10	40	6,837	13,163	66%
3	Lau kiếng	1	18,000	18,000	0	Glance 101	4 Lít	12.72	273,480	10	40	6,837	11,163	62%
4	Xịt thơm	330ml	35,000	87879	0	Taski R5	4 Lít	9	193,500	4	16	12,094	75,785	86%
5	Vim Lau sàn	1	20,000	20,000	50	Forward-DC	4 Lít	10.6	227,900	100	400	570		

3 - THIẾT BỊ DỤNG CỤ VỆ SINH

SỬ DỤNG ĐIỆN VÀ CÔNG DỤNG

3 - Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

- Máy hút bụi hút nước
- Máy chà sàn
- Máy đánh bóng tốc độ cao
- Sò thổi khô sàn
- Máy bắn nước áp lực cao
- Máy giặt thảm phun hút
- Máy chải và quét thảm
- Các loại pad chà sàn, đánh bóng sàn

3 - Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

© Máy hút bụi (Vacuum cleaner)

- làm sạch bụi, đất, cát hay các vật thể ở dạng khô khác, bám trên các bề mặt hay trong khe rãnh của các cấu trúc nhà cửa, máy móc, nệm…

3 - Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

© Máy hút bụi, hút nước 2 trong 1 (Wet&Dry Vacuum)

- Nguyên lý như máy hút bụi khô, được thiết kế thêm các bộ phận bảo vệ mô tơ máy không tiếp xúc với nước
- Sử dụng cho việc hút bụi khô vừa sử dụng hút nước khi giặt thảm hay chà sàn…

3 - Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

© Máy hút bụi đẩy tay (Upright Vacuum cleaner)

- Sử dụng cho các khu vực rộng, ít chướng ngại vật, như: hành lang, phòng tiệc, đại sảnh…

3 - Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

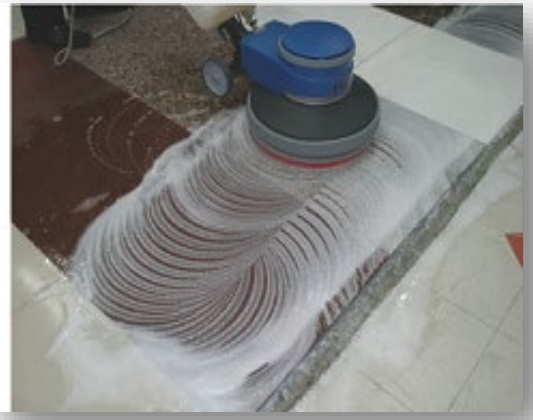
© Máy hút bụi đeo lưng

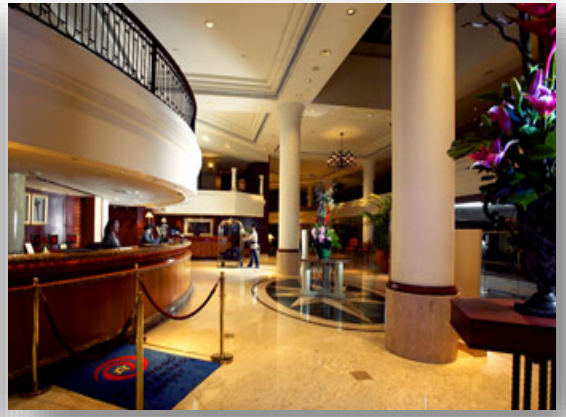
- Dùng để hút bụi ở các vị trí trên cao hoặc các địa hình chật hẹp.

3 - Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

© Máy chà sàn tốc độ chậm (Scrubbing Machine-175 RPM)

- Chà sàn
- Giặt thảm
- Đánh bóng





3 - Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

© Máy đánh bóng tốc độ cao (High Speed Polishing Machine)

- Tốc độ 350 RPM-2500 RPM (Từ 350 vòng/phút - 2500 vòng/phút)
- Đánh bóng sàn đá Hoa cương hay sàn Cẩm thạch... Không thể giặt thảm hay chà sàn vì tốc độ cao

3 - Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

© Quạt thổi, sò thổi (Carpet and Floor Dryer)

- ❑ Thổi khô sàn nhanh sau khi:
  - ✓ Làm sạch sàn bằng máy chà sàn
  - ✓ Phủ bóng sàn
  - ✓ Thổi khô thảm sau khi giặt thảm bằng phương pháp phun hút

3 - Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

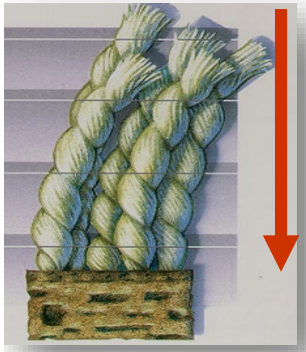
© Máy bắn nước áp lực cao (High Pressure Machine)

- Rửa sàn đá, bãi đậu xe, bắn rong rêu

3 - Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

© Máy giặt thảm phun hút (Extraction Machine)

- Giặt sâu chân thảm
- Thường đính kèm bộ giặt ghế, giặt thảm những góc hẹp



3 - Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

© Máy chà tự động dùng trong khu vực hẹp

3 - Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

© Máy quét thảm

- Chải thảm, giữ nếp, làm cho thảm mượt mà

3 - Thiết bị dụng cụ vệ sinh sử dụng điện và công dụng

© Mâm giữ pad, bùi nhùi, mâm bàn chải…

MUSTANG

NSS-Mustang-17 in./50Hz/1.5HP (5903671)

- ✓ Motor: **1.5HP**
- ✓ Điện thế: **220V**
- ✓ Tốc độ: **175RPM**
- ✓ Trọng lượng: **57.2Kg**
- ✓ Đường kính mâm chà: **17"**
- ✓ Dây điện: **23m**

GALAXY

NSS-Galaxy-17 in./50Hz/1.0HP (0301709)

- ✓ Motor: **1.5HP**
- ✓ Điện thế: **220V**
- ✓ Tốc độ: **175RPM**
- ✓ Trọng lượng: **45Kg**
- ✓ Đường kính mâm chà: **17"**
- ✓ Dây điện: **15.2m**

CHARGER 1500

CHARGER 2500

THOROUGHBRED

DETAILS	CHARGER 1500	CHARGER 2500	THOROUGHBRED
Motor	1.5 HP	1.5 HP	1 HP
Điện thế	220 V – 50 Hz	220 V – 50 Hz	220 V – 50 Hz
Tốc độ	1500 RPM/phút	2500 RPM/phút	175 RPM/phút
Đường kính mâm chà	20 inch	20 inch	17 inch
Trọng lượng	44 Kg	39.5 Kg	63 Kg
Dây điện	23 m	23 m	23 m

RIDE - ON AUTO - SCRUBBER

Champ 3529

Máy chà sàn có người lái

Bình chứa nước sạch: 110 Lít (29Gal)
Bình chứa nước bẩn: 121 Lít (32Gal)
Vận hành bằng bình điện
Năng suất: 4,313 m²/giờ
Số bình điện: 6-395AH
Kích thước: H135 x L175 x W109 cm

AUTO - SCRUBBER

Wrangler 2008 AB

Máy chà sàn tự động

Bình chứa nước sạch: 30 Lít (8Gal)
Bình chứa nước bẩn: 38 Lít (10Gal)
Vận hành bằng bình điện
Năng suất: 901 m²/giờ
Kích thước: H77.5 x L113 x W55 cm

AUTO - SCRUBBER

Wrangler 2016 DB

Máy chà sàn tự động

Bình chứa nước sạch: 60.5 Lít (16Gal)
Bình chứa nước bẩn: 64 Lít (17Gal)
Vận hành bằng bình điện
Năng suất: 901 m²/giờ
Kích thước: H104 x L141 x W69 cm

WET/DRY VACUUMS

Colt Series

Máy hút bụi hút nước

Dung tích bình chứa: 91 Lít (24Gal)
Điện thế sử dụng: 220-240V
Công suất: 1.23HP
Công dụng: hút bụi, hút nước, cường độ sử dụng cao

CARPET EXTRACTORS

CXC100

Máy chà sàn tự động tay ga

Bình chứa nước sạch: 30 Lít (8Gal)
Bình chứa nước bẩn: 30 Lít (8Gal)
Điện thế sử dụng: 220-240V
Năng suất: 130 m²/giờ
Kích thước: H67 x L74 x W46 cm

AUTO - SCRUBBER

Wrangler 2730 DB

Máy chà sàn tự động tay ga

Bình chứa nước sạch: 98 Lít (26Gal)
Bình chứa nước bẩn: 121 Lít (32Gal)
Vận hành bằng bình điện 6-6V-220AH
Năng suất: 1.256 m²/giờ
Kích thước: H156 x L156 x W74 cm

CARPET EXTRACTORS

Stallion 8SC

Máy giặt thảm phun hút

Bình chứa nước sạch: 30 Lít (8Gal)
Bình chứa nước bẩn: 64 Lít (17Gal)
Năng suất: 130m²/giờ
Kích thước: H86 x L90 x W41cm

CARPET VACUUM CLEANER

Pacer 112 UE

Máy hút bụi có bàn chải

Loại bàn chải: Chevron style
Công suất: 1.150W, độ ồn 67dbA
Dây điện 13m, trọng lượng 7.9Kg
Chiều rộng bàn chải: 30cm
Dungtích túi bụi: 4.8 liters
Kích thước: H86 x L90 x W41cm

VACUUM CLEANER

Designer Dry

Máy hút bụi khô

Thân máy: Inox,
Công suất 923W
Dây điện 8.5m
Trọng lượng 9Kg
Điện thế: 220V, độ ồn 69dbA

CAPET DRYER

Aero Pluss

Quạt thổi khô thảm

Công suất: 500W
Điện thế: 220-240V
Dây điện 7.7m
Trọng lượng: 15.7Kg
Kích thước: H45.7 x L48.3 x 16.5cm

HIGH-PRESSURE WASHER

Comet-KA 2800M

- ✓ Lưu lượng nước cực đại: **540 lít/giờ**
- ✓ Áp suất cực đại: **140 bar**
- ✓ Điện thế sử dụng: **230V/50Hz**
- ✓ Công suất bơm: **1.9 kW**
- ✓ **RPM: 2800**
- ✓ Tổng công suất: **2.6 kW**
- ✓ Trọng lượng: **36 kg**
- ✓ Kích thước: **44 x 42 x 94 cm**

Comet-KA Classic 2500

- ✓ Lưu lượng nước cực đại: **540 lít/giờ**
- ✓ Áp suất cực đại: **140 bar**
- ✓ Điện thế sử dụng: **230V/50Hz**
- ✓ Công suất bơm: **1.8 kW**
- ✓ **RPM: 2800**
- ✓ Tổng công suất: **2.4 kW**
- ✓ Trọng lượng: **36 kg**
- ✓ Kích thước: **44 x 42 x 94 cm**

Comet-Shell

Lưu lượng nước cực đại: **400 lít/giờ**
Áp suất cực đại: **100 bar**
Điện thế sử dụng: **230V/50Hz**
Trọng lượng: **8kg**
Kích thước: **42 x 21 x 24 cm**

Comet-KSM Classic 1350

Lưu lượng nước cực đại: **410 lít/giờ**
Áp suất cực đại: **140 bar**
Điện thế sử dụng: **230V/50Hz**
RPM: 2800
Tổng công suất: **2 kW**
Trọng lượng: **17 - 19 kg**
Kích thước: **89 x 32 x 38 cm**

Comet-KS Classic 1600

Lưu lượng nước cực đại: **510 lít/giờ**
Áp suất cực đại: **140 bar**
Điện thế sử dụng: **230V/50Hz**
RPM: 2800
Tổng công suất: **2.4 kW**
Trọng lượng: **20 - 22 kg**
Kích thước: **89 x 32 x 38 cm**

Spare Parts

WET/DRY VACUUM CLEANER

Comet-AS 90-PRO Bi-Power

- ✓ Thân máy: **Inox**
- ✓ Công suất: **2400W - 2 motors**
- ✓ Điện thế sử dụng: 230V/50Hz
- ✓ Quạt tản nhiệt: 4
- ✓ Dung tích: **90L**
- ✓ Trọng lượng: **24.5kg**
- ✓ Lưu lượng hút cực đại: **350m³/h**
- ✓ Áp suất hút: **24 KPA**
- ✓ Dây điện: **6.50m**
- ✓ Phụ tùng đi kèm: **tiêu chuẩn**

Comet-AS 70-PRO

- ✓ Thân máy: **Inox**
- ✓ Công suất: **1350W**
- ✓ Điện thế sử dụng: 230V/50Hz
- ✓ Quạt tản nhiệt: 2
- ✓ Dung tích: **70L**
- ✓ Trọng lượng: **24kg**
- ✓ Lưu lượng hút cực đại: **220m³/h**
- ✓ Áp suất hút: **24 KPA**
- ✓ Dây điện: **6m**
- ✓ Phụ tùng đi kèm: **tiêu chuẩn**

Comet AS22 Wet & Dry

Comet AS30 Wet & Dry

Comet AS50 Wet & Dry

NAME	DETAILS								
	Thân máy	Công suất	Điện thế	Quạt tản nhiệt	Dung tích	Trọng lượng	Lưu lượng hút	Áp suất	Dây điện
Comet AS22	Nhựa	1100W	230V/50Hz	2	20L	7.5Kg	200m³/h	19KPA	5m
Comet AS30	Inox	1100W	230V/50Hz	2	30L	11Kg	200m³/h	19KPA	6m
Comet AS50	Inox	1350W	230V/50Hz	2	50L	18Kg	220m³/h	24KPA	6m

ACCESSORIES
Bộ phụ kiện-phụ tùng

HIGH-PRESSURE WASHER

WET/DRY VACUUM CLEANER

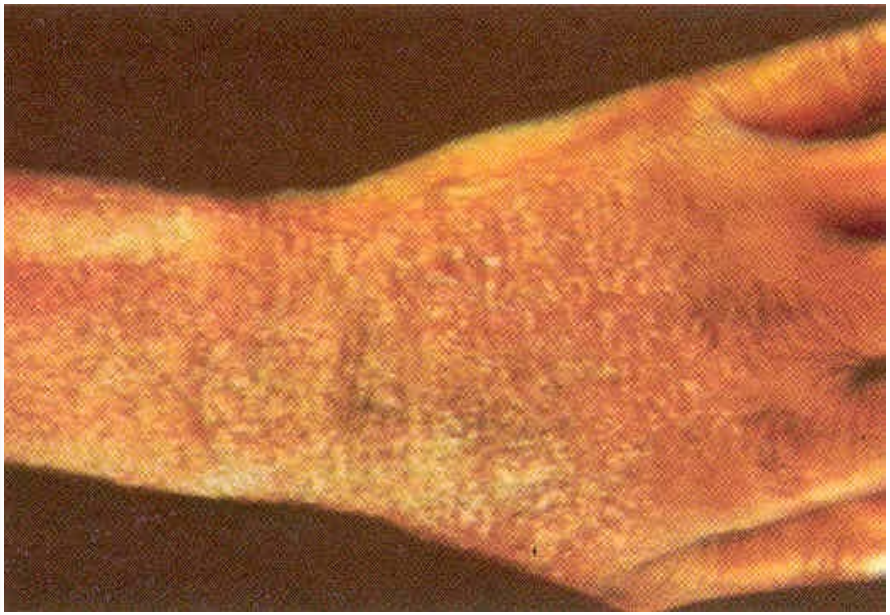
TỔNG KẾT

1. Thiết bị vệ sinh sử dụng tay gồm những loại nào?
2. Hóa chất công nghiệp thông dụng sử dụng trong bộ phận buồng là những loại hóa chất nào?
3. Tại sao chúng ta nên sử dụng hóa chất công nghiệp?
4. Sử dụng hóa chất theo phương pháp 4S như thế nào?
5. Có bao nhiêu loại khăn vệ sinh trong phòng khách?
6. Máy móc vệ sinh sử dụng điện gồm những loại máy móc gì?
7. Công dụng máy chà sàn dùng để làm gì?

Thank You!

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future



TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

BÀI 2

PHẦN 3

SỬ DỤNG HÓA CHẤT AN TOÀN

MỤC TIÊU

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

- Nhận biết được tính kiềm và tính Acid của hóa chất trong bộ phận buồng
- Xác định được quy tắc sử dụng và bảo quản hóa chất an toàn
- Chỉ ra được cách xử trí những tai nạn hóa chất thường gặp
- Có ý thức bảo đảm an toàn cho bản thân khi tiếp xúc hóa chất
- Tuân thủ quy tắc an toàn sử dụng hóa chất tại nơi làm việc.

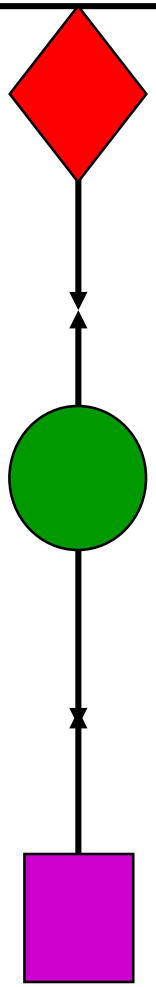
NỘI DUNG CHÍNH

1. Độ PH tính kiềm và Acid của hóa chất
2. Quy tắc sử dụng và bảo quản hóa chất an toàn
3. Cách xử trí một số tai nạn hóa chất thường gặp.

1. Độ PH tính kiềm và Acid của hóa chất

Hóa chất, chất tẩy rửa

ACID	0	Pin
	1	Chất tẩy, Acid Clean tẩy sàn
	2	Chất tẩy bồn cầu CREW
	3	Carbonated drink (Coke)
	4	Wine, beer
	5	----
	6	----
	7	Drinking water
	8	----
KIỀM	9	Kềm nhẹ
	10	Xà phòng
	11	Forward DC
	12	Hóa chất giặt thảm
	13	Cement
	14	Hóa chất tẩy bếp lò



pH

2. Nguyên tắc sử dụng và bảo quản hóa chất an toàn

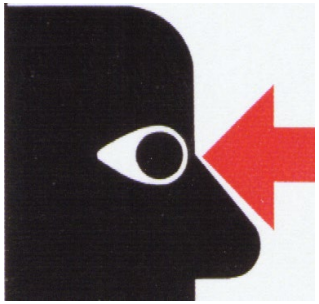
Khi trộn lẫn hóa chất = Phản ứng hóa học sẽ xảy ra

- Chlorine + Acid = Chlorine Gas
- Acid + Alkali = Explosive reaction (cháy nổ)
- Hydrogen peroxide + Alkali = Oxygen gas

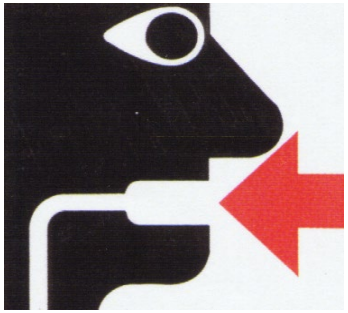
Cháy nổ xảy ra khi bảo quản hóa chất ở nơi có nhiệt độ cao; tùy tiện **trộn lẫn hóa chất** vào nhau

Ăn mòn: làm hư hỏng đồ đạc, thiết bị; làm tổn thương cho con người.

2. Nguyên tắc sử dụng và bảo quản hóa chất an toàn

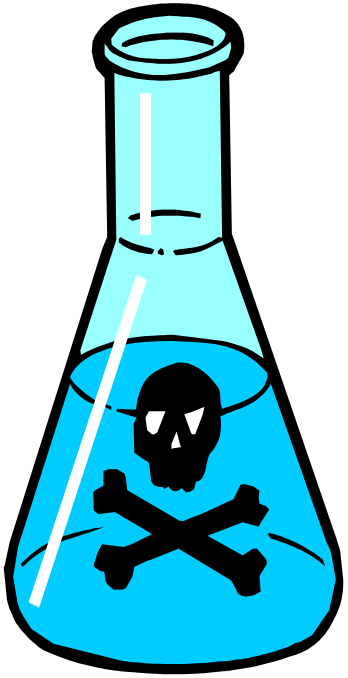


MẮT



NUỐT PHẢI

HÍT PHẢI



DA

2. Nguyên tắc sử dụng và bảo quản hóa chất an toàn

BẢO QUẢN:

- Cất giữ ở nơi có nhiệt độ phù hợp
- Cất giữ trong kho có khóa
- Bảo quản theo chủng loại, có nhãn mác rõ
- Miệng bình hướng lên trên
- Đóng chặt nút bình đựng hóa chất

2. Nguyên tắc sử dụng và bảo quản hóa chất an toàn

BẢO QUẢN: (tt)

- Cất giữ ở nơi có nhiệt độ phù hợp
- Cất giữ trong kho có khóa
- Bảo quản theo chủng loại, có nhãn mác rõ
- Miệng bình hướng lên trên
- Đóng chặt nút bình đựng hóa chất .

2. Nguyên tắc sử dụng và bảo quản hóa chất an toàn

Sử dụng hóa chất tẩy rửa cần phải tuân theo hướng dẫn của nhà sản xuất là cần thiết để tránh các tai nạn

NÊN:

- Sử dụng hóa chất ở nơi thoáng khí
- Đóng chặt nút đậy sau khi sử dụng
- Cất giữ hóa chất dễ cháy ở nơi có nhiệt độ phù hợp
- Khi không sử dụng, cất vào kho có khóa

2. Nguyên tắc sử dụng và bảo quản hóa chất an toàn

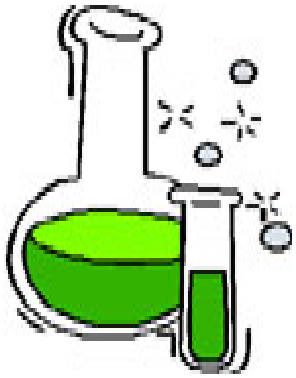
NÊN:

- Pha hóa chất theo nồng độ của nhà sản xuất hướng dẫn
- Rửa tay khi tiếp xúc với hóa chất
- Hiểu rõ sự nguy hiểm từ hóa chất và các dấu hiệu chú ý
- Sử dụng đồ bảo hộ lao động

2. Nguyên tắc sử dụng và bảo quản hóa chất an toàn

NÊN:

- Pha chế hóa chất: luôn đổ hóa chất vào nước.
- Rửa sạch và trung hòa hóa chất bị đổ càng sớm càng tốt
- Có kiến thức và thực hành các biện pháp sơ cứu
- Đừng hốt hoảng khi có sự cố xảy ra .



2. Nguyên tắc sử dụng và bảo quản hóa chất an toàn

KHÔNG NÊN:

- Sang chiết các chất tẩy rửa vào các bình không nl
- Không trộn lẫn hóa chất khác loại với nhau
- Hút thuốc khi sử dụng hóa chất
- Ngửi hay nếm hóa chất

2. Nguyên tắc sử dụng và bảo quản hóa chất an toàn

KHÔNG NÊN:

- Nhìn bên trong bình hóa chất
- Đốt vỏ bình xịt đã dùng hết
- Để hóa chất dưới ánh nắng mặt trời
- Sử dụng hóa chất đã hết hạn sử dụng

Nhận biết biển báo độc hại của hóa chất

Khả năng gây cháy cao

Có hại gây tấy rát

Độc hại

Khả năng cháy nổ

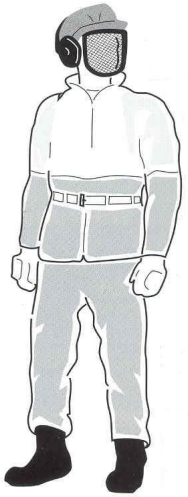
. Nguy hiểm cho môi trường

Khả năng ăn mòn

2. Nguyên tắc sử dụng và bảo quản hóa chất an toàn

Các loại dụng cụ bảo hộ lao động

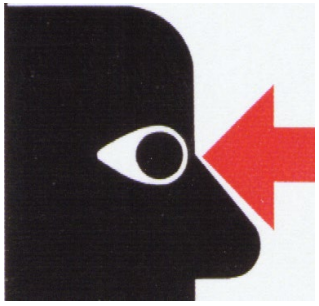
- Mắt: Kính bảo hộ
- Quần áo bảo hộ: Quần áo chịu nhiệt / Quần áo dùng một lần
- Tay và cánh tay: Găng tay
- Chân: Giày bảo hộ / ủng cao su .



2. Nguyên tắc sử dụng và bảo quản hóa chất an toàn

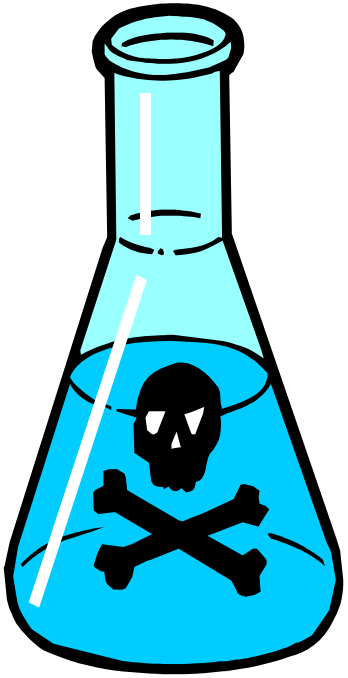
Hậu quả khi sử dụng hóa chất không mang dụng cụ bảo hộ

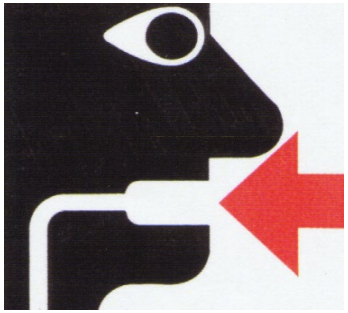
3. Cách xử trí tai nạn hóa chất thường gặp



MẮT

HÍT PHẢI





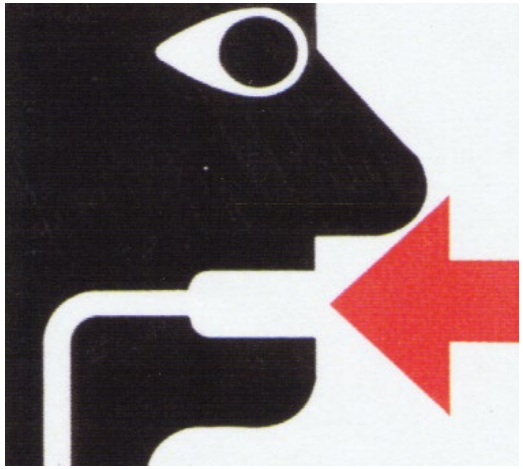
NUỐT PHẢI

DA

3. Cách xử trí tai nạn hóa chất thường gặp

Vào mắt: Phải rửa mắt hoặc để mắt dưới vòi nước lạnh trong vòng 10-15′. Sau đó đến trạm y tế khám mắt.

3. Cách xử trí tai nạn hóa chất thường gặp



Tai nạn do uống nhầm: Tuyệt đối không được móc cổ cho nạn nhân ói. Uống sữa nhiều hoặc than hoạt tính hay uống nước thật nhiều.

3. Cách xử trí tai nạn hóa chất thường gặp

Da tay: Rửa tay thật lâu, không chà xát, dùng chanh để trung hòa hóa chất gốc kiềm.

3. Cách xử trí tai nạn hóa chất thường gặp

Hít phải:(Ngất)

Đem nạn nhân ra ngoài nơi thông thoáng. Sơ cấp cứu, đưa nhân đến trạm y tế.

TỔNG KẾT

1. Em hãy cho biết những tai nạn thường gặp do hóa chất gây ra?
2. Ta phải chú ý những gì khi bảo quản, cất giữ hóa chất?
3. Ta nên làm gì để sử dụng hóa chất an toàn?
4. Tại sao chúng ta không nên nếm, ngửi hóa chất?
5. Em sẽ xử lý như thế nào nếu gặp nạn nhân: Hít phải hóa chất, Uống nhầm hóa chất, Hóa chất dây ra da tay, Hóa chất bị dây vào mắt ?

Thank You!

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Bài 4

GIẶT ỦI VÀ ĐỒ VẢI

ĐỒ VẢI TRONG PHÒNG KHÁCH
Và QUI TRÌNH GIAO NHẬN ĐỒ KHÁCH

MỤC TIÊU

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

- Nêu ra được các tiêu chuẩn đồ vải trong phòng khách
- Nhận biết được các tiêu chuẩn về chăm sóc đồ vải
- Nắm rõ qui trình giao nhận đồ giặt ủi khách
- Có ý thức trong công tác chăm sóc đồ vải trong bộ phần buồng cũng như đồ giặt ủi khách

NỘI DUNG CHÍNH

1. Tiêu chuẩn đồ vải trong phòng khách
2. Chăm sóc đồ vải
3. Qui trình giao nhận đồ giặt ủi khách

1-TIÊU CHUẨN ĐỒ VẢI TRONG PHÒNG KHÁCH

1-Tiêu chuẩn đồ vải trong phòng khách

Các loại đồ vải

- Tấm trải giường
- Duvet
- Vỏ Duvet
- Chăn
- Bảo vệ nệm
- Gối
- Vỏ gối
- Khăn các loại

- KING
- QUEEN
- TWIN

Tiêu chuẩn

- Dra giường: cotton hoặc polyester
- Thường là màu trắng
- Phải luôn sạch, ủi thẳng
- Không vết bẩn
- Không bị tuột chỉ, hay bị rách
- Giặt mỗi ngày

1-Tiêu chuẩn đồ vải trong phòng khách

Các loại đồ vải trong phòng tắm

- Khăn tắm
- Khăn tay
- Khăn mặt
- Khăn dậm chân
- Áo choàng tắm

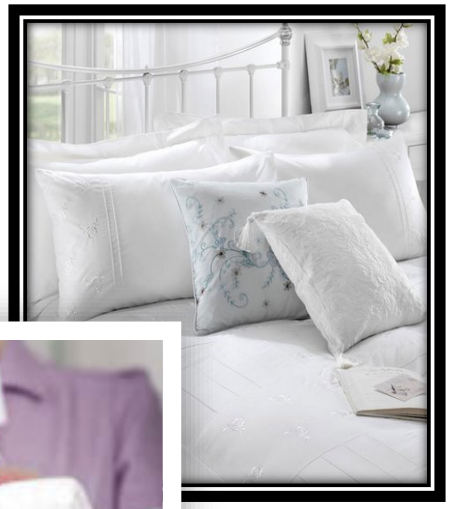
- Chất liệu cotton
- Khăn tắm: màu trắng to và thoải mái (quấn vòng quanh người)
- Thường in logo khách sạn

2-CHĂM SÓC ĐỒ VẢI

2 - Chăm sóc đồ vải

Nguyên nhân làm đồ vải mau hỏng

- Dùng sai mục đích
- Cẩu thả khi làm giường
- Dùng quá nhiều thuốc tẩy khi giặt
- Bảo quản không tốt khi tồn trữ
- Không kiểm tra kỹ khi giao nhận
- Để hàng vải ẩm ướt lâu
- Không xử lý hàng vải dính bẩn



2 - Chăm sóc đồ vải

Kiểm tra và đảo hàng vải

- Nhân viên sử dụng khăn đúng mục đích
- Khi giao nhận đồ vải bẩn cần thiết phải kiểm tra về số lượng lẫn chất lượng
- Đặt riêng đồ vải bị rách, dính vết
- Sắp xếp đồ vải trên kệ ngăn nắp và theo từng loại cùng chiều và cạnh xếp xoay ra ngoài
- Thường xuyên vệ sinh, đảo kho, diệt trừ gián mối
- Thêu tên khách sạn lên các loại hàng vải để tránh lẫn lộn với đơn vị khác

3 -QUI TRÌNH GIAO NHẬN ĐỒ GIẶT ỦI KHÁCH

3 - Qui trình giao nhận đồ giặt ủi khách

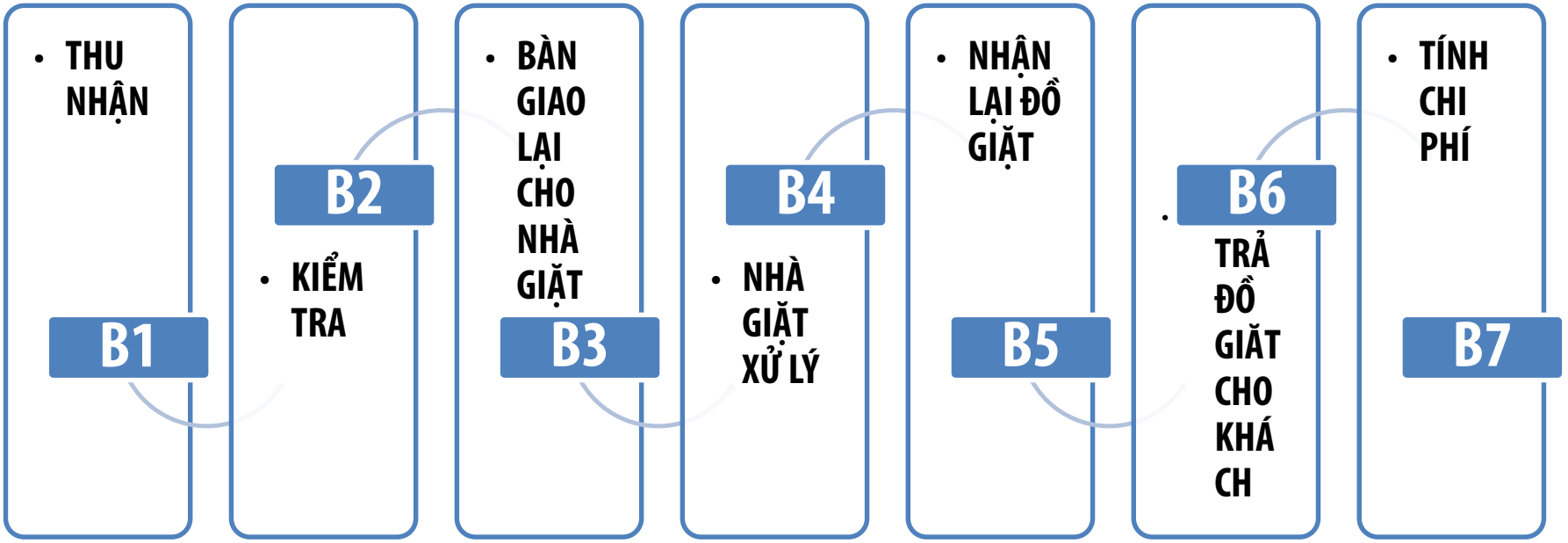
Mục đích

- Bảo đảm không mất mát, thất lạc
- Làm khách hài lòng

Mục tiêu về chất lượng

- Khách không than phiền về mất mát và thất lạc trong quá trình thu gom giặt ủi
- Thực hiện giao - nhận đúng yêu cầu của khách

3 - Qui trình giao nhận đồ giặt ủi khách



Phát hand out diễn giải qui trình

TỔNG KẾT

1. Đồ vải trong phòng khách gồm những loại đồ vải nào?
2. Khăn trong phòng tắm là những loại khăn gì?
3. Để đảm bảo đồ vải tốt ta phải làm sao?
4. Qui trình xử lý đồ giặt ủi của khách?

Thank You!

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

BÀI 2

THUẬT NGỮ VỀ TÌNH TRẠNG BUỒNG

MỤC TIÊU

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

- *Nhận biết các thuật ngữ chuyên ngành nghiệp vụ Buồng*
- *Phân biệt được trình trạng buồng từng thời điểm*
- *Giải thích được chữ viết tắt các thuật ngữ về tình trạng buồng*
- *Tuân thủ việc sử dụng thuật ngữ trong công việc phục vụ Buồng*

NỘI DUNG CHÍNH

1. Thuật ngữ tình trạng Buồng
2. Thuật ngữ thông dụng khác trong phận Buồng

1- Thuật ngữ về tình trạng Buồng

THUẬT NGỮ LÀ GÌ?

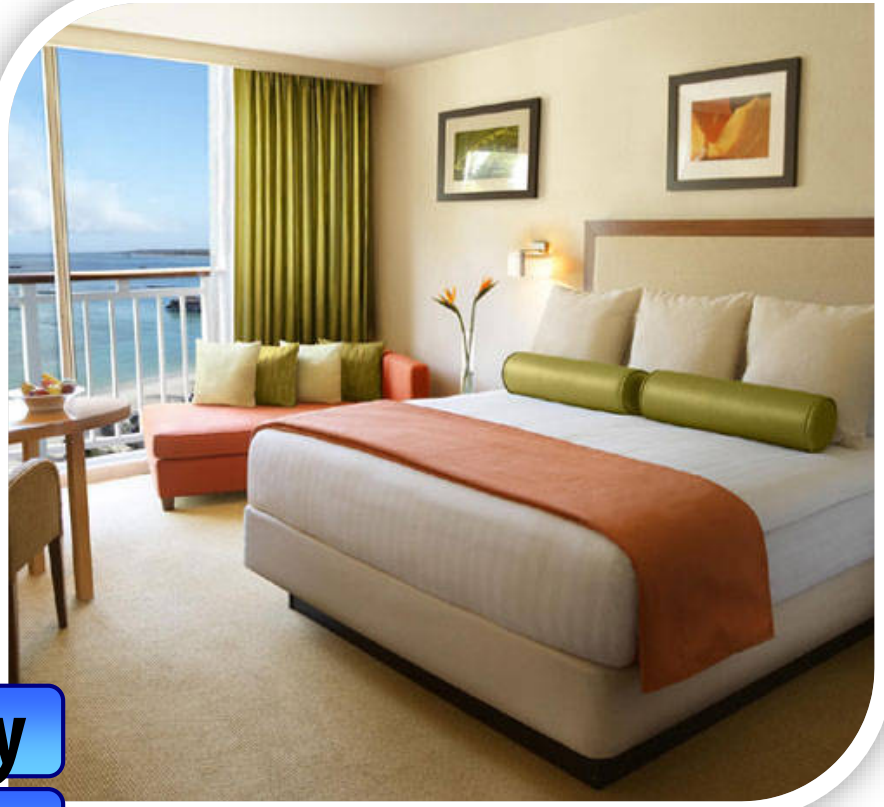
Thuật ngữ là những từ viết tắt về tình trạng buồng hay các vật dụng trong bộ phận buồng, giúp nhân viên dễ dàng sử dụng khi báo cáo các hoạt động phục vụ buồng khách mỗi ngày.

1- Thuật ngữ về tình trạng Buồng

Room-Occupancy

Make up room

C/I	Check In
C/O	Check Out
OCC	Occupied

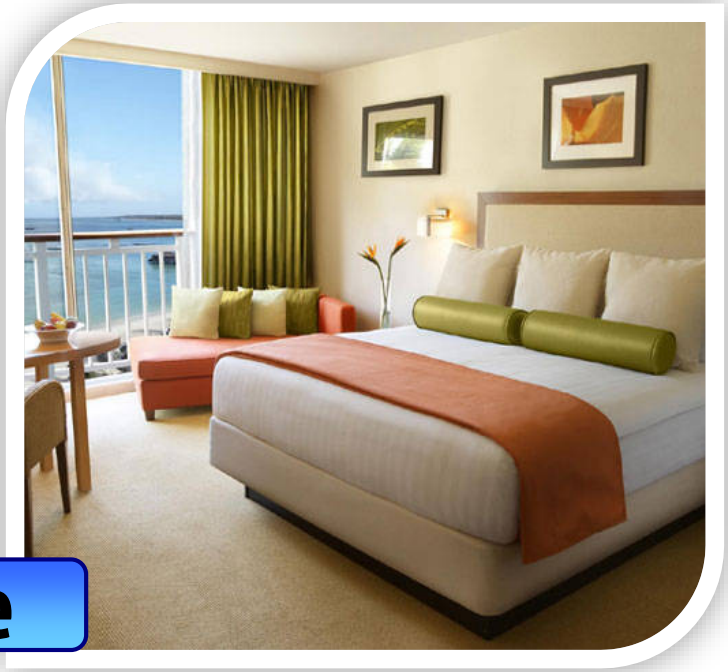


VD	Vacant Dirty
VC	Vacant Clean

VR	Vacant Ready

1- Thuật ngữ về tình trạng Buồng

OCC	OCCupied
OD	Occupied Dirty
OC	Occupied Clean



EA	Expected Arrival
ED	Expected Departure

VM	Vacant Maintenance
OOO	Out Of Order
OOS	Out Of Service

1- Thuật ngữ về tình trạng Buồng

R/S	Refused Service
DND	Do Not Disturb
ONB	Occupied No Baggage
LB	Light Baggage
DL	Double Lock
REOCC	Back to Back

1- Thuật ngữ về tình trạng Buồng

- VIP
- Walk In Guest
- Arrival list

SLO	Slept Out
OOT	Out of Town
SO	Stay Over
HU	House Use

- Touch Up/ Tidy up
- Turndown service

2 - Thuật ngữ thông dụng khác trong bộ phận buồng

- Long staying guest/ room
- Repeating guest/ room
- Connecting Room/Door
- Room Status
- Guest Room
- Work sheet
- Housekeeping Trolley

2 - Thuật ngữ thông dụng khác trong bộ phận buồng

Amenity/Amenities

Complimentary

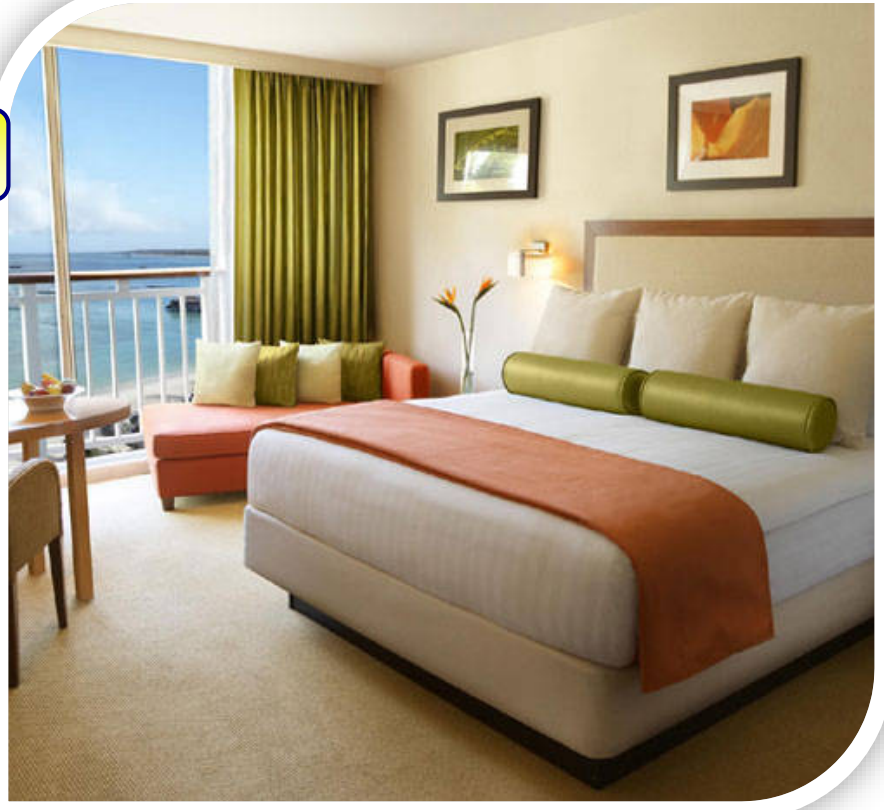
Linen

Lost and found

Guest room key

Master key

Grand master key



2 - Thuật ngữ thông dụng khác trong bộ phận buồng

EB	Extra Bed
BC	Baby Cot
EP	Extra Person
DU	Day Use
PCG	Primary Care Giver
HG	Handicapped Guest/room

TỔNG KẾT

1. Thuật ngữ là gì?
2. Tại sao phải sử dụng thuật ngữ?
3. Ai là người phải sử dụng thuật ngữ?
4. Sử dụng thuật ngữ khi nào?
5. Thuật ngữ về tình trạng buồng gồm những thuật ngữ nào?
6. Thuật ngữ thông dụng khác trong bộ phận buồng là những TN nào?
7. PCG là thuật ngữ nói về điều gì?
8. Thuật ngữ nào cùng ý nghĩa với thuật ngữ 0.0.0?

Thank You!

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

PHẦN 3

SẮP XẾP XE ĐẨY LÀM PHÒNG

NỘI DUNG CHÍNH

1. Chuẩn bị xe đẩy
2. Các vật dụng cần thiết sắp xếp trên xe đẩy
3. Tiêu chuẩn và cách sắp xếp xe đẩy

MỤC TIÊU

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

- Liệt kê được các loại dụng cụ vệ sinh cần cho xe đẩy
- Nêu tên được các loại vật dụng cần thiết cho xe đẩy làm phòng
- Nắm rõ tiêu chuẩn sắp xếp xe đẩy
- Sắp xếp, sử dụng được xe đẩy đúng cách
- Có ý thức bảo quản xe đẩy phục vụ buồng
- Rèn luyện tính thẩm mỹ, gọn gàng, ngăn nắp trong công việc

1-Chuẩn bị xe đẩy

1-Chuẩn bị xe đẩy

1-Chuẩn bị xe đẩy

- Kiểm tra xe đẩy chạy tốt không?
- Bánh xe có bị hư không?
- Vệ sinh xe đẩy thường xuyên bằng khăn sạch ẩm
- Xe đẩy hoặc túi chứa phải luôn trong tình trạng tốt từ trong ra ngoài
- Kỹ thuật bảo trì xe thường xuyên theo đúng qui định
- Cuối ca phải cất vào kho đúng nơi quy định

3 - Tiêu chuẩn sắp xếp xe đẩy

Lưu ý khi sử dụng xe đẩy

- Xe đẩy phải được đẩy đi nhẹ nhàng không gây ồn
- Cẩn thận tránh va đập làm sứt mẻ tường, cửa trên hành lang
- Không để xe đẩy chắn giữa hành lang
- Đặt xe đẩy trước cửa buồng phía cửa mở cách 25 cm
- Không được để đồ bẩn, ẩm ướt, rác thải trên xe đẩy qua đêm
- Thường xuyên đổ túi rác, làm sạch túi đựng đồ vải
- Túi rác phải thay ngay khi đầy
- Tất cả các đồ dùng cần bổ sung tuân theo tiêu chuẩn khách sạn

1-Chuẩn bị xe đẩy

❑ Lưu ý khi sử dụng xe đẩy

GOOD

BAD

1-Chuẩn bị xe đẩy

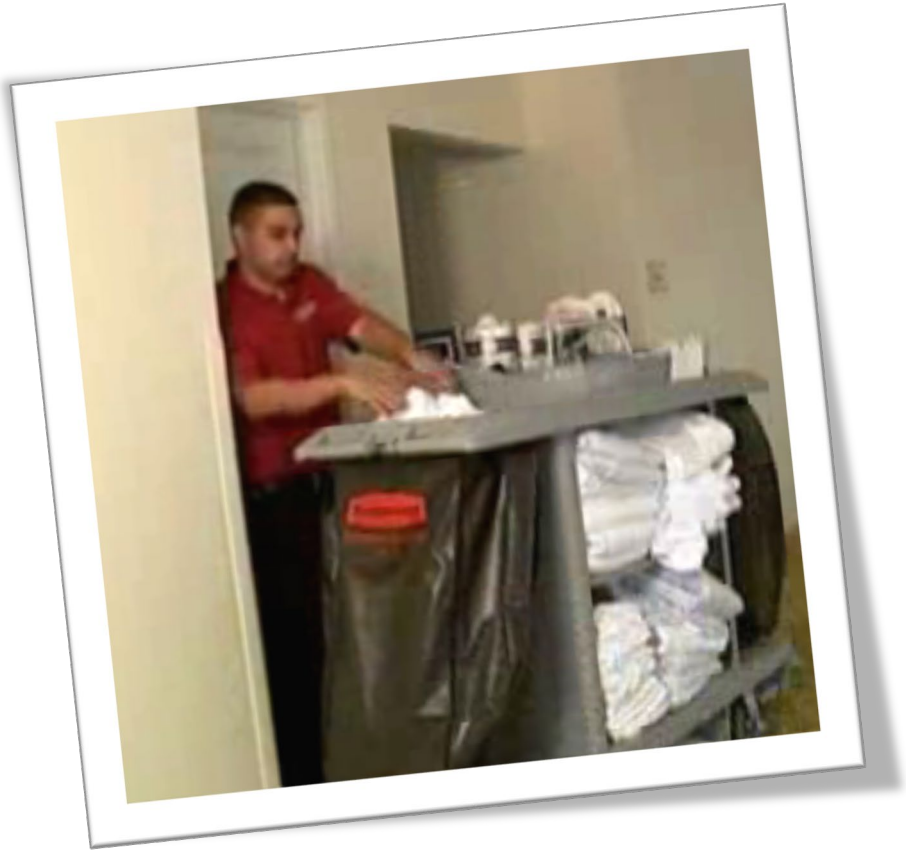
Lưu ý khi sử dụng xe đẩy

GOOD

BAD

1-Chuẩn bị xe đẩy

Lưu ý khi sử dụng xe đẩy

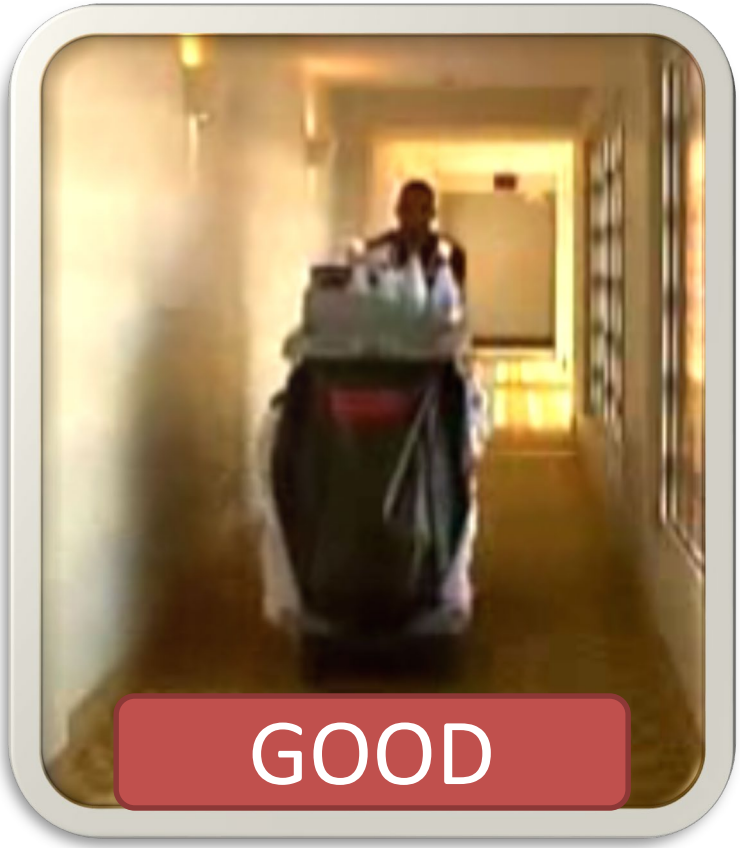


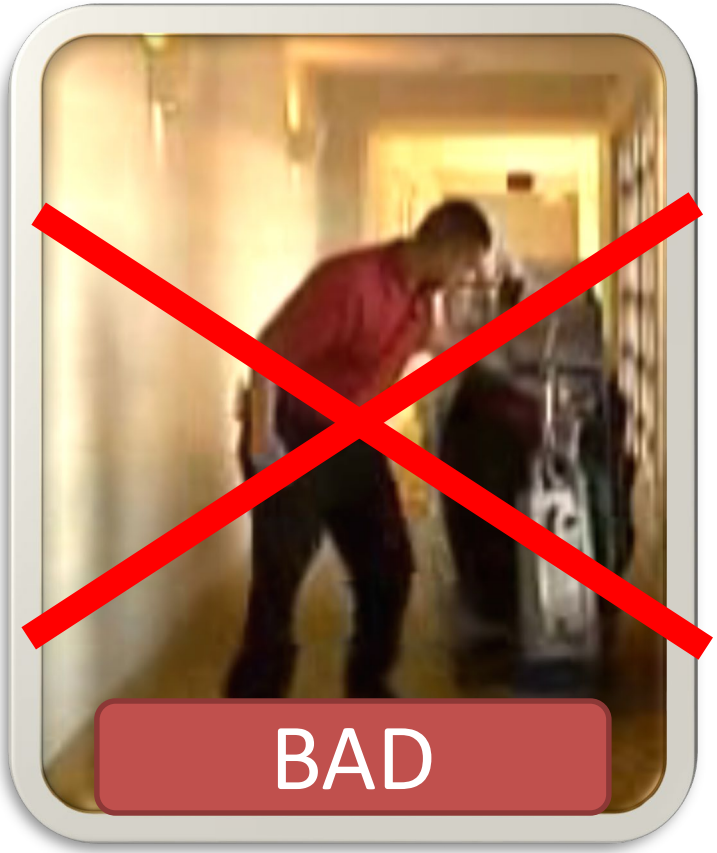
GOOD

BAD

1-Chuẩn bị xe đẩy

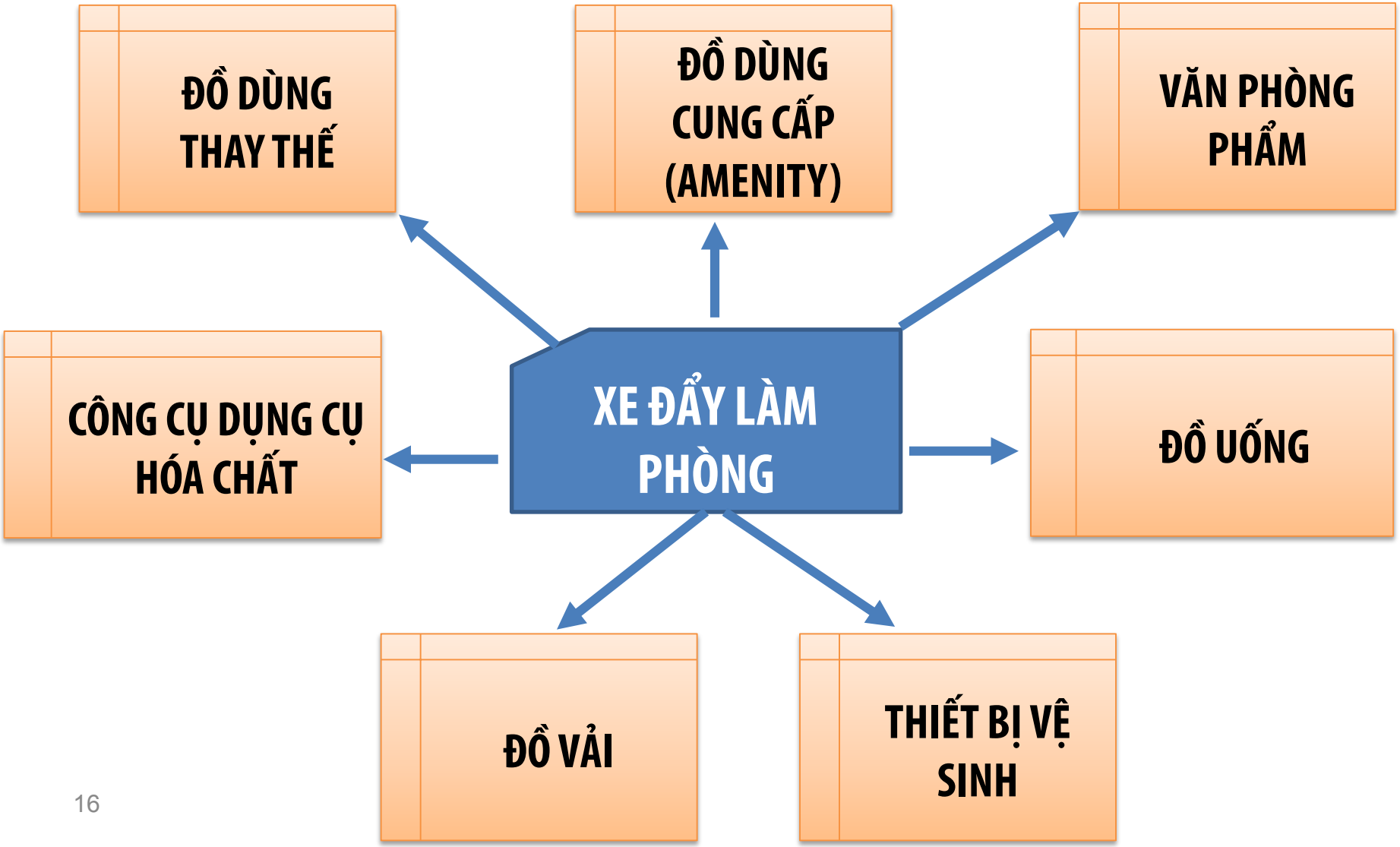
Lưu ý khi sử dụng xe đẩy





2-Vật dụng sắp xếp trên xe đẩy

2-Vật dụng sắp xếp trên sẽ đẩy



2-Vật dụng sắp xếp trên sẽ đẩy

- Ra giường, bọc mền, áo gối
  - ✓ Sạch sẽ, không sờn rách, không vết ố bẩn.
  - ✓ Phải được ủi phẳng

2-Vật dụng sắp xếp trên sẽ đẩy

Khăn các loại

- ✓ Sạch sẽ
- ✓ Không sờn rách
- ✓ Không vết ố bẩn
- ✓ Khô ráo
- ✓ Mềm mại

2-Vật dụng sắp xếp trên sẽ đẩy

Hóa mỹ phẩm (amenity)

- Lót ly
- Lược
- Sữa tắm
- Bông ráy tai
- Giấy cuộn
- Giấy hộp
- Đậy ly
- Hộp quẹt
- Xúc miệng
- Giũa móng tay
- Viết
- Bao vệ sinh PN
- Kim chỉ
- Dao cạo râu
- Đánh bóng giày
- Chụp tóc
- Dép mang trong phòng
- Xà bông cục
- Bàn chải đánh răng
- Dưỡng thể

2-Vật dụng sắp xếp trên sẽ đẩy

❑ Hóa mỹ phẩm (amenity)

- ✓ Đóng gói đẹp mắt
- ✓ Không bẩn, khô ráo
- ✓ Không được mất logo
- ✓ Tem nhãn rõ ràng
- ✓ Không được lấy ra khỏi lớp bao bì
- ✓ Chai lọ phải đầy (tối thiểu 20gr/20ml)
- ✓ Lưu ý hạn dùng

2-Vật dụng sắp xếp trên sẽ đẩy

Văn phòng phẩm

- Bao thư
- Giấy viết thư
- Phiếu đánh giá
- Nội qui khách sạn
- Quảng cáo
- Café 3 trong 1
- Nước suối miễn phí
- Đường ăn kiêng
- Giấy ghi chú
- Bao giặt ủi
- Phiếu giặt ủi
- Hóa đơn thức uống
- Phiếu (room cleaning)

2-Vật dụng sắp xếp trên sẽ đẩy

Hóa chất

- Tẩy đa năng
- Tẩy bồn cầu
- Lau kính
- Xịt thơm
- Khay đựng hóa chất

2-Vật dụng sắp xếp trên sẽ đẩy

Khăn lau-vệ sinh

- Khăn lau ly
- Khăn lau bụi
- Khăn lau kính
- Khăn lau toilet
- Khăn lau khô

Lưu ý: Khăn lau ly để riêng

2-Vật dụng sắp xếp trên sẽ đẩy

Dụng cụ vệ sinh

- Chổi
- Cây lau nhà
- Bao tay
- Cây chà bồn cầu
- Miếng chà mềm

2-Vật dụng sắp xếp trên sẽ đẩy

- Máy hút bụi

3 - Tiêu chuẩn sắp xếp xe đẩy

3 - Tiêu chuẩn sắp xếp xe đẩy

- Các mặt hàng cung cấp miễn phí nên xếp phía trên cùng
- Xếp ngăn nắp, gọn gàng và dễ lấy
- Các chai lọ phải được đóng kín
- Hàng nặng xếp ở dưới, hàng nhẹ xếp ở trên
- Biểu tượng, logo của khách sạn hướng ra ngoài
- Đồ vải xếp lên xe đẩy luôn hướng các nếp gấp ra ngoài

3 - Tiêu chuẩn sắp xếp xe đẩy

- Không để hàng sạch gần với hàng bẩn
- Không chất quá nhiều dễ che tầm nhìn
- Dập tắt các đầu mẫu thuốc lá trước khi đổ chúng vào túi rác
- Các mặt hàng cung cấp miễn phí nên xếp phía trên cùng
- Khăn lau ly không được để chung khăn lau vệ sinh khác

© Housekeeping trolley Setup

Right Choice, Bright Future

Cleaning towels

KHĂN VỆ SINH

- Khăn lau ly
- Khăn lau bụi
- Khăn lau kính
- Khăn lau toilet
- Khăn lau khô

Chemical caddy

HÓA CHẤT

- Lau kính
- Tẩy đa năng
- Tẩy bồn cầu
- Xịt thơm

Hand glover

Broom & mop

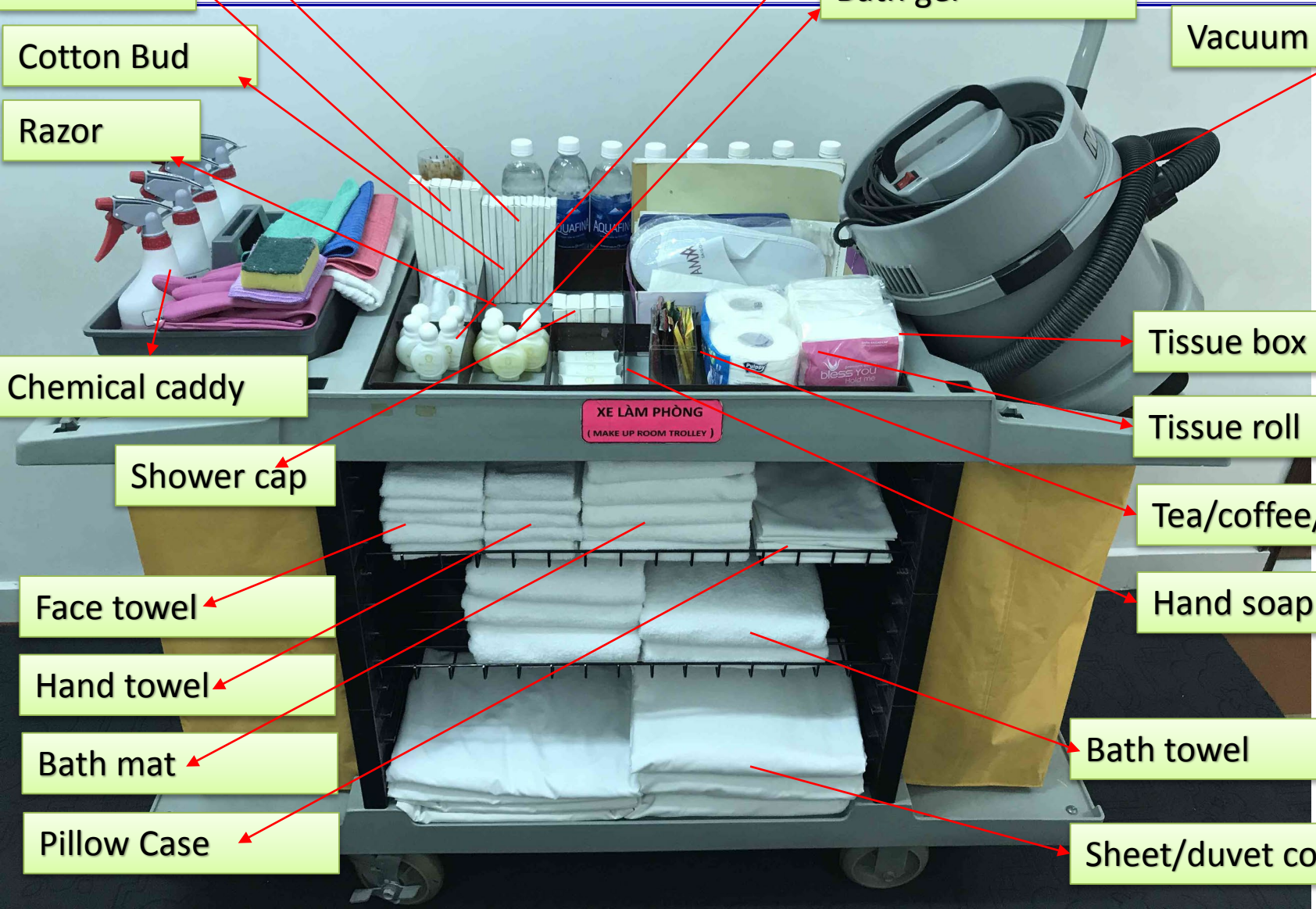
Pen

Complimentary water

Toilet Brush

© Housekeeping trolley setup

Right Choice, Bright Future



Comb

Tooth brush

Cotton Bud

Razor

Chemical caddy

Shower cap

Face towel

Hand towel

Bath mat

Pillow Case

Shampoo

Bath gel

Vacuum machine

Tissue box

Tissue roll

Tea/coffee/sugar/

Hand soap

Bath towel

Sheet/duvet cover

KHỬ MÙI
TẨY BỒN CẦU
LAU KÍNH
TẨY ĐA NĂNG
FORWARD DC
(TẨY ĐA NĂNG)

TỔNG KẾT

1. Chuẩn bị xe đẩy như thế nào?
2. Đồ dùng cần đặt lên xe đẩy gồm những nhóm đồ gì?
3. Khăn vệ sinh phòng khách gồm mấy loại?
4. Dụng cụ vệ sinh gồm những loại đồ gì?
5. Tiêu chuẩn sắp xếp xe đẩy như thế nào?
6. Khi nào phải thay túi rác?
7. Không được đặt xe đẩy ở đâu trên hành lang?
8. Tại sao khi đẩy xe đẩy trên hành lang phải đẩy nhẹ nhàng?
9. Ai là người phải có trách nhiệm bảo quản xe đẩy?

Thank You!

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
DU LỊCH SAIGON

Right Choice, Bright Future

PHẦN 5

QUI TRÌNH VỆ SINH PHÒNG KHÁCH

NỘI DUNG CHÍNH

1. Các loại buồng tiêu chuẩn
2. Phục vụ buồng khách đã trả
3. Dọn buồng đang có khách
4. Dọn buồng trống sạch
5. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng.

MỤC TIÊU

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

- Phân biệt được các loại buồng trong khách sạn
- Nắm rõ qui trình vệ sinh từng loại tình trạng buồng khách
- Trải được kiểu giường Hollywood và giường Duvet
- Thực hiện được qui trình vệ sinh phòng khách theo 10 bước VTOS
- Thực hiện được qui trình chỉnh trang phòng buổi tối (Turndown service)
- Tuân thủ thực hiện qui trình vệ sinh phòng khách đúng tiêu chuẩn.

1-Các loại buồng tiêu chuẩn

1-Các loại buồng tiêu chuẩn

TIÊU CHUẨN HẠNG BUỒNG

Standard Room	Phòng thường
Superior Room	Phòng trung
Deluxe Room	Phòng sang
Suite Room	Phòng đặc biệt
President Room	Phòng tổng thống/nguyên thủ quốc gia
Apartment	Căn hộ
Hotel Apartments	Khách sạn căn hộ

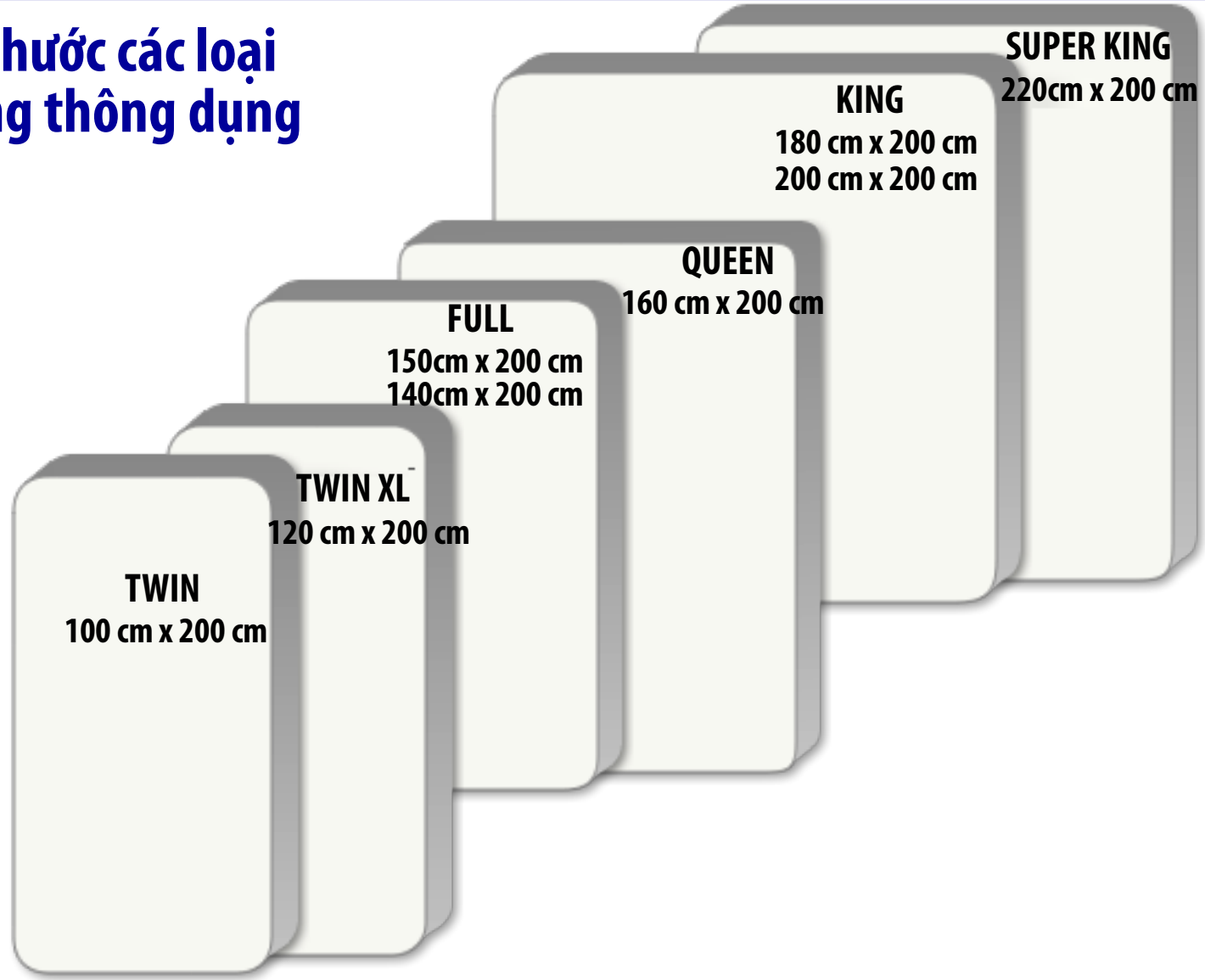
1-Các loại buồng tiêu chuẩn

TIÊU CHUẨN LOẠI BUỒNG

Twin Room	Phòng đôi giường đơn
Double Room	Phòng đơn giường đôi
Triple room	Phòng 3 giường đơn/ 1 đơn + 1 đôi
Family room	Phòng gia đình
Connecting room	Phòng thông nhau

1-Các loại buồng tiêu chuẩn

Kích thước các loại giường thông dụng



Twin Room
Phòng đôi giường đơn

Double Room
Phòng đơn giường đôi

Triple room
Phòng 3 giường đơn

Triple room

Family room

Connecting room

2-Phục vụ buồng khách đã trả (VD)

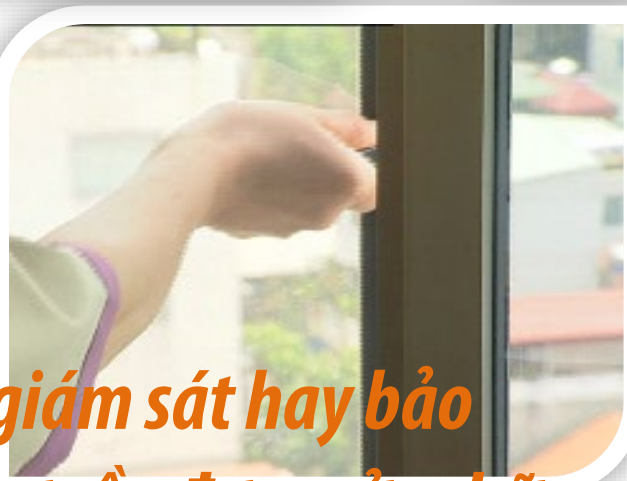
QUI TRÌNH VỆ SINH BUỒNG KHÁCH THEO VTOS

Bước 1 - VÀO CỬA

GỌI CỬA

- Quan sát tình trạng phòng, số phòng
- Đứng song song và cách cửa 50 cm
- Gõ cửa (nhấn chuông)
- Dùng khuỷu ngón tay trỏ gõ 3 lần và mỗi lần các nhau 5 giây
- Không được dùng khóa hay vật cứng để gõ cửa
- Xưng danh " HOUSEKEEPING " Sau mỗi lần gõ cửa

Bước 2 - TẮT ĐÈN – MỞ CỬA SỔ



Cần báo cáo với giám sát hay bảo trì nếu có vật gì hư cần được sửa chữa

Bước 3 - Dọn rác – Kiểm tra đồ thất lạc -Thiết bị điện

Bước 3 - Dọn rác – Kiểm tra đồ thất lạc -Thiết bị điện

- *Cần chú ý đến các vật dụng và đồ dùng khách để quên*

Bước4 - LÀM GIƯỜNG
Kiểu giường Duvet

Bước 5 - LAU BỤI

- *Lau từ trên xuống dưới*
- *Tù trái qua phải*
- *Từ trong ra ngoài*

Lau theo chiều kim đồng hồ hoặc ngược lại

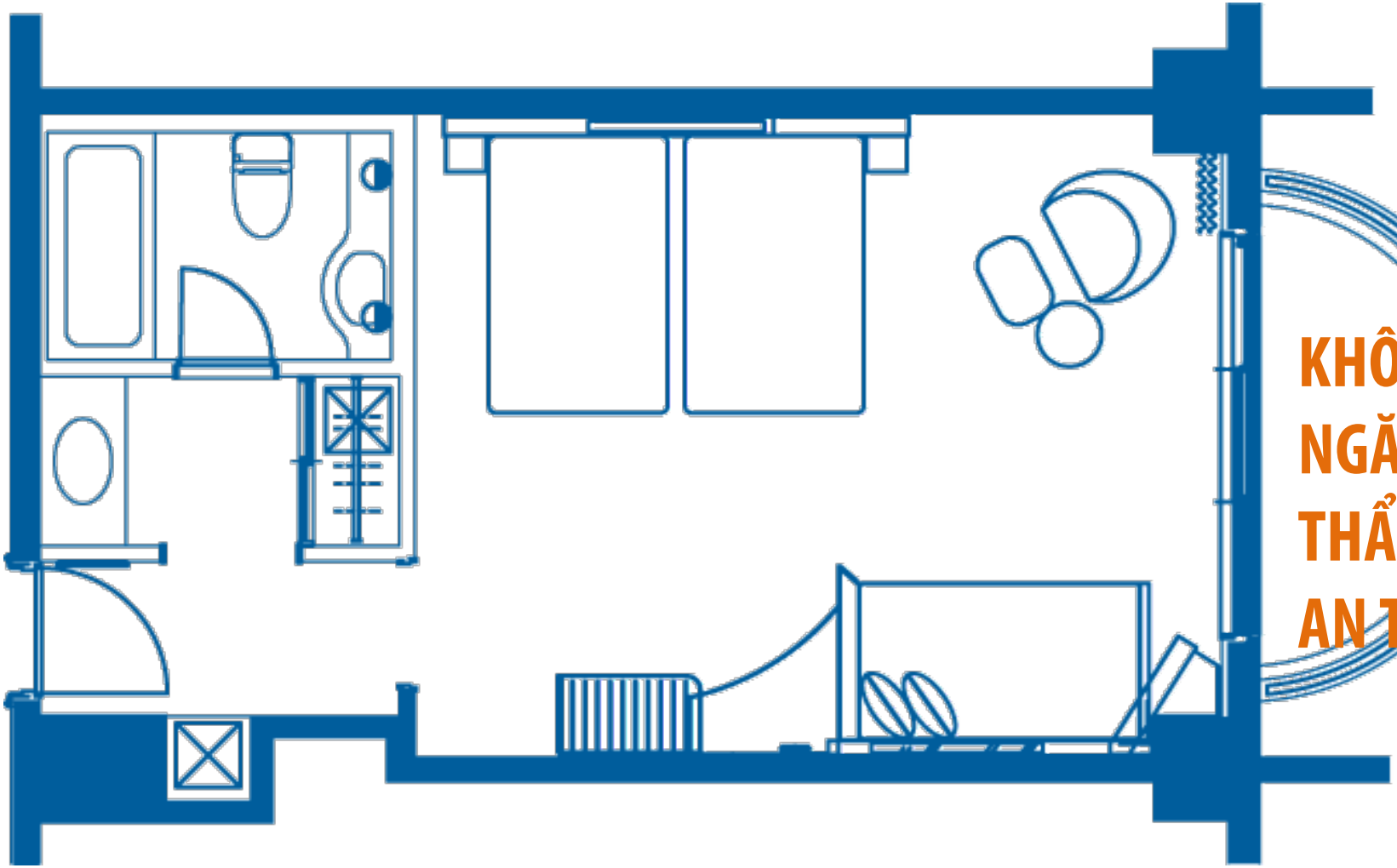
Bước 5 - LAU BỤI

Bước 6 - Bổ sung các đồ dùng

Bước 7 - HÚT BỤI

- Hút bụi từ cuối phòng và lùi dần ra cửa
- Hút bụi dưới gầm giường, bàn, ghế, tủ…
- Hút bụi tất cả các góc, khe trên tường
- Hút bụi phía sau rèm cửa
- Nếu lau sàn cần thiết phải quét sàn trước khi lau
- Lau sàn bằng cây lau sàn với nước có pha hóa chất lau sàn.

Tiêu chuẩn vệ sinh buồng khách

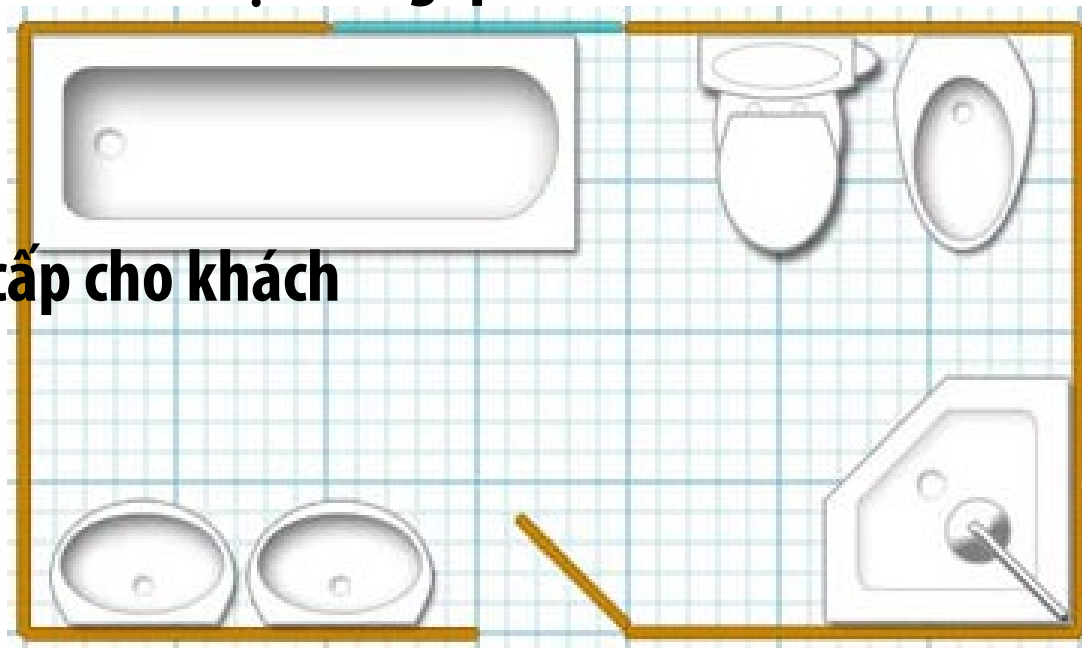


KHÔNG MÙI
NGĂN NẮP
THẨM MỸ
AN TOÀN

Bước 8 - VỆ SINH PHÒNG TẮM

KHÔNG MÙI
NGĂN NẮP
THẨM MỸ
AN TOÀN

- Xịt hóa chất vô bồn cầu
- Thu gom khăn bẩn
- Thu gom rác và đồ dùng khách bỏ
- Vệ sinh bồn rửa tay, ly, tách và khu vực xung quanh
- Vệ sinh bồn tắm, vòi sen
- Vệ sinh bồn cầu
- Bổ sung các đồ dùng cung cấp cho khách
- Kiểm tra các thiết bị điện
- Dọn sàn phòng tắm.



Bước 9 - KIỂM TRA KẾT THÚC

Bước 10 - Đóng cửa và ghi báo cáo

QUI TRÌNH VỆ SINH BUỒNG KHÁCH THEO VTOS

3. Dọn buồng đang có khách

3 - Dọn buồng đang có khách (OCC)

Vào cửa - gọi cửa đúng qui định

Chú ý

- Tình trạng phòng. Số phòng
- Nếu có biển báo " DND". Không được gọi cửa

✓ Điền vào mẫu thông báo và đưa vào khe dưới cửa

ROOM CLEANING

Room No:……..Date:……Time:……..

Dear guest !
Our room attendant came to service your room, but the room "DO NOT DISTURB" sign was displayed.
Kindly call HOUSEKEEPING at Extn ……if you wish to have your room serviced and drink in the refrigerator replenished.

Thank you
HOUSEKEEPER

3 - Dọn buồng đang có khách (OCC)

Vào cửa - gọi cửa đúng qui định

❑ Nếu khách không trả lời

- *Nhẹ nhàng mở hé cửa, kiểm tra khách có gài chốt an toàn bên trong? Nếu có, nhẹ nhàng đóng cửa*
- *Nếu cửa không gài chốt, lập lại "Housekeeping", lắng nghe động tĩnh bên trong*
- *Nếu vẫn không có dấu hiệu khách trong phòng, mở rộng cửa và quan sát*
- *Trường hợp khách đang ngủ hoặc đang trong nhà tắm..., nhẹ nhàng bấm chốt và khép cửa đi ra*
- *Trong trường hợp khách chưa có sự chuẩn bị, xin lỗi bấm chốt và khép cửa đi ra.*

3 - Dọn buồng đang có khách (OCC)

Vào cửa - gọi cửa đúng qui định

❑ Nếu khách trả lời

- *Nếu khách ở trong phòng hỏi vọng ra hoặc ra mở cửa. Chào khách, tự giới thiệu chức danh, bộ phận*
- *Nêu lý do và xin phép vào phòng*
- *Trường hợp khách không đồng ý, xin lỗi làm phiền khách và hỏi thời điểm thuận tiện để quay lại*
- *Xác nhận lại rõ thông tin với khách*
- *Chào tạm biệt và hẹn sẽ quay trở lại. Ghi chú vào worksheet theo dõi*
- *Nếu khách đồng ý, cảm ơn và bắt đầu tiến hành làm phòng.*

3 - Dọn buồng đang có khách (OCC)

Qui trình vệ sinh buồng OCC khách giống như phòng VD. Tuy nhiên có các bước cần lưu ý

- Không kiểm tra đồ thất lạc
- Không trả lời điện thoại khách
- Không kiểm tra các ngăn kéo
- Không đụng chạm, mang đi, tháo ra hoặc để sang nơi khác bất kỳ đồ vật, tiền, tài sản của khách
- Nếu có tiền hoặc tài sản có giá trị trong buồng phải báo giám sát
- Nếu có tiền tài sản trong thùng rác cần báo ngay cho giám sát

3 - Dọn buồng đang có khách (OCC)

- Để giày dép gọn gàng và ngăn nắp trong tủ
- Treo quần áo của khách đang để trên giường vào giá treo
- Hãy cẩn thận khi lau bụi trong buồng, không lấy đi bất kỳ tài sản nào của khách
- Đặc biệt lưu ý các phòng khách VIP
- Quan tâm nhiều trong suốt thời gian khách đang lưu trú
- Đồ dùng cho khách VIP luôn được kiểm tra cẩn thận đúng tiêu chuẩn
- Thời gian phục vụ khách VIP luôn được ưu tiên trước.

4. Dọn buồng trống sạch (VC/VR)

4 - Dọn buồng trống sạch (VC/VR)

- Nếu vào phòng VC/VR nếu thấy tình trạng VD phải báo ngay giám sát
- Lau bụi các bề mặt và đồ nội thất bằng khăn ẩm đúng qui định
- Kiểm tra giường, đồ vải…thay mới nếu cần thiết
- Kiểm tra các ngăn kéo. Kiểm tra thùng rác
- Kiểm tra các đồ dùng và bổ sung nếu cần
- Xả nước bồn cầu theo qui định của khách sạn
- Kiểm tra thiết bị điện. Báo cáo sửa chữa nếu có hư hao
- Hút bụi thảm, lau sàn nếu cần thiết.

5. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng (Turndown service)

5 - Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng (Turndown service)

Turndown service là gì?

- Là việc chuẩn bị buồng cho buổi tối. Được thực hiện cho các buồng đang có khách (OCC) và buồng khách chuẩn bị đến (EA)
- Được thực hiện trong các Khách sạn từ 4 sao trở lên
- Turndown service thường cung cấp cho các phòng khách lẻ, phòng giá cao và phòng VIP
- Thời gian từ 16:00 – 21:00 (theo tiêu chuẩn VTOS/Công việc số 7/ phần việc 7.1 trang 115)

5 - Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng (Turndown service)

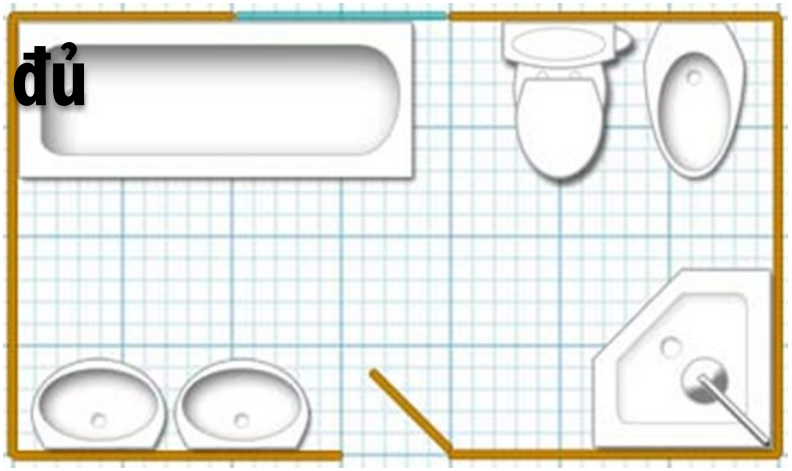
Qui trình Turndown

- Vệ sinh phòng ngủ
  - Đóng rèm cửa
  - Thu gom rác và đồ dùng khách bỏ
  - Chỉnh trang lại giường. Xếp góc Duvet 45^0
  - Đặt hoa, menu, quà tặng…
  - Bổ sung các đồ dùng đầy đủ
  - Điều chỉnh nhiệt độ phòng
  - Mở đèn đầu giường bên có điện thoại

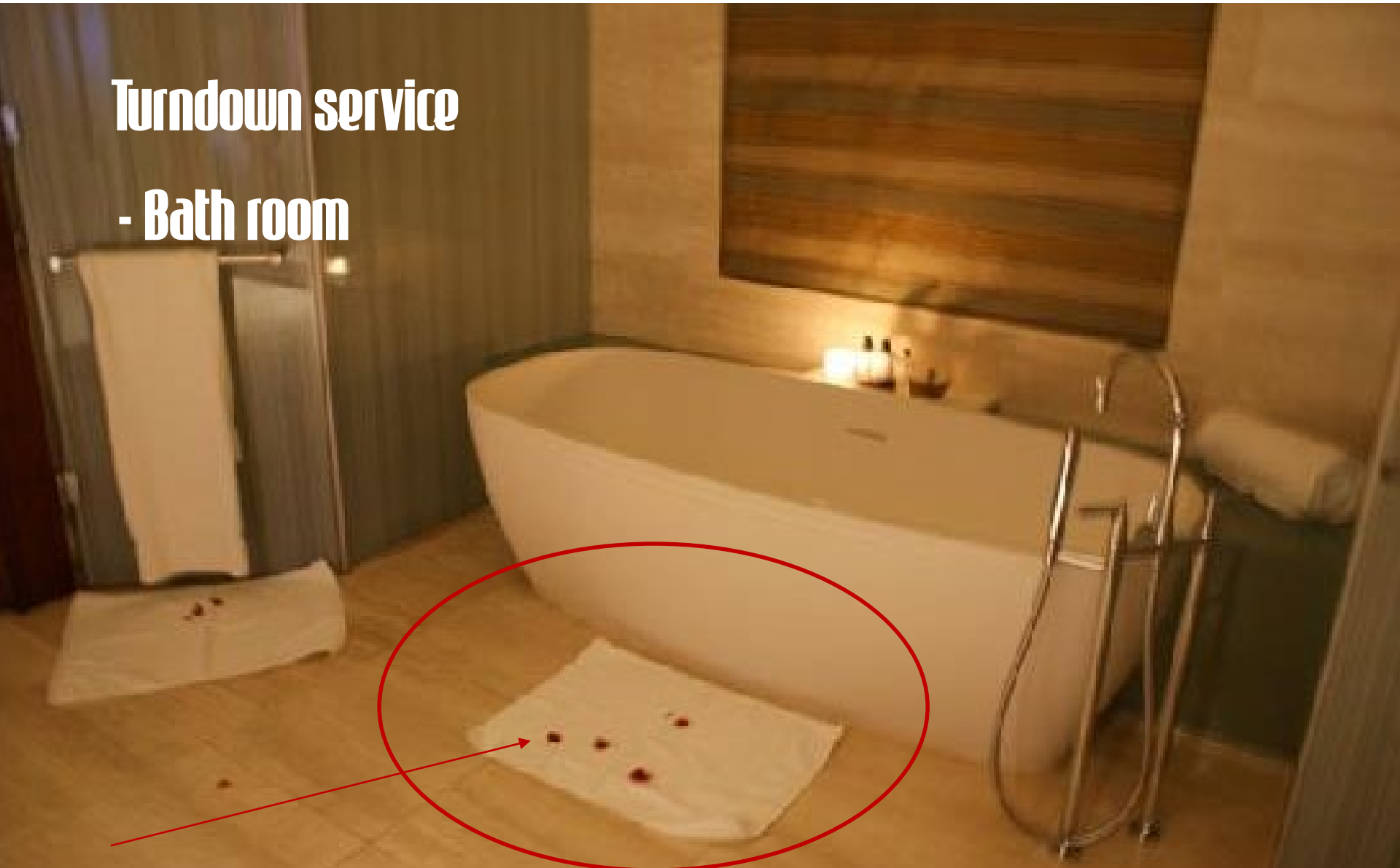
5 - Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng (Turndown service)

Qui trình Turndown

- Vệ sinh phòng tắm
  - Thu gom rác và đồ dùng khách bỏ
  - Thu gom đồ khăn bẩn
  - Kiểm tra và vệ sinh các loại bồn
  - Đặt các đồ dùng cho khách đầy đủ
  - Kiểm tra các đèn
  - Lau sàn phòng tắm



5 - Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng (Turndown service)



5 - Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng (Turndown service)

Qui trình Turndown

- Lưu ý: nếu có khách trong phòng
  - Thực hiện công việc nhanh chóng, nhẹ nhàng, tránh làm phiền khách
  - Trước khi rời khỏi phòng nên chúc khách ngủ ngon

TỔNG KẾT

1. Các loại buồng trong khách sạn gồm những loại buồng nào?
2. Qui trình vệ sinh phòng khách đã trả gồm mấy bước?
3. Vào cửa phòng khách đúng tiêu chuẩn như thế nào?
4. Kéo rèm mở cửa sổ nhằm mục đích gì?
5. Chúng ta sẽ học mấy loại kiểu trải giường và là kiểu giường gì?
6. Hút bụi như thế nào là đúng tiêu chuẩn?
7. Vệ sinh phòng tắm gồm những bước nào?
8. Sau khi vệ sinh phòng tắm bước kế tiếp mình sẽ làm gì?
9. Bước vào cửa phòng OCC và phòng VD có gì giống và khác nhau?
10. Điều cần lưu ý khi vệ sinh phòng trống sạch là gì?
11. Dịch vụ Turndown service là gì?
12. Qui trình Turndown gồm những bước nào?

Thank You!

TỔNG CỤC DU LỊCH VIỆT NAM
HỘI ĐỒNG CẤP CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ DU LỊCH VIỆT NAM

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ
DU LỊCH VIỆT NAM

NGHIỆP VỤ BUỒNG

VTOS
Vietnam Tourism Occupational Skills Standards

TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ
DU LỊCH VIỆT NAM

NGHIỆP VỤ BUỒNG

TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN

CƠ QUAN PHÁT HÀNH

DỰ ÁN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM

Văn phòng Ban quản lý Dự án
Tầng 2, Nhà 6, Khách sạn Kim Liên 2,
số 7 Đào Duy Anh, Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 4) 577 0663
Fax: (84 4) 577 0665
Email: hrdt@hrdtourism.org.vn
Website: www.hrdtourism.org.vn

XUẤT BẢN LẦN THỨ NHẤT **2007**

Lời cảm ơn

Tài liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam và Tài liệu đào tạo phục vụ Chương trình Phát triển Đào tạo viên được xây dựng trong khuôn khổ triển khai Dự án "Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam" do EU tài trợ. Những thông tin quý báu trong các cuốn tài liệu này có được nhờ sự đóng góp về kiến thức cũng như kinh nghiệm của nhiều chuyên gia quốc tế và Việt Nam trong lĩnh vực du lịch. Nhân dịp xuất bản các cuốn tài liệu này, Ban Quản lý Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam xin được bày tỏ sự biết ơn chân thành đối với những cá nhân và tập thể đã tham gia vào quá trình xây dựng hoàn thiện các tài liệu này.

Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn Phái đoàn ủy ban Châu Âu tại Việt Nam về sự hỗ trợ quý báu về kỹ thuật và tài chính để xây dựng và xuất bản các cuốn tài liệu này thông qua Dự án "Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam".

Chúng tôi cũng xin được trân trọng cảm ơn sự chỉ đạo sát sao và những ý kiến đóng góp mang tính định hướng của Lãnh đạo Tổng cục Du lịch Việt Nam, Ban chỉ đạo Dự án trong suốt quá trình xây dựng các cuốn tài liệu này.

Chúng tôi cũng xin bày tỏ lời cảm ơn tới Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB), trong đó có đại diện của Tổng cục Du lịch, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Hiệp hội Du lịch Việt Nam, các trường du lịch vì những ý kiến đóng góp nhằm hoàn thiện nội dung các cuốn tài liệu này.

Chúng tôi đánh giá cao sự đóng góp của những người tham gia vào việc nghiên cứu, tổng hợp và biên soạn các cuốn tài liệu này, bao gồm những chuyên gia quốc tế và trong nước, giáo viên và giảng viên tại các trường du lịch, lãnh đạo các doanh nghiệp du lịch, các Đào tạo viên của Dự án cũng như toàn thể cán bộ nhân viên Ban quản lý Dự án.

Xin trân trọng cảm ơn.

Mục lục

1 GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM (VTOS) NGHIỆP VỤ BUỒNG

TRANG

1.1	Thông tin chung	4
1.2	Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam	4
1.3	Bảng kỹ năng nghề	5
1.4	Cách sử dụng Tiêu chuẩn VTOS	6

2 TIÊU CHUẨN VTOS - NGHIỆP VỤ BUỒNG

2.1	Tóm tắt công việc, chức danh và danh mục công việc	7
2.2	Kế hoạch liên hoàn các công việc và phần việc	8
2.3	Nội dung các công việc và phần việc	11

GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM NGHIỆP VỤ BUỒNG

1

Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (tiêu chuẩn VTOS) - Nghiệp vụ Buồng dành cho nhân viên buồng làm việc trong khách sạn hoặc cơ sở lưu trú, với trách nhiệm vệ sinh phòng ngủ, phòng tắm của khách và các khu vực công cộng.

Tiêu chuẩn Nghiệp vụ Buồng được thiết kế kết hợp hài hòa với các tiêu chuẩn quốc tế hiện hành, được điều chỉnh phù hợp với yêu cầu cụ thể của ngành du lịch Việt Nam và có thể áp dụng linh hoạt vào các loại hình cơ sở lưu trú khác nhau.

1.1 THÔNG TIN CHUNG

Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam là kết quả của Hiệp định tài chính giữa Liên minh Châu Âu và Chính phủ Việt Nam.

Mục tiêu tổng thể của Dự án nhằm "nâng cấp tiêu chuẩn và chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch Việt Nam, giúp Chính phủ và ngành duy trì chất lượng và số lượng đào tạo sau khi dự án kết thúc", cụ thể hơn là nâng cao và công nhận kỹ năng phục vụ của người lao động ở trình độ cơ bản trong ngành du lịch.

1.2 TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

Tiêu chuẩn VTOS là một trong những thành quả chính của Dự án được xây dựng cho 13 nghề ở trình độ cơ bản, gồm:

KHÁCH SẠN

1. Nghiệp vụ Buồng
2. Nghiệp vụ Lễ tân
3. Nghiệp vụ Nhà hàng
4. Nghiệp vụ An ninh khách sạn
5. Kỹ thuật Chế biến món ăn Âu
6. Kỹ thuật Làm bánh Âu
7. Kỹ thuật Chế biến món ăn Việt Nam
8. Nghiệp vụ Đặt giữ buồng khách sạn
9. Nghiệp vụ Quản lý khách sạn nhỏ

LỮ HÀNH

10. Nghiệp vụ Đại lý Lữ hành
11. Nghiệp vụ Điều hành Tour
12. Nghiệp vụ Đặt giữ chỗ lữ hành
13. Nghiệp vụ Hướng dẫn du lịch

Tiêu chuẩn kỹ năng cho mỗi nghề được các chuyên gia quốc tế của nghề đó dự thảo. Các tiêu chuẩn được Tổ công tác kỹ thuật, gồm chuyên gia thực hành trong ngành du lịch và các chuyên gia đào tạo du lịch Việt Nam rà soát. Căn cứ trên các ý kiến đóng góp của Tổ công tác, các tiêu chuẩn được chỉnh sửa và các chuyên gia quốc tế trực tiếp thực hiện 4 khoá đào tạo Đào tạo viên cho từng nghề. Dựa trên thực tế triển khai, tài liệu tiếp tục được hoàn thiện và được trình Hội đồng Cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch Việt Nam (VTCB) phê duyệt chính thức.

1.3 BẢNG KỸ NĂNG NGHỀ

Các tiêu chuẩn VTOS được thiết kế trên cơ sở phân tích và hình thành những công việc người lao động cần thực hiện để hoàn thành yêu cầu của một công việc cụ thể. Bảng kỹ năng nghề xác định chính xác những việc người lao động phải làm. Từ những phân tích này, những kiến thức và kỹ năng cần thiết được thiết lập nhằm giúp người lao động có thể thực hiện công việc hiệu quả trong điều kiện làm việc thông thường. Bảng này trình bày các công việc ở trình độ cơ bản và được chia thành a/ Phần việc kỹ năng và b/ Phần việc kiến thức.

Phần việc kỹ năng mô tả những gì mà người lao động phải làm, qua đó giúp họ thực hiện tốt công việc. Phần việc kiến thức đề cập đến kiến thức bổ sung hay lý thuyết mà người lao động ở trình độ cơ bản cần có để thực hiện công việc một cách chính xác.

Mỗi Tiêu chuẩn VTOS được chia thành 3 phần chính.

Phần một mô tả tổng thể công việc, chức danh thường dùng và danh mục công việc. Đây chính là phần hình thành nên tiêu chuẩn.

Phần hai gồm kế hoạch liên hoàn nêu chi tiết các công việc chính, kỹ năng thực hiện phần việc và kiến thức về phần việc.

Phần ba nêu chi tiết tiêu chuẩn các kỹ năng nghề được trình bày dưới đây.

PHẦN VIỆC KỸ NĂNG

Các tiêu chuẩn kỹ năng thực hiện phần việc được thể hiện trong bảng có 5 cột như sau:

BƯỚC (THỰC HIỆN): Xác định rõ những gì người lao động phải thực hiện để hoàn thành phần việc theo thứ tự logích.

CÁCH LÀM: Mô tả cách thực hiện các bước và thường được trình bày với mục đích minh họa cho những kỹ năng cần có. Các kỹ năng này dựa trên năng lực.

TIÊU CHUẨN: Phần này liên hệ tới những tiêu chuẩn quốc tế liên quan đến những tiêu chí về chất lượng, số lượng, thời gian, tính liên hoàn, vệ sinh, an toàn v.v…nhằm đảm bảo thực hiện các bước theo đúng tiêu chuẩn.

LÝ DO: Giải thích tại sao cần phải tiến hành các bước theo một cách thức rất cụ thể và tại sao cần phải áp dụng những tiêu chuẩn đó.

KIẾN THỨC: Phần này liên hệ tới những yêu cầu về kiến thức cần thiết để hỗ trợ thực hiện công việc, ví dụ, chính sách của công ty hoặc các tài liệu tham khảo. Những kiến thức này bổ sung và củng cố cho phần thực hành các kỹ năng cần thiết.

PHẦN VIỆC KIẾN THỨC

Cách trình bày Phần việc kiến thức hơi khác một chút, cụ thể cột NỘI DUNG được trình bày thay cột BƯỚC (THỰC HIỆN); và MÔ TẢ thay cột CÁCH LÀM. Trong đó cột NỘI DUNG trình bày phần lý thuyết và cột MÔ TẢ giải thích, minh họa cho phần lý thuyết.

1.4 CÁCH SỬ DỤNG TIÊU CHUẨN VTOS

Tiêu chuẩn VTOS được thiết kế cho Đào tạo viên, là những người đã tham dự Chương trình phát triển Đào tạo viên và được VTCB cấp chứng chỉ.

Tiêu chuẩn VTOS là cơ sở giúp các doanh nghiệp xây dựng chương trình đào tạo ở trình độ cơ bản cho nhân viên và xác định nhu cầu đào tạo phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp. Ngoài ra, các cơ sở đào tạo có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS để tham khảo xây dựng chương trình đào tạo sinh viên nghề ở trình độ cơ bản.

Đối với các doanh nghiệp đã có các tiêu chuẩn hoạt động, Tiêu chuẩn VTOS giúp củng cố và hỗ trợ cho các tiêu chuẩn hiện có. Với những doanh nghiệp chưa có tiêu chuẩn hoạt động, các Đào tạo viên có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS để xây dựng các tiêu chuẩn hoạt động cho doanh nghiệp, qua đó góp phần nâng cao chất lượng tiêu chuẩn dịch vụ.

Mặc dù các doanh nghiệp có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS theo nội dung hiện có, Dự án khuyến khích các Đào tạo viên điều chỉnh Tiêu chuẩn VTOS phù hợp với các tiêu chuẩn hoạt động và điều kiện cụ thể của doanh nghiệp.

Bên cạnh tài liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề, Dự án cung cấp các phương tiện hỗ trợ Đào tạo viên thực hiện công tác đào tạo nhân viên bao gồm đĩa DVD và ảnh minh họa những công việc chính.

Ngoài ra Đào tạo viên có thể sử dụng các tài liệu tham khảo khác. Một nguồn tài liệu tham khảo có giá trị cho bốn nghiệp vụ: Lưu trú, Nhà hàng, Lễ tân và Chế biến món ăn, là tài liệu của Dự án đào tạo nghiệp vụ khách sạn Việt Nam, do Lux Development hỗ trợ. Các tài liệu này do VTCB xuất bản và có sẵn tại địa chỉ dưới đây.

Cùng với tiêu chuẩn kỹ năng nghề là một hệ thống đăng ký và cấp chứng chỉ do VTCB quản lý. Hệ thống này giúp các doanh nghiệp đăng ký cho những nhân viên đã hoàn thành khoá đào tạo kỹ năng nghề ở trình độ cơ bản tham dự thẩm định tay nghề tại các trung tâm thẩm định để được cấp chứng chỉ quốc gia.

Quý vị cần thêm thông tin về Hệ thống Tiêu chuẩn VTOS, có thể liên hệ các địa chỉ sau:

Dự án Phát triển Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam
Văn phòng Ban Quản lý Dự án
Khách sạn Kim Liên 2,
số 7 Đào Duy Anh, Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 4) 577 0663
Fax: (84 4) 577 0665
Website: www.hrdtourism.org.vn

Hội đồng Cấp chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB)
Văn phòng VTCB
Phòng 203, 30 Nguyễn Du,
Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 4) 9446494
Fax: (84 4) 9446495
Email: vtcb@vnn.vn

TIÊU CHUẨN VTOS NGHIỆP VỤ BUỒNG

2

2.1 TÓM TẮT CÔNG VIỆC, CHỨC DANH VÀ DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Nhân viên buồng trong khách sạn hoặc cơ sở tương tự có nhiệm vụ làm sạch và phục vụ tại các khu vực công cộng, phòng ngủ và phòng tắm của khách.

CHỨC DANH

Thông thường, những người làm công việc này được gọi là:

Nhân viên buồng
Nhân viên vệ sinh khu vực công cộng

DANH MỤC CÔNG VIỆC

Tiêu chuẩn kỹ năng nghề cho trình độ cơ bản này bao gồm các công việc dưới đây:

1. Chuẩn bị làm việc
2. Sắp xếp xe đẩy
3. Dọn buồng khách đã trả
4. Dọn phòng tắm
5. Dọn buồng đang có khách
6. Dọn buồng trống sạch
7. Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng
8. Xử lý đồ giặt là và giặt khô của khách
9. Dọn vệ sinh không thường xuyên
10. Loại bỏ vết bẩn
11. Đối phó với sinh vật gây hại
12. Dọn vệ sinh khu vực công cộng
13. Sử dụng điện thoại
14. Xử lý việc chuyển/ đổi buồng
15. Chăm sóc khách
16. Kết thúc ca làm việc

2.1 KẾ HOẠCH LIÊN HOÀN CÁC CÔNG VIỆC VÀ PHẦN VIỆC

Công việc chính: 16 (Tổng cộng)
Phần việc kỹ năng: 45 (Tổng cộng)
Phần việc kiến thức: 23 (Tổng cộng)

1. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		13	1.1 Chuẩn bị nhận ca làm việc
		14	1.2 Vệ sinh cá nhân
		16	1.3. Các nguyên tắc vệ sinh
		19	1.4. Các thuật ngữ về tình trạng buồng
21	1.5. Cách sử dụng báo cáo tình trạng buồng		
		24	1.6. Các thuật ngữ nghiệp vụ buồng
27	1.7. Cách sử dụng máy nhắn tin và bộ đàm		
29	1.8. Cách sử dụng chìa khóa		
		31	1.9. An ninh và an toàn trong công việc
		33	1.10. Sơ đồ tổ chức khách sạn
		35	1.11. Sơ cứu và phản ứng với các tình huống khẩn cấp

2. SẮP XẾP XE ĐẨY

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
39	2.1. Nhận đồ vải và khăn tắm		
		41	2.2. Các loại đồ vải và khăn tắm
		43	2.3. Loại buồng và giường
45	2.4. Nhận các vật dụng cung cấp cho buồng		
		47	2.5. Các vật dụng trong buồng
49	2.6. Sử dụng xe đẩy		
		51	2.7. Hiểu biết về các thiết bị
53	2.8. Nhận các công cụ và hóa chất tẩy rửa		
		55	2.9. Hiểu biết về các loại hóa chất tẩy rửa

3. DỌN BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
61	3.1. Vào buồng		
63	3.2. Các bước dọn vệ sinh từ 1 - 6		
66	3.3. Cách tháo ga giường: bước 7		
68	3.4. Cách trải ga giường: bước 8		
72	3.5. Cách gấp vuông góc ga giường: bước 9		
73	3.6. Cách thay vỏ gối: bước 10		
75	3.7. Cách làm sạch bụi trong buồng		
77	3.8. Các bước dọn vệ sinh thường xuyên		
80	3.9. Quy trình bổ sung khi dọn buồng		
		83	3.10. Tiết kiệm điện và nước

4. DỌN PHÒNG TẮM

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		87	4.1. Các bước dọn vệ sinh phòng tắm từ 1 - 10
90	4.2. Vệ sinh bồn rửa tay, các dụng cụ và khu vực xung quanh		
92	4.3. Vệ sinh bồn tắm/ vòi sen và khu vực xung quanh		
95	4.4. Vệ sinh bồn cầu		
98	4.5. Bổ sung các đồ dùng trong phòng tắm		
100	4.6. Dọn sàn phòng tắm		

5. DỌN BUỒNG ĐANG CÓ KHÁCH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
105	5.1. Quy trình dọn buồng đang có khách		
	5.2. Vào buồng		
	5.3. Các bước dọn vệ sinh từ 1 - 6		
	5.4. Cách tháo ga giường: bước 7		
	5.5. Cách trải ga giường: bước 8		
	5.6. Cách gấp vuông góc ga giường: bước 9		
	5.7. Cách thay vỏ gối: bước 10		
	5.8. Cách làm sạch bụi trong buồng và các bề mặt: bước 11		
	5.9. Các bước dọn vệ sinh thường xuyên từ 12 - 17		
	5.10. Quy trình bổ sung khi dọn buồng		
107	5.11. Vệ sinh buồng VIP		

6. DỌN BUỒNG TRỐNG SẠCH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
111	6.1. Quy trình dọn buồng trống sạch từ 1-10		

7. CUNG CẤP DỊCH VỤ CHỈNH TRANG BUỒNG

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
115	7.1. Các bước phục vụ chỉnh trang buồng từ 1-8		

8. XỬ LÝ ĐỒ GIẶT LÀ VÀ GIẶT KHÔ CỦA KHÁCH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		121	8.1. Quy trình và các danh mục
123	8.2. Cách xử lý đồ giặt là và giặt khô của khách		

9. DỌN VỆ SINH KHÔNG THƯỜNG XUYÊN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		127	9.1. Dọn vệ sinh không thường xuyên

10. LOẠI BỎ VẾT BẨN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		131	10.1. Loại bỏ vết bẩn

11. ĐỐI PHÓ VỚI SINH VẬT GÂY HẠI

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		135	11.1. Xử lý côn trùng & sinh vật gây hại

12. DỌN VỆ SINH KHU VỰC CÔNG CỘNG

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		139	12.1. Định nghĩa khu vực công cộng
141	12.2. Quy trình dọn vệ sinh khu vực công cộng		

13. SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
145	13.1. Trả lời điện thoại		
147	13.2. Chuyển cuộc gọi		
149	13.3. Ghi lại lời nhắn		
150	13.4. Quy trình nhắn tin/ bộ đàm		

14. XỬ LÝ VIỆC CHUYỂN/ĐỔI BUỒNG

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
155	14.1. Cách xử lý việc chuyển/ đổi buồng		
158	14.2. Cách xử lý việc trả buồng muộn		

15. CHĂM SÓC KHÁCH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		163	15.1. Chăm sóc khách
165	15.2. Xử lý phàn nàn của khách		
		166	15.3. Các từ tiếng Anh

16. KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		169	16.1. Tầm quan trọng của việc kết thúc ca làm việc theo đúng quy trình
170	16.2. Các bước kết thúc ca làm việc từ 1 -16		
172	16.3. Các bước kết thúc bàn giao cuối ca từ 17-24		

CÔNG VIỆC 1. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

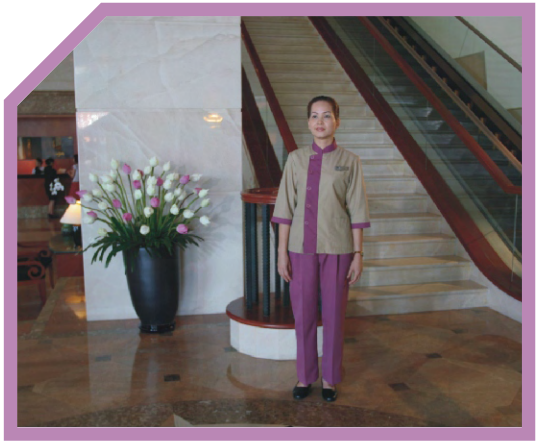
GIỚI THIỆU:

Bạn phải có mặt để nhận nhiệm vụ theo nội quy của khách sạn, tuân thủ các quy định về vệ sinh, chuẩn bị, tổ chức và báo cáo công việc của bạn một cách an toàn và hiệu quả, tuân thủ các quy định về an ninh và an toàn, hiểu rõ chức năng của bộ phận Buồng và tầm quan trọng của công việc của bạn.

Phần việc số 1.1:	Chuẩn bị nhận ca làm việc (Kiến thức)
Phần việc số 1.2:	Vệ sinh cá nhân (Kiến thức)
Phần việc số 1.3:	Các nguyên tắc vệ sinh (Kiến thức)
Phần việc số 1.4:	Các thuật ngữ về tình trạng buồng (Kiến thức)
Phần việc số 1.5:	Cách sử dụng báo cáo tình trạng buồng
Phần việc số 1.6 :	Các thuật ngữ Nghiệp vụ Buồng (Kiến thức)
Phần việc số 1.7:	Cách sử dụng máy nhắn tin và bộ đàm
Phần việc số 1.8:	Cách sử dụng chìa khoá
Phần việc số 1.9:	An ninh và an toàn trong công việc (Kiến thức)
Phần việc số 1.10:	Sơ đồ tổ chức khách sạn (Kiến thức)
Phần việc số 1.11:	Sơ cứu và phản ứng với các tình huống khẩn cấp (Kiến thức)

công việc 1. chuẩn bị làm việc

CHUẨN BỊ NHẬN CA LÀM VIỆC 1



VỆ SINH CÁ NHÂN
VÀ TRANG PHỤC 2

VỆ SINH CÁ NHÂN
VÀ TRANG PHỤC 3

CÁC NGUYÊN TẮC LÀM VỆ SINH 4

CÁCH SỬ DỤNG MÁY NHẮN TIN
VÀ BỘ ĐÀM 5

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.1: Chuẩn bị nhận ca làm việc (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đúng giờ.	Đảm bảo rằng bạn đã biết trước lịch làm việc của mình. Cà thẻ tính thời gian vào máy chấm công trước khi thay đồ.	• Đúng giờ. • Đến trước giờ làm việc 15 phút để có đủ thời gian thay đồ trước ca làm việc.	Để có thể bắt đầu công việc đúng giờ theo lịch làm việc của mình.	Quy trình 'Tính giờ vào ca' của khách sạn. Tuân theo các quy trình của khách sạn. Tham khảo Chương 1 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú[1] để nắm vững toàn bộ phần "kiến thức".
2. Thay đồng phục trước khi bắt đầu ca làm việc.	Thay đồng phục trong phòng thay quần áo có khóa được chỉ định hoặc khu vực dành riêng cho nhân viên nam hoặc nữ.	• Treo quần áo thường phục trong tủ riêng hoặc khu vực được chỉ định. • Để các đồ vật cá nhân trong tủ riêng. • Tắt điện thoại di động và để trong tủ riêng.	Tuân theo tiêu chuẩn của khách sạn. Đồng phục phù hợp và được thiết kế đặc biệt để thực hiện công việc. Không gọi điện thoại cá nhân khi đang làm việc.	Hiểu biết về những quy định của khách sạn về đồng phục của bạn.
3. Trong trường hợp đau ốm hoặc khẩn cấp.	Gọi ngay đồng nghiệp hoặc người giám sát của bạn hoặc báo văn phòng về tình trạng của bạn.	• Gọi ít nhất 1 tiếng trước khi ca làm việc bắt đầu. • Tốt nhất là gọi trước 24 tiếng trước khi ca làm việc bắt đầu.	Để tìm người làm thay cho bạn và sắp xếp lại lịch làm việc kịp thời gian, không ảnh hưởng đến các dịch vụ cho khách.	Hiểu biết về các quy trình của khách sạn liên quan đến Chứng nhận y tế và tuân theo các quy định.

[1] *Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú - Cách tiếp cận thực tế*, VTCB in lần thứ hai (2004) ISBN 2-919894-99-4.

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.2: Vệ sinh cá nhân (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đồng phục cho nam giới.	Quần âu, áo, đồ lót sạch, giày vừa chân có tất.	Đồng phục cần phải: • Sạch, là phẳng, tiện nghi. • Giày phải sạch và đánh xi bóng. • Luôn đeo biển tên trong ca làm việc. • Luôn mặc đồng phục trong ca làm việc.	Bạn là đại diện cho hình ảnh của khách sạn. Đồng phục thuận tiện để thực hiện công việc. Khách dễ nhận biết. Bạn tiếp xúc với khách hàng ngày.	Các quy trình về đồng phục để đảm bảo đồng phục sạch. Tuân thủ theo các quy trình của khách sạn. Tham khảo Chương 2, Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Đồng phục cho nữ giới.	Váy hoặc quần âu và áo. Đồ lót sạch. Đi giày vừa chân có tất.	Đồng phục cần phải: • Sạch, là phẳng, tiện nghi • Giày phải sạch và đánh xi bóng. • Luôn đeo biển tên trong ca làm việc. • Luôn mặc đồng phục trong ca làm việc.	Bạn là đại diện cho hình ảnh của khách sạn. Đồng phục thuận tiện để thực hiện công việc. Khách dễ nhận biết. Bạn tiếp xúc với khách hàng ngày.	Các quy trình về đồng phục để đảm bảo đồng phục sạch. Tuân thủ theo các quy trình của khách sạn. Tham khảo Chương 2, Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
3. Trang phục chung. **Tắm rửa** **Móng tay**	Tắm rửa trước khi bắt đầu ca làm việc. Chải móng tay bằng bàn chải.	• Dùng xà phòng và khử mùi. • Móng tay ngắn và sạch sẽ. • Sơn móng tay vừa phải không sẫm màu (theo quy định của khách sạn).	Mùi sạch và thơm trong khi làm việc. Ngăn ngừa chất bẩn lưu lại trong móng tay.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Tóc	Nam giới: Tóc/râu. Tóc nữ giới:	• Ngắn, được cắt tỉa gọn gàng, râu được cạo hàng ngày. • Cắt tỉa gọn gàng, cặp gọn hoặc cho tóc vào lưới. • Được gội thường xuyên.	Bạn đại diện cho khách sạn. Tóc dài và bẩn tạo ra hình ảnh không sạch cho khách sạn.	
Vấn đề chung	Vết cắt, vết thương và xước. Nước hoa, trang điểm và trang sức.	• Báo cáo ngay nếu nghiêm trọng. • Băng bó bằng băng gạc không thấm nước. • Có hạn, vừa phải và không quá cầu kỳ.	Ngăn chặn lây nhiễm và chống nhiễm trùng. Bạn tiếp xúc với khách hàng ngày.	Các quy định về vệ sinh.
Sức khoẻ	Cảm thấy đau ốm.	Báo cáo các vấn đề về da, mũi, đường ruột và họng trước khi vào ca làm việc.	Tránh sự truyền nhiễm bệnh sang người khác.	Hiểu biết quy định của công ty về báo cáo ốm.
Rửa tay trước và sau khi làm việc	Dùng nước nóng, xà phòng diệt khuẩn, chà xát và dội nước sạch. Rửa tay ở nơi quy định. Chải toàn bộ móng tay. Lau khô tay bằng khăn sạch.	Rửa sạch tay sau khi tiếp xúc với chất bẩn, ăn uống, hút thuốc và đi vệ sinh.	Ngăn chặn vi khuẩn và vi rút lây nhiễm ở nhà và nơi làm việc.	Vệ sinh và truyền nhiễm. Vi rút và vi khuẩn.
Răng	Đánh răng sau bữa trưa hoặc tối.	Mùi thơm mát và không có mùi hôi.		

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.3: Các nguyên tắc vệ sinh (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Vệ sinh cá nhân là việc cần phải làm trong Nghiệp vụ Buồng.	Luôn mặc đồng phục sạch và đảm bảo để tay bạn đã rửa sạch và/hoặc không nhiễm bẩn. Đi găng tay nếu cần thiết.	• Rửa tay sau khi ăn, hút thuốc lá và đi vệ sinh. • Mang găng tay (nếu bạn dọn bồn cầu hoặc chạm vào đồ vải bẩn).	Ngăn ngừa sự lan truyền của vi khuẩn từ người sang đồ vật hoặc ngược lại. Sự lây nhiễm có thể xảy đến với cơ thể của bạn.	Tuân theo các quy định và hướng dẫn của khách sạn.
2. Dọn vệ sinh là loại bỏ chất bẩn và để cho bề mặt khô.	Lau ướt hoặc lau ẩm sẽ loại bỏ vi khuẩn và chất bẩn. Dùng khăn ướt hoặc khăn ẩm. Dùng chất tẩy rửa thích hợp.	• Luôn dùng khăn hoặc cây lau nhà để làm sạch. • Dùng nước sạch. • Dùng thiết bị sạch. • Bề mặt phải khô sau 5 phút. • Không dùng khăn bẩn của khách hoặc đồ vải để lau khô hoặc làm sạch.	Ngăn ngừa sự lan truyền của vi khuẩn từ bề mặt hoặc khu vực này sang khu vực khác. Chất bẩn là nguồn thức ăn cho vi khuẩn, đặc biệt là ở nhiệt độ 37^{o}C. Vi khuẩn cũng cần môi trường ẩm để sinh sản.	Hiểu biết về các loại chất tẩy rửa khác nhau, cách pha trộn và sử dụng chúng. Tham khảo Chương 3 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
3. Thiết bị.	Dùng khăn ướt hoặc khăn ẩm để lau chùi thiết bị sau khi sử dụng. Dùng bàn chải sạch. Sau khi làm vệ sinh, luôn lau khô thiết bị bằng khăn sạch.	Bề mặt phải sạch sẽ, không có bụi bẩn, chất bẩn nhìn thấy được.	Ngăn ngừa vi khuẩn sinh sôi trong quá trình bảo quản. Mang lại hình ảnh tốt đối với khách.	Cách tháo dỡ và lắp đặt thiết bị.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Loại bỏ rác thải.	Rác thải phải được bỏ vào trong túi hoặc thùng nhựa. Bỏ vào thùng thích hợp và đậy chặt miệng túi hoặc thùng nhựa.	• Rác thải phải được loại bỏ ngay theo cách thích hợp. Rác ướt phải được bỏ đi ngay khi gom được. • Sử dụng găng tay nếu cần thiết.	Ngăn ngừa mùi hôi và lây nhiễm vi khuẩn.	Hiểu biết về các quy định và quy trình của khách sạn về rác thải, đặc biệt liên quan đến vấn đề về môi trường.
5. Các nguyên tắc dọn vệ sinh.		Dọn vệ sinh là làm sạch bụi, chất bẩn, vết bẩn, mạng nhện và dầu mỡ, không có mùi khó chịu.	Dọn vệ sinh để làm tăng vẻ đẹp bên ngoài và vì lý do vệ sinh.	
Rửa.	Dùng nước và/hoặc vòi nước.	• Rửa trong dòng nước sạch. • Rửa ở những nơi có đường thoát nước.	Dội chất bẩn đi.	
Chà xát.	Dùng khăn mềm.	• Khăn phải sạch và ẩm.	Làm sạch bề mặt.	
Lau chùi.	Dùng cây lau nhà lau theo hình số 8 để làm sạch sàn nhà.	• Cây lau nhà sạch. • Không bao giờ vẩy khăn lau. • Sử dụng các cây lau nhà khác nhau cho các khu vực khác nhau.	Làm sạch hoặc lau khô sàn nhà.	
Quét.	Dùng chổi hoặc bàn chải mềm để lau sàn nhà có bề mặt cứng (đá, gạch lát, gỗ) hoặc các bề mặt không thể lau chùi được.	• Chổi/bàn chải mềm phải sạch và khô trước khi dùng.	Thông thường sàn nhà thường được quét trước, sau đó lau để loại bỏ bụi và chất bẩn.	
	Dùng cây lau bụi.	• Khi sử dụng trong khu vực rộng, phải sạch và khô.	Chứa bụi và chất bẩn.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Lau bụi.	Dùng khăn mềm để lau, phủi bụi đối với các bề mặt mềm hoặc đồ tơ lụa.	Khăn lau phải khô, mềm và sạch. Giũ sạch khăn sau khi dùng (giũ ở bên ngoài - không phải trong khu vực dọn vệ sinh).	Được dùng cho các bề mặt không được lau ướt với chất tẩy rửa như chụp đèn, ghế, v v…	
Đánh bóng.	Dùng khăn và chất làm bóng để lau bề mặt.	• Khăn phải sạch và khô. • Bề mặt phải sáng, không có vết.	Làm sạch và làm bóng đồ gỗ.	
Hút bụi.	Dùng thiết bị điện để hút các chất bẩn từ thảm, đồ gỗ khô và sàn lát gạch, gỗ.	• Túi đựng bụi phải được đổ hết bụi và sẵn sàng sử dụng. • Tuân theo hướng dẫn thích hợp về cách sử dụng và làm sạch túi chứa bụi.	Là cách hữu hiệu và nhanh chóng làm sạch bụi trên thảm, đồ gỗ và sàn lát.	
Các hóa chất tẩy rửa: Nước.	Đựng trong xô. Thêm hóa chất tẩy rửa vào để làm sạch hiệu quả hơn.	Nước sạch nóng hoặc lạnh thêm hóa chất tẩy rửa vào.	Để làm sạch các bề mặt có thể làm ướt được.	
Chất khử trùng.	Pha lẫn với nước, được dùng với mục đích khử trùng/ làm sạch.	Sử dụng đúng loại và pha đúng tỷ lệ với nước.	Các chất khử trùng cần có thời gian để hoạt động và tiêu diệt vi khuẩn.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.4: Các thuật ngữ về tình trạng buồng (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các từ viết tắt về tình trạng buồng	Thông báo cho nhân viên biết về tình trạng hiện thời của các buồng khách.	• Phải được sử dụng tại tất cả các phòng ban và liệt kê rõ ràng. • Các thuật ngữ viết tắt giữa bộ phận Lễ tân và bộ phận Buồng phải giống nhau.	Đảm bảo rằng các nhân viên của bộ phận Lễ tân và Buồng hiểu rõ và dùng các thuật ngữ viết tắt giống nhau.	Tiếng Anh cơ bản. Tham khảo Phụ lục 1 "Giải thích thuật ngữ" Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
Tình trạng buồng:				
2. Có khách hoặc khách ở thêm	Buồng có khách trong 1 đêm tiếp theo.	Các từ viết tắt: Ở quá hạn đăng ký = SO Có khách = O hoặc OC		Theo quy định của khách sạn.
3. Trả buồng.	Khách sẽ trả buồng trong ngày.	Trả buồng = CO		
4. Buồng trống.	Hiện tại buồng không có khách (có thể sạch hoặc bẩn).	Buồng trống = V Buồng trống sạch = VC Buồng trống bẩn = VD		
5. Buồng hỏng.	Buồng không cho thuê được.	Buồng hỏng = OOO	Có thể do bảo dưỡng, sửa chữa hoặc làm sạch đặc biệt.	
6. Buồng không dùng được.	Buồng không được cho thuê trong một thời gian nhất định (vì hỏng hóc nhỏ)	Buồng không dùng được = OOS		
7. Sử dụng nội bộ.	Buồng do nhân viên khách sạn sử dụng.	Sử dụng nội bộ = HU	Theo quy định của khách sạn.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
8. Không ngủ đêm/ Khách ngủ ngoài.	Buồng có khách nhưng khách không ngủ trong buồng vào đêm hôm trước .	Không ngủ đêm = SLO		
9. Khách sắp đến.	Chuẩn bị buồng trống cho khách làm thủ tục nhận buồng.	Khách dự kiến đến = AE		
10. Các yêu cầu bổ sung.	Các hướng dẫn về dọn vệ sinh không thường xuyên hoặc đặc biệt chú ý đến buồng khách VIP. Các từ viết tắt khác:	VIP = có người khách rất quan trọng đang lưu trú tại buồng đó. Các từ viết tắt khác: • Giường phụ = EB • Giường bánh xe = RO • Nôi trẻ em = BC • Người bổ sung = EP • Khách khuyết tật = PCG • Khách trong ngày = DU • Không làm phiền khách = DND • Buồng khóa kép = DL	Cần có sự quan tâm nhiều hơn để đảm bảo rằng buồng khách thực sự hoàn hảo.	
11. Những sai lệch trong báo cáo tình trạng buồng.	Khi hai tình trạng buồng không phù hợp nhau, ví dụ: Buồng trống và có khách Buồng khách đã trả và có khách. Buồng trống sạch và buồng trống bẩn. Không ngủ đêm và buồng trống. Buồng có khách và buồng trống.	• Tình trạng buồng phải phù hợp nhau ở cuối ca. • Báo cáo những sai lệch cho văn phòng bộ phận Buồng.	Sự sai lệch giữa buồng trống và buồng có khách là việc nghiêm trọng cần phải báo cáo ngay. Nếu buồng ở quá hạn đăng ký và buồng trống khách thì có thể khách đã bỏ đi (khách rời khách sạn mà không thanh toán hóa đơn).	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.5: Cách sử dụng báo cáo tình trạng buồng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhận bảng phân bổ buồng cho khu vực của bạn.	Tại văn phòng bộ phận Buồng trước khi đi về khu làm việc của mình. Đọc và hiểu rõ các thông tin và hướng dẫn trong ngày. (Buồng VIP, giường phụ, trả buồng muộn, công việc dọn vệ sinh không thường xuyên).	• Đảm bảo rằng bảng tình trạng buồng được điền bằng tay hoặc được in bằng máy tính. • Kiểm tra ngày, tên, tầng hoặc khu vực, số lượng buồng.	Đảm bảo rằng bạn có bảng tình trạng buồng đúng. Đây là danh mục việc làm của bạn. Để biết rằng buồng nào trong khu vực của bạn phải được kiểm tra và dọn vệ sinh trước.	Biết rõ những từ viết tắt của khách sạn và hệ thống máy tính.
2. Kiểm tra và dọn vệ sinh các buồng trống trước.	Gõ cửa trước, mở cửa và bước vào buồng. Đảm bảo rằng bạn đã kiểm tra kỹ tình trạng buồng (buồng trống sạch hay buồng trống bẩn).	• Kiểm tra và dọn các buồng trống trước (nếu thích hợp) trong danh mục công việc của bạn. • Những sự khác biệt phải được báo cáo ngay đến người giám sát.	Không làm phiền buồng có khách quá sớm. Buồng trống sạch phải được sẵn sàng cho khách đến sớm.	Báo cáo tình trạng buồng (theo quy định của khách sạn). Thuật ngữ tình trạng buồng.
Kiểm tra và dọn vệ sinh các buồng khách mới trả.	Tuân theo các quy trình của khách sạn		Để buồng được sẵn sàng cho khách đến sớm.	
Kiểm tra và dọn vệ sinh các buồng đang có khách.	Xem ở trên. Kiểm tra kỹ tình trạng buồng.	• Không dọn buồng nếu khách vẫn đang ở trong hoặc khi khách yêu cầu không dọn buồng. • Tuân theo biển báo “Xin đừng làm phiền”.	Can thiệp vào sự riêng tư của khách. Vì sự an toàn của bạn và tránh sự phàn nàn của khách.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Báo cáo những sai lệch về tình trạng buồng.	Khi kiểm tra buồng, có hai lần kiểm tra: Một lần kiểm tra thực tế vào buổi sáng sau khi dọn buồng xong. Thứ hai, so sánh việc kiểm tra thực tế với bảng tình trạng buồng. Điền vào bảng tình trạng buồng bằng bút chì.	• So sánh tình trạng buồng khi kiểm tra thực tế với báo cáo tình trạng buồng. • Mọi sự sai lệch phải được báo cáo ngay đến người giám sát / văn phòng bộ phận Buồng. Ví dụ, trong danh sách là buồng ở quá hạn đăng ký, nhưng khi kiểm tra buổi sáng lại là buồng trống khách.	Để điều tra và có hành động thích hợp đối với "khách bỏ đi" hoặc tránh nhầm lẫn với khách chuyển buồng.	Biết và tuân thủ các thuật ngữ trong khách sạn. Các thuật ngữ tình Trạng buồng.
4. Điền vào bản báo cáo tình trạng buồng.	Điền vào tình trạng buồng hiện tại theo đúng cột (kiểm tra thực tế buổi sáng và kiểm tra lần thứ hai sau khi dọn buồng). Điền vào bảng bằng bút chì.	• Tình trạng của tất cả các buồng trong khu vực của bạn phải được điền vào bảng tình trạng buồng cùng với thời gian hoàn thành xong buồng đó. • Kiểm tra hai lần để chắc chắn. Ghi rõ các thông tin bổ sung hoặc sai lệch và số khách lưu trú trong buồng.	So sánh tình trạng buồng của mình với tình trạng buồng của bộ phận Lễ tân, xác định các sai lệch và khắc phục chúng.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Bàn giao tình trạng buồng.	Vào cuối ca làm việc, chuyển báo cáo tình trạng buồng đến người có trách nhiệm trong bộ phận Buồng, có chữ ký của bạn và của người giám sát. Chữ ký đi kèm ngày, giờ kiểm tra thực tế và đầy đủ họ tên.	• Đảm bảo rằng bạn đã điền vào bản tình trạng buồng của tất cả các buồng trong khu vực của mình (tình trạng của buồng được viết tắt) và số khách lưu trú trong buồng. • Báo cáo nếu có bất kỳ sai lệch nào. • Ghi rõ các thông tin bổ sung.	Bản báo cáo tình trạng buồng của bạn được sử dụng để thực hiện việc kiểm tra lần cuối tình trạng buồng trong khách sạn. Việc kiểm tra thực tế thường có ý nghĩa sống còn đối với bộ phận Lễ tân. Bỏ qua một buồng khách "khách bỏ đi" sẽ làm mất đi lợi nhuận cho khách sạn.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.6: Các thuật ngữ Nghiệp vụ Buồng (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Các thuật ngữ quan trọng nhất được dùng trong Nghiệp vụ Buồng.	Xem các mục dưới đây.	Học và biết cách sử dụng chúng tại nơi làm việc và thông qua đọc các báo cáo.	Đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều hiểu rõ các thuật ngữ và sử dụng các thuật ngữ phổ biến nhất trong nghiệp vụ Buồng. Làm cho công việc của bạn dễ dàng hơn.	Tiếng Anh cơ bản Tham khảo Phụ lục 1 "Giải thích thuật ngữ" Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
1. Danh sách khách đến.	Danh mục hàng ngày cho biết các buồng đã được phân bổ cho những khách dự kiến đến.	• Tên khách, ngày đến, loại buồng, số buồng và số lượng khách lưu trú trong buồng đó. • Có thể khác nhau trong từng khách sạn.		
2. Giờ nhận buồng và giờ trả buồng.	Thời gian dự kiến đến hoặc thời gian sớm nhất mà khách có thể nhận buồng. Giờ trả buồng là thời gian muộn nhất khách phải rời khỏi buồng.	• Theo tiêu chuẩn, giờ trả buồng là 12:00 giờ trưa, giờ nhận buồng là 15:00 giờ. Giờ này có thể khác nhau.	Để có đủ thời gian dọn buồng cho khách mới đến.	Theo quy định của khách sạn.
3. Trả buồng muộn.	Là yêu cầu đặc biệt, khách được rời khỏi buồng muộn hơn thời gian trả buồng đã quy định.	• Được bộ phận Lễ tân xác nhận. • Không được tự ý chấp nhận cho khách trả buồng muộn.	Bộ phận Lễ tân biết được tình trạng buồng hàng ngày và tầm quan trọng của khách.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Danh mục kiểm tra.	Một danh mục các công việc cần được kiểm tra bởi nhân viên Buồng trước khi người Giám sát hoặc Trưởng bộ phận Buồng kiểm tra lần cuối.	• Tuân theo nguyên tắc kiểm tra từng việc một trong danh mục theo thứ tự. • Báo cáo các sai lệch.	Được sử dụng để không quên hoặc bỏ sót bất kỳ công việc hoặc khu vực nào.	
5. Kiểm tra sự sai lệch.	Kiểm tra các buồng, xem xét và so sánh với tình trạng trên máy tính.	Cần phải thực hiện ít nhất một lần trong ngày/ca làm việc. So sánh tình trạng thực tế với tình trạng trên máy tính.	Xác định các sai lệch trước giờ nghỉ của bộ phận Buồng trong ngày.	Tuân theo các quy định của khách sạn.
6. Không làm phiền.	Biển báo được treo bên ngoài cửa buồng tại vị trí tay nắm khóa cửa, ghi "Xin không làm phiền".	• Không gõ cửa hoặc vào trong buồng. • Báo cáo cho người giám sát nếu biển báo vẫn treo ở đó vào cuối ca (17:00 giờ).	Có thể khách đang ngủ hoặc khách không muốn nhân viên buồng làm phiền.	Tuân theo các quy định của khách sạn.
7. Khoá kép (khoá hai lần).	Cửa được khóa bằng chìa khóa vạn năng hoặc khách khóa bên trong.	Khách hoặc nhân viên buồng không thể mở được bằng chìa khóa buồng hoặc chìa khóa tổng từ bên ngoài.	Các nguyên nhân đặc biệt từ bộ phận Lễ tân hoặc An ninh (Ví dụ: khách phải trả tiền thuê buồng hoặc đã làm hỏng buồng). Vì sự riêng tư của khách.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
8. Chìa khoá vạn năng. (Grand master key).	Chìa khóa này có thể mở được tất cả các cửa buồng trong khách sạn, cả cửa khóa kép.	Chỉ có Tổng Giám đốc hoặc Trưởng bộ phận Buồng có chìa khóa này.	Dành cho các hướng dẫn đặc biệt hoặc trong trường hợp hỏa hoạn.	Tuân thủ theo các quy định của khách sạn. Tùy thuộc vào quy định của khách sạn.
9. Chìa khoá tổng. (Master key).	Mở được mọi buồng khách nhưng không mở được cửa khóa kép.	Dùng cho nhân viên dọn buồng và người giám sát.	Thuận tiện cho việc dọn buồng.	
10. Khu vực / tầng.	Một nhóm các buồng hay khu vực được giao cho một người dọn vệ sinh.	Có thể khác nhau trong từng khách sạn, thông thường là 10 - 24 buồng cho 1 ca.	Tùy thuộc vào khối lượng công việc và loại hình khách sạn.	An toàn và an ninh.
11. Bảo trì và danh sách bảo trì.	Làm việc này để đảm bảo buồng của khách sạn được an toàn và trông đẹp mắt. Đảm bảo rằng các thiết bị hoạt động tốt theo tiêu chuẩn của khách sạn.	• Phải được kiểm tra và báo cáo hàng ngày cho bộ phận Buồng. • Theo kế hoạch bộ phận Buồng.	Tránh sự phàn nàn của khách và bảo đảm các buồng ở trong tình trạng hoạt động tốt.	
12. Dọn vệ sinh đặc biệt hoặc không thường xuyên.	Việc dọn vệ sinh được thực hiện theo một lịch trình khác, không giống như quy trình hàng ngày.	• Lịch dọn thông thường là 3 tháng và được ghi lại. • Các đồ vật không thể và không nên làm sạch hàng ngày.	Các đồ vật như rèm cửa, đệm, giặt thảm chỉ cần làm sạch vài lần trong năm.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.7: Cách sử dụng máy nhắn tin và bộ đàm

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhận máy nhắn tin và bộ đàm.	Tại văn phòng bộ phận Buồng trong khách sạn. Tuân thủ theo các quy định của khách sạn.	• Máy nhắn tin /bộ đàm là một công cụ liên lạc. • Giữ chúng một cách an toàn bên mình.	Máy nhắn tin sẽ kêu khi bạn được gọi. Máy bộ đàm cho phép đàm thoại hai chiều.	Cách hoạt động của máy nhắn tin /bộ đàm. Cách tắt và mở. Các quy trình của khách sạn.
2. Ký tên khi nhận máy nhắn tin/bộ đàm.	Ký tên vào mẫu nhận máy nhắn tin/bộ đàm cùng với tên, ngày giờ và số máy đã nhận.	• Kiểm tra xem máy nhắn tin/bộ đàm có làm việc tốt không (đèn, âm và màn hình). Đảm bảo rằng bạn được giao và ký nhận đúng số máy nhắn tin. • Không được đưa máy nhắn tin cho người khác (khách hoặc nhân viên khác).	Bạn phải chịu trách nhiệm về máy nhắn tin. Văn phòng bộ phận Buồng có thể liên lạc khẩn cấp với bạn trong khi làm việc.	Các quy trình về an ninh có liên quan mật thiết đến "tài sản của khách sạn".
3. Tin nhắn đến.	Một tiếng chuông hoặc đôi khi cùng với đèn nhấp nháy. Cầm máy lên tay và đọc mã số.	• Đọc mã số và gọi về văn phòng để có các hướng dẫn cụ thể (trong vòng 5 phút). • Tuân theo các quy trình của khách sạn.	Văn phòng bộ phận Buồng muốn bạn liên lạc với họ ngay.	Hiểu rõ các mã số khác nhau và ý nghĩa của chúng. Biết số máy lẻ của văn phòng bộ phận Buồng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Báo cáo về máy nhắn tin/ bộ đàm bị mất hay thất lạc.	Gọi hoặc báo cáo ngay đến người giám sát.	• Nhớ lại lần cuối cùng bạn dùng máy nhắn tin/bộ đàm là khi nào, ở buồng nào.	Bộ phận An ninh có thể điều tra và bạn có thể nhận lại máy nhắn tin/bộ đàm ngay.	
5. Bàn giao máy nhắn tin/bộ đàm.	Vào cuối ca làm việc, ký vào cột bên cạnh cột ký nhận máy. Tên, thời gian, số máy nhắn tin/ bộ đàm và chữ ký người trả.	• Đảm bảo rằng bạn đã ký vào cột "trả máy". Kiểm tra lại tên và số máy nhắn tin/bộ đàm. Đảm bảo rằng bạn đã đưa máy cho người giám sát. • Tuân theo quy định của khách sạn.	Sau khi đã bàn giao máy nhắn tin/bộ đàm, bạn không còn trách nhiệm đối với máy nhắn tin/bộ đàm đó nữa. Máy phải được nạp lại pin.	Theo quy định của khách sạn.

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.8: Cách sử dụng chìa khoá

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhận chìa khóa tầng hoặc thẻ chìa khóa.	Tại văn phòng bộ phận Buồng trong khách sạn. Tuân theo các quy trình của khách sạn.	• Chìa khóa này được gọi là chìa khóa tổng, chìa khóa khu vực hoặc thẻ chìa khóa (chìa khóa điện tử). • Kiểm tra xem chìa khóa có bị sứt mẻ hay bị hỏng.	Để mở các buồng mà bạn phải dọn bằng một chiếc chìa khóa trong ca làm việc. Chìa khóa không hoạt động tốt hoặc bị kẹt lại trong ổ khóa.	Quy định của Khách sạn. Quy định về sử dụng chìa khóa. Tham khảo Chương 10 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Ký nhận chìa khóa hoặc thẻ chìa khóa.	Ký vào phiếu nhận chìa khóa với tên, giờ nhận, chữ ký và mã chìa khóa hoặc khu vực.	• Đảm bảo rằng bạn đã ký nhận đúng mã chìa khóa. Kiểm tra ngày và khu vực. • Luôn giữ chìa khóa bên mình. Không đưa chìa khóa cho người khác (khách hoặc nhân viên khác).	Bạn chịu trách nhiệm về chìa khóa từ khi ký nhận đến khi ký trả. Vì lý do an ninh. Người khác có thể sử dụng chìa khóa sai mục đích.	Các quy định về an ninh và an toàn của khách sạn.
3. Đeo chìa khóa vào đồng phục.	Dùng dây đeo chìa khóa thích hợp.	• Dây đeo đủ dài để mở được cửa các buồng • Dây đeo chắc chắn, an toàn.	Chống mất hoặc thất lạc chìa khóa.	
4. Báo cáo về chìa khóa bị mất hay thất lạc.	Gọi hoặc báo cáo ngay với người giám sát.	• Hãy nhớ lại lần cuối bạn dùng chìa khóa là khi nào và ở buồng nào.	Nhân viên an ninh có thể tìm kiếm và bạn có thể nhận lại chìa khóa ngay.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Bàn giao chìa khóa khu vực.	Vào cuối ca làm việc, ký tên vào cột bên cạnh cột ký nhận. Ghi rõ tên, thời gian, mã chìa khóa và chữ ký người trả.	• Đảm bảo rằng bạn đã ký tên vào cột "ký trả". Kiểm tra lại thời gian và mã chìa khóa. Hãy đảm bảo rằng bạn đã trao chìa khóa cho người giám sát. • Tuân theo các quy định của khách sạn.	Sau khi trả chìa khóa, bạn không phải chịu trách nhiệm về chìa khóa nữa. Chìa khóa sẽ không bị mất.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.9: An ninh và an toàn trong công việc (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Quy định của khách sạn trong các trường hợp khẩn cấp: hỏa hoạn, sơ tán hoặc có sự đe dọa.	Đọc và nhớ rõ các quy trình về tình huống khẩn cấp. Đọc và rèn luyện thường xuyên. Báo cáo ngay về mọi hiện tượng đáng ngờ (lửa, khói, v.v..).	• Biết được lối thoát hiểm trong trường hợp hỏa hoạn hoặc khẩn cấp. • Đảm bảo rằng bạn hiểu và luôn tuân theo các quy trình. • Nhận biết âm thanh của chuông báo động.	Để cứu sinh mạng của mình và khách.	Tham khảo Chương 10, Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú. Tiếng Anh cơ bản. Sơ đồ thoát hiểm trong trường hợp khẩn cấp.
2. Báo cáo về các đồ vật bất thường.	Các đồ vật như: thuốc phiện, vết máu trên thảm hoặc đồ nội thất, lửa cháy, vũ khí hoặc những người có hành vi đáng nghi ngờ.	• Báo cáo ngay (trong vòng 3 phút) cho giám sát viên và khóa ngay cửa buồng lại. • Ghi lại thời gian và diễn biến. • Chờ giám sát viên đến và xử lý. • Luôn tuân theo các quy trình của khách sạn.	Báo cáo những hiện tượng bất thường để tránh thiệt hại cho mọi người hoặc tài sản của khách sạn.	Quy trình an ninh cơ bản của khách sạn.
3. Không mở cửa buồng cho bất kỳ người nào.	Không mở cửa buồng khách sạn cho bất kỳ ai khi bạn làm việc ở hành lang: khách, đồng nghiệp hoặc nhân viên khách sạn.	• Thông báo cho bộ phận An ninh nếu điều này xảy ra. Báo cáo cho giám sát viên biết.	Ngăn cản những người khách không được phép vào buồng. Buồng có khách phải được "an toàn" và chỉ những khách đã đăng ký vào buồng đó mới được phép vào buồng.	Tham khảo Chương 10 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Không để ngỏ buồng khách.	Luôn đóng cửa buồng khi bạn ra khỏi buồng đó.	Đóng cửa và kiểm tra xem bạn đã khóa kỹ chưa.	Không được khóa trái cửa khi bạn ở trong buồng.	
Khi làm việc trong buồng.	Cửa buồng phải luôn mở và chặn xe đẩy ngay lối ra vào.	• Người khác có thể thấy bạn và bạn có thể làm việc thoải mái. • Không để khách ảnh hưởng đến bạn.	Ngăn chặn mất cắp hoặc những người khách không mong muốn.	Theo quy định của khách sạn.
Khóa tất cả các buồng trong khu của bạn, trừ buồng đang được dọn.	Chỉ mở cửa buồng bạn đang dọn. Bạn phải vừa dọn buồng vừa coi giữ buồng đó.	• Không được để 2 buồng trở lên cùng mở cửa khi bạn đang dọn một buồng. • Không được ăn, hút thuốc, ngủ, thư giãn trong buồng. • Không được dùng đồ đạc của khách • Không sử dụng điện thoại cho mục đích cá nhân.	Vì lý do an ninh và an toàn.	Theo quy định của khách sạn.
Không hứa hẹn với khách nếu yêu cầu nằm ngoài khả năng giải quyết.	Luôn kiểm tra trước.	• Kiểm tra và báo cáo cho người giám sát bộ phận Buồng ngay.	Không làm mất lòng khách.	Theo quy định của khách sạn.
4. Đổ gạt tàn.	Luôn kiểm tra xem gạt tàn có mẩu thuốc lá hoặc đồ vật đang cháy không.	• Không đổ các đầu mẩu thuốc lá đang cháy vào thùng rác hoặc túi. Trước tiên phải dập tắt mẩu thuốc lá bằng nước. • Kiểm tra xem đã tắt hết chưa.	Ngăn ngừa hỏa hoạn hoặc khói bụi. Mẩu thuốc lá đang cháy tiếp xúc với giấy hoặc nhựa có thể gây hỏa hoạn.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.10: Sơ đồ tổ chức khách sạn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Sơ đồ tổ chức của khách sạn.	Mô tả và phân biệt các bộ phận của một khách sạn. Buồng là một phần của Khối lưu trú. Bộ phận Buồng thường là khu vực rộng lớn nhất ở nhiều khách sạn. Chức năng chính của bộ phận Buồng là dọn vệ sinh và chuẩn bị các buồng, các khu vực công cộng và giặt là quần áo cho khách của khách sạn.	• Biết được ai là trưởng bộ phận và các giám sát viên. • Nghiên cứu về sơ đồ tổ chức. • Khối lưu trú chịu trách nhiệm về bộ phận Lễ tân và bộ phận Buồng.	Nếu bạn có câu hỏi hay vấn đề gì, bạn có thể hỏi đúng người.	Tiếng Anh cơ bản. Sơ đồ của khách sạn, cơ cấu tổ chức của khách sạn và bộ phận Buồng. Tham khảo Chương 1 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Trách nhiệm của bộ phận Buồng.	• Giặt là và giặt khô các đồ vải của khách sạn và đồ của khách. • Kho chứa đồ vải. • Dọn vệ sinh và phục vụ các buồng trong khách sạn. • Dọn vệ sinh các khu vực công cộng của khách sạn; • Duy trì các tiêu chuẩn vận hành của khách sạn. • Bảo trì các buồng, các thiết bị trong buồng của khách sạn. • Vệ sinh đặc biệt. • Đào tạo và khuyến khích nhân viên làm việc.	Tuân theo các quy trình và tiêu chuẩn của khách sạn.	90% khách đánh giá vệ sinh là lý do quan trọng nhất để họ quay trở lại khách sạn.	Các quy định cơ bản về an toàn vệ sinh của khách sạn.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Quan hệ mật thiết giữa bộ phận Buồng với các bộ phận khác.	Liên lạc hàng ngày với các bộ phận Lễ tân, Giặt là, An ninh và Bảo dưỡng. Giám đốc hoặc trưởng bộ phận Buồng là nhân vật trung tâm cho mọi giao tiếp trong bộ phận Buồng.	Tất cả các buồng hiện có và khu vực công cộng phải được dọn sạch sẽ, và được kiểm tra hàng ngày. • Các buồng khách phải được duy trì trong tình trạng tốt dành cho những khách trả tiền. • Khu vực công cộng phải luôn sạch sẽ và đẹp đối với khách. Các cuộc gọi đi và đến, lưu sổ, hướng dẫn, theo dõi kiểm tra hoạt động và báo cáo các công việc.	Các tiêu chuẩn và hình ảnh của khách sạn. Trung tâm giao tiếp.	
4. Bộ phận Buồng.	Trưởng bộ phận Buồng. Trợ lý Trưởng bộ phận Buồng. Giám sát viên tầng. Nhân viên buồng. Nhân viên kho đồ vải. Giám sát viên khu vực công cộng. Nhân viên khu vực công cộng. Nhân viên giặt là và giặt khô.	• Đứng đầu bộ phận Buồng. • Trợ giúp cho Trưởng bộ phận Buồng. • Giám sát một số tầng và các nhân viên buồng. • Có trách nhiệm dọn buồng. • Có trách nhiệm về đồ vải. • Giám sát các khu vực công cộng. • Dọn vệ sinh khu vực công cộng và xung quanh khách sạn. • Có trách nhiệm về các công việc giặt là.	Khách sạn sạch sẽ. Chuẩn bị đồ vải cho các bộ phận.	Quy trình dọn vệ sinh.

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.11: Sơ cứu và phản ứng với các tình huống khẩn cấp (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Sơ cứu.	Xử lý sơ cứu cơ bản, ví dụ: vết thương, các vết côn trùng cắn và đốt.	• Sơ cứu đơn giản.	Để trợ giúp khách, đồng nghiệp và chính mình.	Sơ cứu cho các nhân viên khách sạn.
	Hàng tuần kiểm tra các dụng cụ trong hộp sơ cứu.	• Biết được nơi tìm hộp sơ cứu và các dụng cụ.		
	Nhận biết các thương tổn như: trượt, ngã và bỏng.	• Xử lý trực tiếp. • Gọi văn phòng bộ phận Buồng và báo cáo ngắn gọn: số tầng, số buồng, tên khách và mô tả ngắn gọn về tình trạng.		
	Nhận biết các bệnh khẩn cấp như đau tim, đột quỵ, bị sốc và mất nhiều máu.	• Gọi bác sĩ và xe cứu thương theo quy định của khách sạn. • Thông báo cho bộ phận An ninh và giám sát viên bộ phận Buồng. • Ở lại với khách. Chỉ xử lý hoặc chăm sóc khách nếu bạn đã học qua khóa sơ cứu và có chứng nhận tốt nghiệp. • Biết số điện thoại khẩn cấp và thực hiện theo quy định của khách sạn.	Để mắt đến khách và giúp đỡ họ. Có khả năng báo cáo mọi chi tiết.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Hỏa hoạn.	Báo cáo ngay và rung chuông báo động trước khi xử lý đám cháy.	• Biết rõ vị trí của các bình cứu hỏa và lối thoát hiểm.		Hiểu biết cơ bản về hỏa hoạn và cách ngăn chặn.
	Cách xử lý và dập tắt đám cháy nhỏ (trong buồng khách, hành lang và buồng phục vụ).	• Biết cách rung chuông cứu hỏa (số và tay rung chuông).	Xử lý nhanh và hiệu quả.	Biết được sơ đồ cửa thoát hiểm của khách sạn.
	Hiểu biết về sự khác biệt giữa đám cháy do điện và do thuốc lá gây ra. Nếu không chắc, không hành động một mình.	• Báo cáo về tình trạng và vị trí (tầng, số buồng, tên của bạn, mô tả ngắn gọn về tình huống).	Ngăn chặn các hư hại.	
	Đóng cửa buồng lại. Thực hành báo động hỏa hoạn. Thực hành ít nhất hai lần trong năm.	• Không sử dụng nước để dập đám cháy điện. Ngắt nguồn điện hoặc thiết bị trong buồng, máy điều hòa nhiệt độ.	Ngăn ngừa bản thân và khách bị thương hoặc bỏng.	
	Biết rõ thiết bị cứu hỏa của khách sạn.	• Dùng chăn ướt để dập các đám cháy nhỏ. • Luôn tuân theo các quy trình của khách sạn.	Ngăn ngừa đám cháy to hơn.	Theo quy trình của khách sạn.

CÔNG VIỆC 2. SẮP XẾP XE ĐẨY

GIỚI THIỆU:

Lập kế hoạch trước, nhận và xếp xe đẩy gọn gàng, tiết kiệm thời gian của bạn.

Phần việc số 2.1:	Nhận đồ vải và khăn tắm
Phần việc số 2.2:	Các loại đồ và khăn tắm (Kiến thức)
Phần việc số 2.3:	Loại buồng và giường (Kiến thức)
Phần việc số 2.4:	Nhận các vật dụng cung cấp cho buồng
Phần việc số 2.5:	Các vật dụng trong buồng (Kiến thức)
Phần việc số 2.6:	Sử dụng xe đẩy
Phần việc số 2.7:	Hiểu biết về các thiết bị (Kiến thức)
Phần việc số 2.8:	Nhận các công cụ và hoá chất tẩy rửa
Phần việc số 2.9:	Hiểu biết về các loại hoá chất tẩy rửa (Kiến thức)

công việc 2. sắp xếp xe đẩy

NHẬN ĐỒ VẢI VÀ KHĂN TẮM 1

CÁC LOẠI ĐỒ VẢI VÀ KHĂN TẮM 2

CÁC VẬT DỤNG CUNG CẤP CHO BUỒNG KHÁCH 3

SỬ DỤNG XE ĐẨY 4

HIỂU BIẾT VỀ CÁC THIẾT BỊ 5

HIỂU BIẾT VỀ CÁC LOẠI HOÁ CHẤT TẨY RỬA 6

CÔNG VIỆC SỐ 2: SẮP XẾP XE ĐẨY

PHẦN VIỆC SỐ 2.1: Nhận đồ vải và khăn tắm

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhận báo cáo tình trạng buồng từ người giám sát và tính toán yêu cầu hàng ngày về khăn trải giường và khăn tắm.	Viết số lượng khăn tắm và khăn trải giường cần dùng vào phiếu yêu cầu đồ vải theo loại ga trải giường trong khu vực bạn quản lý. Tính toán số lượng bổ sung về khăn tắm và đồ vải. Đồ vải hàng ngày như ga trải giường và vỏ gối. Khăn tắm dùng trong phòng tắm.	• Hầu hết các khách sạn 4 và 5 sao thay đồ vải sạch hàng ngày. • Khăn tắm phải được bổ sung hàng ngày. • Tuân theo danh sách kiểm tra và các tiêu chuẩn trong khách sạn. • Trong khi dọn buồng, mang thêm đồ vải trong trường hợp khăn tắm hoặc đồ vải bị rách hoặc bẩn.	Tránh mất nhiều thời gian đi tới văn phòng hoặc nhà kho để bổ sung thêm vào xe đẩy. Loại đồ vải phù hợp phải sẵn có để chuẩn bị trải giường.	Hiểu biết về phòng ngủ và các loại ga trải giường. Hiểu biết về báo cáo tình trạng buồng và các từ viết tắt. Hiểu biết về đồ vải và khăn tắm. Danh mục cần kiểm tra của khách sạn. Theo quy định của khách sạn. Tham khảo Chương 3 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Nhận đồ vải và khăn tắm.	Nhận khăn tắm và đồ vải hàng ngày từ kho đồ vải hoặc kho phục vụ. Kiểm tra chủng loại và số lượng cần thiết.	• Tất cả đồ vải phải được kiểm tra các vết bẩn. • Đồ vải hoặc khăn tắm không được bị rách hoặc ố màu. • Đồ vải và khăn tắm phải được gấp gọn gàng. • Ga trải giường phải được là phẳng và không bị nhăn. • Luôn cầm đồ vải và khăn tắm bằng tay sạch và khô.	Vẻ bề ngoài của đồ vải và khăn tắm rất quan trọng với khách. Phản ánh hình ảnh và trình độ chuyên môn. Ngăn ngừa đồ bị rách hoặc hư hỏng.	Hiểu biết về đồ dùng trong buồng khách sạn. Tham khảo Chương 4 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Sắp xếp đồ vải và khăn tắm trên xe đẩy.	Sắp xếp đồ vải và khăn tắm vào giữa xe đẩy, không được xếp quá nặng.	• Đồ vải và khăn tắm cần được giữ gọn gàng, ngăn nắp và được bao phủ. • Nếp gấp ga trải giường và khăn tắm phải hướng ra ngoài. Không vắt ga trải giường lên giá đỡ. • Tuân thủ các quy trình của khách sạn.	Tránh bị ẩm ướt, bẩn và hư hại. Phản ánh hình ảnh và tiêu chuẩn của khách sạn. Tiết kiệm thời gian và dễ dàng lấy ra.	
4. Kiểm tra đồ vải và khăn tắm.	Tuân theo danh mục kiểm tra, loại giường và các tiêu chuẩn trong khách sạn của bạn. Kiểm tra toàn bộ trước khi bắt đầu ca làm việc của bạn.	• Khối lượng và chất lượng phải đủ cho một ca làm việc, theo số buồng và công việc vệ sinh phát sinh.	Tránh việc bổ sung trong ca làm việc. Tiết kiệm thời gian và giảm thiểu sự bất tiện cho khách.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: SẮP XẾP XE ĐẨY

PHẦN VIỆC SỐ 2.2: Các loại đồ vải và khăn tắm (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Khách sạn cung cấp đồ vải và khăn tắm cho phòng ngủ.	Đồ vải được dùng cho giường ngủ. Khăn tắm được dùng trong phòng tắm.	Tuân theo quy trình của khách sạn. • Tối thiểu là 2 ga trải giường và 2 vỏ gối cho một giường ngủ. • Tối thiểu là 2 khăn tắm trong phòng tắm. • Hầu hết các khách sạn 4 và 5 sao phục vụ và thay đồ vải sạch trong phòng hàng ngày. • Khăn tắm phải được bổ sung hàng ngày.	Đó là một phần của dịch vụ. Vì lý do vệ sinh. Giường ngủ là phần quan trọng nhất trong buồng khách sạn.	Tham khảo Chương 4 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú. Theo yêu cầu của khách và quy định của khách sạn.
2. Bố trí hai khách lưu trú trong một buồng.	Hầu hết các khách sạn đều có hai giường ngủ đơn hoặc một giường ngủ đôi cho 1 hoặc 2 khách (theo quy định của khách sạn).	• Là tiêu chuẩn cho các buồng của khách sạn không phụ thuộc vào giá thuê buồng hoặc số sao. • Khách sạn với những buồng đơn để bố trí cho một khách.	Ngăn ngừa nhân viên nhầm lẫn. Sự khác biệt về giá cả giữa buồng một hoặc hai khách là không nhiều.	Quy định khác nhau giữa các khách sạn.
3. Đồ vải hàng ngày gồm có:	Ga trải giường: Giường lớn (280 - 280 cm); Giường đôi (240 - 280 cm); Giường đơn (100 - 220cm); Vỏ chăn phải vừa với kích cỡ chăn; Vỏ gối (50 x 70 cm).	• Phải luôn sạch, không vết bẩn, vết nhơ, tuột chỉ hoặc có lỗ thủng trên ga trải giường.	Vì lý do vệ sinh.	Theo quy định của khách sạn.

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		• Được làm bằng vải bông hoặc vải tổng hợp. Phải được giặt hàng ngày. Ga trải giường thường màu trắng hoặc màu vải.	Khách có thể kiểm tra xem ga trải giường có sạch và khô không. Theo kiểu dáng chung của khách sạn.	
Các đồ vải khác trong phòng ngủ	Chăn hoặc chăn lông, tấm phủ giường hoặc thảm chùi chân.	• Giặt khô thường xuyên. Cần phải phủ kín được giường ngủ.	Thường được làm bằng loại sợi đặc biệt để kéo dài tuổi thọ và chịu lửa.	
4. Đồ vải trong phòng tắm bao gồm:	Khăn tắm (cỡ to nhất).	• Khăn tắm màu trắng, to và thoải mái (quấn vòng quanh người). Thông thường 100% là cốt-tông. Được dùng sau khi tắm.	Vì lý do vệ sinh Màu trắng dễ giặt hơn trong nhiệt độ cao.	
	Khăn lau tay (cỡ vừa).	• Dùng để lau khô tay và mặt.		
	Khăn rửa mặt (cỡ nhỏ nhất).	• Dùng để rửa mặt hoặc lau người.		
Các đồ vải khác trong phòng tắm:	Dép/ Thảm chùi chân (dày và thoải mái).	• Để trên sàn nhà chống trượt chân.	Giúp thoải mái và ngăn ngừa trượt ngã.	
	Áo choàng.	• Để quấn quanh người như áo choàng ngoài bằng vải bông.	Tiện lợi cho khách.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: SẮP XẾP XE ĐẨY

PHẦN VIỆC SỐ 2.3: Loại buồng và giường (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Có các loại buồng và loại giường khác nhau trong khách sạn.	Buồng cho thuê. Mỗi buồng có một loại giường.	• Nhân viên lễ tân và nhân viên đặt buồng phải biết loại giường. • Được liệt kê trong hệ thống máy tính trước khi xếp buồng. • Loại giường trong phòng cũng phải giống như đã được liệt kê trong hệ thống máy tính.	Để đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong chuyến du lịch. Để ngăn ngừa những lời phàn nàn và việc thay đổi buồng.	Hệ thống máy tính quản lý khách sạn (PMS).
2. Loại buồng.	Hầu hết các buồng có thể lưu trú cho hai khách, trừ khi được chỉ định dành cho một khách. Một buồng thường dùng cho một hoặc hai người.	Cần phải biết các loại buồng và số lượng buồng của mỗi loại trong khách sạn của bạn.	Để thông báo và sắp xếp các buồng cho khách. Để sắp xếp xe đẩy một cách hợp lý.	
3. Các loại buồng: **Đơn** **Đôi** **Ba**	Những loại buồng phổ biến nhất là: Buồng cho một người; Buồng cho hai người; Buồng cho ba người;	• Thường có một giường đơn hoặc giường đôi. • Có thể có một hoặc hai giường. • Có thể có hai hoặc ba giường	Sự lựa chọn của khách.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Buồng đặc biệt	Một phòng khách được nối với một hoặc hai phòng ngủ;	• Có các giường riêng biệt, một phòng khách và/hoặc bếp.		
Buồng thông nhau	Hai phòng có chung một cửa.	• Khách có thể di chuyển giữa các phòng mà không phải đi qua hành lang.	Ví dụ cho một gia đình có bố mẹ và trẻ nhỏ.	
4. Các loại giường ngủ:	Các loại giường phổ biến gồm: Kích thước	200 cm chiều dài, dành cho 1 hoặc 2 khách.		Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
Giường cỡ lớn (Giường vua)	200 cm x 200 cm	Giường lớn nhất. Dành cho 1 hoặc 2 khách.	Một số khách sạn có giường dài 220 cm.	
Giường cỡ vừa (giường nữ hoàng)	200 cm x 140 cm hoặc 200 cm x 150 cm	Theo tiêu chuẩn, một buồng có thể có từ 1 đến 2 giường cỡ vừa.	Tiêu chuẩn của hầu hết các khách sạn có 2 giường cỡ vừa trong một buồng.	
Giường đơn	200 cm x 100 cm	Thường có 2 giường đơn cho phòng dành cho 1 hoặc 2 người. Kê riêng lẻ hoặc ghép lại cùng nhau theo yêu cầu của khách.	Dùng cho các khách không phải là cặp vợ chồng (bạn bè, mẹ và con gái, hoặc cho các đoàn).	
Giường gấp	90 cm x 80 cm	Giường gấp hoặc là giường có bánh xe, chỉ dành cho 1 người.	Dùng cho người thứ ba trong phòng. Thường chỉ phải trả một khoản nhỏ tiền phụ phí.	
Giường ghế	Tối thiểu là 90 cm x 80 cm.	Một chiếc giường mở và là một phần của chiếc ghế dài, dành cho 1 người.	Phải được trải ga khi mở ghế ra.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: SẮP XẾP XE ĐẨY

PHẦN VIỆC SỐ 2.4: Nhận các vật dụng cung cấp cho buồng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhận các đồ dùng cho khách hoặc vật dụng thuộc khu vực và ca làm việc của bạn.	Nhận các đồ dùng cho khách như xà phòng, nước tắm, dầu gội đầu, bộ kim chỉ, máy sấy tóc, kem bôi da, dép tắm (nếu có) từ khu phục vụ. Tính toán số lượng tối thiểu cần thiết. Sắp xếp các đồ vật khác.	• Tất cả các đồ vật phải được đóng gói đẹp mắt (không bị bẩn, khô và sẵn dùng). • Thường có biểu tượng của khách sạn in trên đó. • Phải đủ số lượng cho ca làm việc của bạn. • Tuân theo danh mục kiểm tra và tiêu chuẩn của khách sạn. • Số lượng và nhu cầu của khách có thể khác nhau giữa các buồng. • Thay thế các đồ đã dùng, đã mở hoặc các đồ bị hỏng.	Vì lý do vệ sinh. Tránh mất thời gian đi lại đến văn phòng hoặc nhà kho để xếp lại vào xe đẩy. Nâng cao tiện nghi cho khách trong khi nghỉ lại. Phản ánh hình ảnh và tiêu chuẩn của khách sạn.	Kiến thức về các đồ dùng cho khách. Danh mục kiểm tra của khách sạn. Các loại buồng. Tham khảo Chương 3 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Xếp các đồ vật lên xe đẩy và/hoặc vào hộp.	Xếp lên trên cùng xe đẩy hoặc vào hộp vuông riêng. Tem nhãn phải dễ đọc.	• Xếp các đồ vật gọn gàng và trên bề mặt sạch. • Tem nhãn phải quay về phía bạn và dễ đọc. • Không xếp quá nhiều vào giỏ. • Không sờ vào bằng tay ướt.	Tiết kiệm thời gian và dễ lấy. Ngăn không làm rách hoặc hỏng giỏ.	Kiến thức về các đồ dùng trong buồng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Nhận các đồ dùng trong buồng.	Các đồ dùng dưới đây là tiêu chuẩn cung cấp trong buồng: Văn phòng phẩm, bút, giấy và phong bì. Giấy vệ sinh, túi vệ sinh. Danh mục và giỏ đựng đồ giặt là. Danh bạ điện thoại khách sạn, bản đồ, thẻ tiếp đón, bảng chỉ dẫn sử dụng TV, đồng hồ báo thức, điện thoại, đồ uống trong buồng v.v.. Gạt tàn, diêm. Hộp khăn giấy. Các đồ khuyến mãi. Biển báo "Không làm phiền". Sơ đồ thoát hiểm khi hỏa hoạn.	• Các đồ vật này phải gọn gàng, ngăn nắp (không bị bẩn, khô và sẵn dùng). • Thường có biểu tượng của khách sạn in trên đó. • Số lượng phải đầy đủ cho ca làm việc của bạn. • Không bị nhàu nát hoặc có vết bút viết. • Tuân theo các quy trình của khách sạn.	Tiện nghi cho khách trong khi lưu trú. Phản ánh hình ảnh và tiêu chuẩn của khách sạn.	
	Tính toán và kiểm tra số lượng cần thiết theo tiêu chuẩn để thay thế các đồ này trong buồng.	• Chỉ thay thế các đồ vật này khi bị thiếu, hỏng, bẩn hoặc gần hết.	Tiết kiệm chi phí.	
4. Kiểm tra các đồ dùng.	Theo danh mục kiểm tra và các mẫu hướng dẫn của khách sạn. Kiểm tra các đồ vật trước khi bắt đầu ca làm việc.	• Số lượng và chất lượng cần phải đủ cho một ca làm việc, theo số buồng và dự phòng cho nhu cầu dọn vệ sinh bổ sung.	Để tránh việc bổ sung hàng cho xe đẩy trong ca làm việc, mất thời gian và gây bất tiện cho khách.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: SẮP XẾP XE ĐẨY

PHẦN VIỆC SỐ 2.5: Các đồ dùng và vật dụng trong buồng (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các đồ dùng và vật dụng trong buồng.	Các vật dụng tiêu chuẩn cung cấp cho khách sử dụng trong buồng. Không cố định. Có thể khác nhau giữa các khách sạn.	• Tùy thuộc vào tiêu chuẩn của khách sạn. • Hầu hết các khách sạn đều có in biểu tượng trên các đồ vật đó. • Phản ánh hình ảnh. • Giữ cho các đồ vật đó luôn sạch và khô. • Không được lấy ra khỏi lớp bao bì. • Tuân thủ theo quy trình của khách sạn và danh mục kiểm tra.	Cung cấp thông tin chi tiết về các dịch vụ được cung cấp trong phòng khách và trong khách sạn (Ví dụ: Tivi, điện thoại, đồ uống trong tủ lạnh, phục vụ ăn tại buồng..) Phản ánh hình ảnh của khách sạn.	Tham khảo Chương 3 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Các vật dụng trong buồng.	Các vật dụng trong buồng là các đồ vật để cho khách dùng (tùy chọn) hoặc đọc. Danh bạ khách sạn, bản đồ, thẻ hướng dẫn, sơ đồ tầng, biển báo“không làm phiền” Thực đơn và các danh bạ. Gạt tàn. Hộp đựng giấy ăn.	• Được đặt trên bàn, ngăn kéo bàn, tủ đầu giường hoặc tủ quần áo. • Sạch sẽ, không ố bẩn, dễ đọc, phẳng phiu và hoàn chỉnh. • Kiểm tra ngày và hạn dùng.	Để khách thuận tiện sử dụng (Ví dụ: cách dùng thiết bị như TV hay dịch vụ miễn phí hay phải trả tiền). Các thông tin cập nhật về các sự kiện và dịch vụ.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Vật dụng cho khách và văn phòng phẩm.	Các vật dụng cho khách là đồ cho khách dùng một hoặc hai lần, sau đó thay cái khác. Danh mục và túi đựng đồ giặt là. Giấy ghi chép, bút chì, bút bi, giấy viết, phong bì, mẫu fax. Thẻ đón tiếp, giấy vệ sinh (thêm), túi vệ sinh, diêm, bộ kim chỉ.	• Phải sạch sẽ, không có dấu vết ố, bẩn, vết ngón tay. Nếu nhìn thấy đồ bị hỏng thì phải thay đồ mới. • Phải đủ bộ (danh mục giặt là phải có 2 bản).	Thuận tiện cho khách sử dụng.	Theo quy định của khách sạn.
4. Đồ dùng cho khách.	Các đồ dùng trong phòng tắm là các đồ chăm sóc cá nhân như dép tắm, dầu gội đầu, dầu tắm, xà phòng, mũ tắm, kem xoa da, bàn chải và kem đánh răng, giấy vệ sinh, túi vệ sinh, miếng đánh giày.	• Biểu tượng khách sạn và tên sản phẩm được in trên đồ vật. • Phải được gói trong giấy hoặc để trong hộp hoặc ống. • Mỗi đồ vật nặng tối thiểu 20 gam hoặc 20 ml. • Một số khách sạn dùng loại hộp đựng sữa tắm gắn cố định vào tường để bảo vệ môi trường hoặc kinh tế hơn. • Chỉ dùng một lần rồi thay cái khác. • Đặt trong nhà tắm ở nơi dễ nhìn thấy.	Thuận tiện và làm cho việc lưu trú của khách tiện nghi hơn. Vì lý do vệ sinh. Phản ánh hình ảnh và tiêu chuẩn của khách sạn. Xà phòng là vật dụng tối thiểu phải được cung cấp.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: SẮP XẾP XE ĐẨY

PHẦN VIỆC SỐ 2.6: Sử dụng xe đẩy

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhận xe đẩy từ khu vực phục vụ.	Đẩy và kéo xe đẩy nhẹ nhàng. Xe đẩy được dùng trong hầu hết các khách sạn. Các khách sạn chỉ có thang bộ mà không có thang máy thì kết hợp dùng giỏ đựng và túi đựng.	• Kiểm tra xem xe đẩy có làm việc/chạy tốt không, bánh xe có bị xẹp không. • Kiểm tra xe đẩy có sạch cả trong lẫn ngoài không.	Đây là "công cụ hỗ trợ" quan trọng nhất để làm việc một cách chuyên nghiệp. Đó là tài sản của khách sạn.	Tham khảo Chương 3 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Sử dụng xe đẩy một cách an toàn và đúng cách. .	Không xếp quá nặng lên xe đẩy. Không va đập xe đẩy vào tường. Khi làm việc, xe đẩy được đặt trước cửa ra vào hoặc về một bên trong hành lang.	• Xếp các đồ vật gọn gàng, trên bề mặt sạch và khô. • Xếp các đồ vật một cách có tổ chức và dễ lấy. • Tuân theo tiêu chuẩn của khách sạn. • Đặt xe đẩy trước cửa buồng phía cửa mở. • Không để xe đẩy chắn khách trên hành lang.	Bảo vệ các đồ vật không bị bẩn hay ướt. Khách có thể nhìn thấy xe đẩy và bạn dễ dàng lấy đồ. Thể hiện hình ảnh của khách sạn. Vì lý do an toàn (khách lạ không thể vào buồng) và bạn dễ dàng lấy đồ trên xe đẩy.	Chuẩn bị làm việc. An toàn và an ninh. Không làm chướng ngại vật đối với lối thoát hiểm.
3. Vệ sinh xe đẩy thường xuyên và cất xe vào cuối ca làm việc.	Cuối ca, kiểm tra xe đẩy xem có vết ố và bị ướt không. Cất xe đẩy vào khu phục vụ an toàn.	• Xe đẩy phải luôn sạch, không có vết bẩn, rác hoặc nước. • Vệ sinh xe đẩy bằng khăn sạch và ẩm.	Vì lý do vệ sinh và sẵn dùng trong ngày tiếp theo. Nên nhớ rằng khách có thể nhìn thấy xe đẩy.	Các nguyên tắc vệ sinh và dọn buồng trong Nghiệp vụ Buồng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Báo cáo các hư hỏng cần bảo dưỡng.	Điền vào phiếu yêu cầu bảo dưỡng và chuyển xe đẩy đến.	• Xe đẩy phải được đẩy đi nhẹ nhàng và không gây ồn. Được sơn và không có vết sứt mẻ do va đập.	Hình ảnh của khách sạn. Tiếng ồn có thể gây phiền cho khách.	
5. Bổ sung đồ vào xe đẩy và cất xe vào cuối ca làm việc.	Bổ sung tất cả các đồ dùng trong buồng và cho khách. Kiểm tra và cất giữ các dụng cụ dọn vệ sinh. Loại bỏ chất bẩn và nước. Một số khách sạn còn bổ sung cả đồ vải và khăn tắm để dùng cho ngày tiếp theo.	• Xe đẩy phải được bổ sung và sạch sẽ cho ca làm việc ngày tiếp theo. • Sẵn sàng sử dụng. • Không để đồ bẩn, ẩm ướt hoặc rác thải trên xe đẩy qua đêm. • Đồ vải và khăn tắm được bổ sung tuân theo tiêu chuẩn và quy trình của khách sạn.	Tránh mất thời gian trong buổi sáng. Sẵn dùng cho ca làm việc buổi tối hoặc cho đồng nghiệp thay ca. Ẩm ướt và chất bẩn có thể tạo mùi và gây mùi khó chịu cho đồ vải, khăn tắm và khu phục vụ.	Các nguyên tắc dọn vệ sinh.

CÔNG VIỆC SỐ 2: SẮP XẾP XE ĐẨY

PHẦN VIỆC SỐ 2.7: Hiểu biết về các thiết bị (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Xe đẩy.	Xe đẩy là một chiếc thùng có gắn bánh xe, dùng để chứa đồ vải, các thiết bị dọn vệ sinh, các đồ dùng trong buồng, đồ dùng cho khách và các vật dụng khác.	• Phải trong tình trạng tốt. • Sạch, được sơn và kín phía sau. • Có 2 giá đỡ và nóc phẳng. • Không xếp quá nặng lên xe đẩy.	Làm công việc dọn buồng dễ dàng hơn.	Tham khảo Chương 3 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
Giỏ đựng hóa chất và dụng cụ vệ sinh. (Caddy)	Là một giỏ nhựa cứng được chia thành nhiều ngăn đựng các hóa chất tẩy rửa, đồ dùng trong buồng và vật dụng cho khách để mang đến buồng khách.	• Phải trong tình trạng tốt, sạch và khô. Không xếp quá nặng vào giỏ.	Để mang theo mình hoá chất và dụng cụ vệ sinh một cách thuận tiện hơn.	
2. Máy hút bụi.	Máy hút bụi là máy làm sạch/ hút bụi sàn, thảm hoặc các bề mặt.	• Phải sạch và trong tình trạng hoạt động tốt và an toàn. • Phải có các phụ kiện, kiểm tra dây điện cho an toàn. Báo cáo các hỏng hóc về kỹ thuật.	Vì sự an toàn cho bạn và để làm sạch thảm nhanh hơn.	
	Túi đựng bụi trong máy lưu lại bụi và bẩn.	• Kiểm tra túi chứa bụi trước khi dùng. • Đổ túi bụi đi khi đầy.	Túi chứa bụi bị đầy gây ra hỏng hóc và không làm sạch được thảm.	
Chổi	Dùng để quét hay cọ sàn gỗ hoặc sàn gạch. Vệ sinh ban công hoặc sàn đá.	• Phải sạch, khô, sợi chổi thẳng và không gẫy. • Thay chổi nếu sợi chổi bị mòn, gẫy hoặc thưa.		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Cây lau sàn	Cây lau sàn có tay cầm dài và các sợi dây vải, dùng để lau hoặc làm sạch sàn gạch và gỗ.	• Luôn dùng kèm theo cái xô để vắt, tránh quá ướt. • Cây lau sàn phải sạch và sợi vải không mỏng quá hoặc thưa quá. • Cây lau sàn cần được giặt sạch và làm khô hàng ngày sau khi sử dụng.	Cây lau sàn sẽ bị nặng do lượng nước đọng lại quá nhiều và để lại vết nước trên sàn nếu không được vắt khô. Vì lý do vệ sinh.	
3. Khăn lau sàn.	Dùng với khăn ẩm chuyên dụng và đôi khi cùng với chất tẩy rửa hoặc dầu đặc biệt để làm sạch sàn lát gạch hoặc sàn gỗ. Có hai chức năng: làm sạch bụi bẩn và làm sạch bề mặt bằng chất tẩy rửa.	• Khăn phải có màu và phải được thay đổi / giặt sạch hàng ngày. • Khăn phải sạch và có mùi dễ chịu. • Các khăn có màu khác nhau để lau từng loại sàn (như màu xanh để lau sàn nhà tắm). Không được dùng một khăn cho tất cả các bề mặt.	Vì lý do vệ sinh.	
4. Xe đẩy chứa đồ vải bẩn.	Xe đẩy có bánh xe và cửa ở phía trên dùng để đựng đồ vải bẩn. Các khách sạn có thể dùng túi chứa đồ vải bẩn treo bên cạnh xe đẩy.	• Hàng ngày đổ đồ vải bẩn ra khỏi xe đẩy hoặc túi. • Không để lẫn đồ vải bẩn và đồ vải sạch. • Không để đồ vải sạch trên nền nhà. • Giữ cho đồ vải khô (nếu có thể). • Xe đẩy hoặc túi chứa phải trong tình trạng tốt (không có lỗ thủng), sạch cả trong lẫn ngoài.	Giữ riêng đồ vải sạch và vải vụn, bẩn. Vì lý do vệ sinh. Để thuận tiện cho bạn khi làm việc	

CÔNG VIỆC SỐ 2: SẮP XẾP XE ĐẨY

PHẦN VIỆC SỐ 2.8: Nhận các công cụ và hoá chất tẩy rửa

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhận các công cụ tẩy rửa.	Nhận các công cụ tẩy rửa: - Máy hút bụi cùng ống hút, túi. - Khăn hoặc cây lau sàn và xô. - Chổi để quét ban công hoặc sân thượng bên ngoài. - Túi nhựa để đựng rác vụn.	• Tất cả công cụ phải sạch, không bị bẩn, khô và sẵn sàng để sử dụng. • Số lượng phải đủ cho ca làm việc của bạn. • Xếp ngăn nắp, gọn gàng và dễ lấy trên xe đẩy.	Vì lý do vệ sinh. Tránh mất thời gian đi lại đến văn phòng hoặc nhà kho để bổ sung vào xe đẩy.	Các nguyên tắc về vệ sinh. Tham khảo Chương 3 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Xếp các đồ vật vào giỏ đựng hóa chất và dụng cụ vệ sinh.	Các đồ vật dưới đây phải được xếp vào giỏ: - Chổi cọ bồn cầu. - Khăn lau bồn cầu. - Khăn khô và khăn lau bụi. - Khăn và hóa chất lau kín. - Khăn sạch và miếng xốp. - Một đôi găng tay cao su. - Bình xịt và chất tẩy rửa.	• Giỏ phải sạch và có các ngăn riêng, tay xách. • Các chai lọ phải được đóng kín. • Khăn và chổi bồn cầu không được để chung với khăn khác. • Không xếp vào giỏ quá nặng.	Giỏ dùng để đựng các công cụ vệ sinh nhỏ. Tiện lợi khi mang vào phòng tắm . Ngăn chặn sự lây nhiễm chéo.	Các nguyên tắc về vệ sinh.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Nhận các chất tẩy rửa.	Các chất tẩy rửa dưới đây có thể dùng được: - Chất tẩy rửa đa năng. - Chất tẩy vô trùng. - Hóa chất làm sạch. - Nước rửa bồn cầu. - Nước xịt thơm phòng/thảm - Chất đánh bóng vật dụng.	• Dựng đứng các chất tẩy rửa và đóng kín thùng chứa. • Pha trộn và pha loãng (với nước) theo hướng dẫn của nhà sản xuất. Pha trong chậu tại khu phục vụ với dụng cụ đo lường chính xác. • Đọc kỹ nhãn hiệu trước khi sử dụng. • Bảo quản trong các chai lọ có màu sắc riêng có nắp. • Không được pha lẫn các chất tẩy rửa. • Không được dùng chất chlorine (clo).	Không được để chất tẩy rửa tràn đổ, vì lý do an toàn và kinh tế. Loại bỏ (lâu dài) chất bẩn. Các chất tẩy rửa có hạn dùng và phải được sử dụng theo hướng dẫn của nhà sản xuất để có kết quả tẩy rửa tốt nhất. Nếu bị đổ, có thể gây ra vệt màu trắng vĩnh viễn.	Theo quy định của khách sạn. Các nguyên tắc dọn vệ sinh. Cách sử dụng hóa chất tẩy rửa.
4. Kiểm tra các công cụ và chất tẩy rửa.	Theo danh mục kiểm tra và các hướng dẫn của khách sạn. Báo cáo nếu phát hiện chất tẩy bị dây rớt hoặc có mùi lạ. Kiểm tra trước khi bắt đầu ca làm việc.	• Số lượng và chất lượng phải đủ dùng cho một ca làm việc, theo số lượng buồng và việc dọn vệ sinh bổ sung cần hoàn thành.	Bổ sung trong ca làm việc. Vì lý do an toàn để bảo vệ tay, mắt, da và mũi khỏi bị nhức hoặc sưng tấy.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: SẮP XẾP XE ĐẨY

PHẦN VIỆC SỐ 2.9: Hiểu biết về các loại hoá chất tẩy rửa (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chất tẩy rửa dùng cho: **Buồng khách sạn** **Ban công/bên ngoài** **Phòng tắm**	Các khách sạn dùng các chất tẩy rửa khác nhau để làm sạch và loại bỏ bụi bẩn ở phòng khách, phòng tắm và ngoài trời. Chất khử trùng là một loại hóa chất tẩy rửa diệt vi khuẩn và vi trùng.	• Luôn tuân theo hướng dẫn của nhà sản xuất và quy định của khách sạn. • Dùng đúng tỷ lệ pha loãng. • Không pha lẫn các hóa chất tẩy rửa. • Chỉ dùng các hóa chất mới pha (chuẩn bị để sử dụng trong ngày). • Các chai lọ phải được dán nhãn và có màu sắc đúng.	Bảo vệ da và tay bạn khỏi bị bỏng. Dùng để làm sạch và vô trùng bề mặt. Chỉ dùng nước sẽ không làm sạch bề mặt đạt tiêu chuẩn vệ sinh.	Tham khảo Chương 3 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Buồng khách sạn.	Lau ẩm: dùng chất tẩy rửa đa năng và khăn lau. Gỗ: dùng dầu hoặc xi bóng cùng khăn lau để làm sạch bề mặt. Bình xịt thơm: dùng để làm thơm căn phòng. Bình xịt thơm thảm. Bình xịt cửa sổ hoặc cửa kính dùng để làm sạch các bề mặt kính, xịt vào rồi lau sạch bằng khăn.	• Dùng khăn sạch và không dùng clo. • Dùng khăn sạch và vừa đủ lượng chất tẩy rửa /xi để có bề mặt sáng bóng. • Xịt vào không khí sau khi đã dọn xong. • Xịt xuống thảm và hút. Làm sạch thảm. • Không để lại dấu vết. • Không có vết.	Ngăn ngừa vết do khí clo. Nhiều chất tẩy rửa quá sẽ để lại dấu vết. Đặc biệt khi phòng có mùi khói, nấm mốc. Để thảm có mùi thơm dễ chịu.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Ban công và ngoài trời.	Lau ẩm cho các đồ đạc ngoài ban công. Quét sạch sàn ban công và rửa bằng nước và chất tẩy rửa đa năng. Lau khô.	• Khăn lau sạch và chất tẩy rửa đa năng. • Chổi và cây lau sạch. • Đảm bảo rằng bạn lau càng khô càng tốt. • Không dùng chất tẩy "có dầu mỡ" để làm sạch ban công.	Vì lý do vệ sinh. Sàn trơn rất nguy hiểm.	Theo quy định của khách sạn.
4. Phòng tắm.	Cần sự quan tâm đặc biệt vì lý do vệ sinh.	• Luôn dùng hỗn hợp khử trùng để diệt vi khuẩn trong nhà tắm. • Sử dụng đúng liều lượng pha chế. • Các hóa chất diệt trùng được dùng trong các trường hợp đặc biệt: hoặc sau khi làm sạch hoặc để ngăn ngừa lây nhiễm vi khuẩn.	Vì lý do vệ sinh và ngăn ngừa sự lan nhiễm vi khuẩn.	
Cọ rửa bồn rửa mặt và xung quanh.	Bằng hóa chất khử trùng và nước xịt kính để làm sạch gương và đồ đạc.	• Chất khử trùng nên được pha lẫn với nước ấm và luôn dùng bàn chải và miếng bọt có độ ráp vừa phải.	Để có kết quả tối ưu khi sử dụng hóa chất khử trùng.	
Bồn tắm/vòi sen và xung quanh	Chất khử trùng. Chất ăn mòn nhẹ có thể được dùng để loại bỏ vết bẩn, xà phòng và dầu mỡ khó sạch.	• Không dùng clo hoặc chất tẩy trắng trong phòng tắm. • Không có tóc và vết bẩn.		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Bồn cầu	Dùng nước rửa bồn cầu đặc biệt để rửa bên trong bồn cầu. Cọ rửa bên ngoài bằng chất khử trùng.	• Phải sạch mọi vết ố bẩn và được khử trùng. • Chỉ sử dụng bàn chải và khăn lau chuyên dùng cho bồn cầu, không dùng cho các khu vực khác trong phòng tắm.		
Sàn nhà	Chất tẩy rửa khử trùng pha lẫn với nước ấm. Rửa sàn bằng cây lau hoặc khăn lau nhà. Sau cùng lau khô.	• Luôn dùng cây lau hoặc khăn đặc biệt. Không dùng khăn tắm để lau sàn nhà. • Sàn được lau khô hoàn toàn. • Là khu vực sau cùng trong phòng tắm cần dọn.	Tránh cho sàn trơn trượt.	

CÔNG VIỆC 3. PHỤC VỤ BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ

GIỚI THIỆU:

Sau khi học được kỹ năng này, bạn có thể dọn buồng khách đã làm thủ tục trả buồng, đáp ứng được các tiêu chuẩn yêu cầu bằng cách sử dụng đúng các thứ tự công việc, thủ tục, thiết bị và công cụ, bổ sung các đồ dùng trong buồng cho khách, và tuân thủ theo đúng quy trình kiểm tra và báo cáo.

Phần việc số 3.1:	Vào buồng
Phần việc số 3.2:	Các bước dọn vệ sinh từ 1 đến 6
Phần việc số 3.3:	Cách tháo ga giường: bước 7
Phần việc số 3.4:	Cách trải ga giường: bước 8
Phần việc số 3.5:	Cách gấp vuông góc ga giường: bước 9
Phần việc số 3.6:	Cách thay vỏ gối: bước 10
Phần việc số 3.7:	Cách làm sạch bụi trong buồng và các bề mặt: bước 11
Phần việc số 3.8:	Các bước dọn vệ sinh thường xuyên từ 12 đến 17
Phần việc số 3.9:	Quy trình bổ sung khi dọn buồng
Phần việc số 3.10:	Tiết kiệm điện và nước (Kiến thức)

công việc 3. phục vụ buồng khách đã trả

VÀO BUỒNG 1

MỞ RÈM 2

THU DỌN KHAY ĐỒ ĂN 3

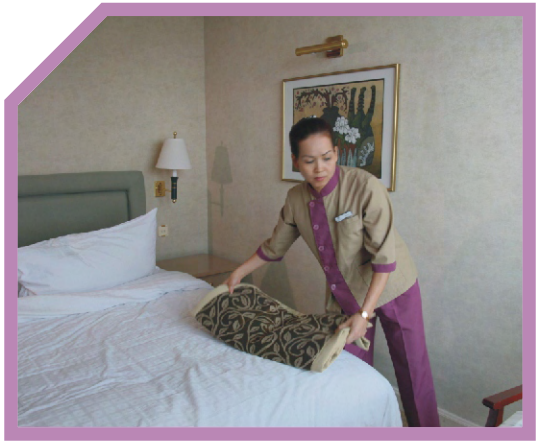
ĐỔ GẠT TÀN VÀO TÚI RÁC 4

KIỂM TRA ĐỒ THẤT LẠC
VÀ ĐỒ CẦN BẢO DƯỠNG 5

KIỂM TRA ĐỒ CẦN BẢO DƯỠNG 6

công việc 3. phục vụ buồng khách đã trả

BÁO CÁO ĐỒ THẤT LẠC 7



CÁCH THÁO GA GIƯỜNG 8

CÁCH THÁO GA GIƯỜNG 9

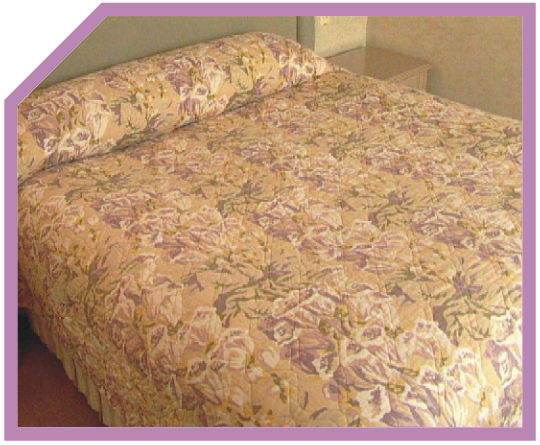
CÁCH THÁO GA GIƯỜNG 10

KIỂM TRA TÌNH TRẠNG CỦA ĐỆM 11

TRẢI GIƯỜNG BẰNG ĐỒ VẢI SẠCH 12

công việc 3. phục vụ buồng khách đã trả

TRẢI TẤM PHỦ GIƯỜNG 13



KIỂM TRA LẦN CUỐI 14

CÁCH GẤP VUÔNG GÓC
GA GIƯỜNG 15

CHỈNH MÉP 16

NHÉT ĐOẠN THỪA 17

NHÉT PHẦN VIỀN 18

công việc 3. phục vụ buồng khách đã trả

CÁCH THAY VỎ GỐI 19

TÚM HAI GÓC RUỘT GỐI LẠI 20

ĐƯA RUỘT GỐI VÀO VỎ GỐI 21

VỎ GỐI PHẢI VỪA KHÍT, PHẲNG 22

LAU BỤI CÁC BỀ MẶT VÀ
ĐỒ NỘI THẤT 23

LÀM SẠCH TỪ TRÊN XUỐNG DƯỚI, 24
TỪ TRÁI SANG PHẢI

công việc 3. phục vụ buồng khách đã trả

LAU BỤI KHUNG TRANH 25

LAU BỤI BÊN TRONG TỦ QUẦN ÁO 26

LAU CỬA TỦ 27

LAU PHÀO CHÂN TƯỜNG 28

LAU BỤI TIVI 29

LAU BỤI TRONG NGĂN KÉO 30

công việc 3. phục vụ buồng khách đã trả

LAU BỤI GƯƠNG VÀ KÍNH 31

LAU BỤI CHAO ĐÈN 32

LAU BỤI ĐIỆN THOẠI 33

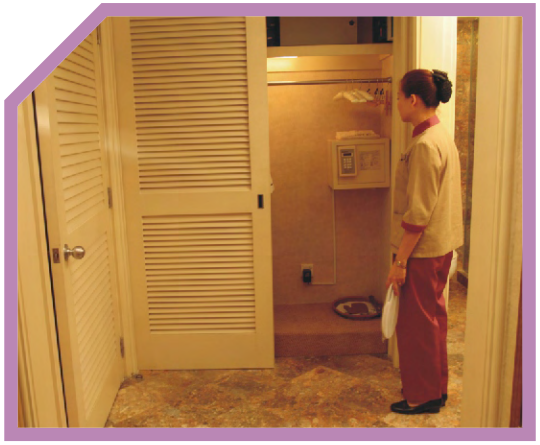
LÀM SẠCH CÁC BỀ MẶT 34

KIỂM TRA ĐỒ CUNG CẤP
CHO KHÁCH 35

BỔ SUNG BỘ ĐỒ TRÀ VÀ CÀ PHÊ 36

công việc 3. phục vụ buồng khách đã trả

HÚT BỤI THẢM SÀN 37



ĐẢM BẢO MỌI THỨ ĐÃ SẠCH
VÀ GỌN GÀNG 38

DÙNG DANH MỤC KIỂM TRA
ĐỂ KIỂM TRA ĐỒ TRONG BUỒNG 39

CÔNG VIỆC SỐ 3: DỌN BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ

PHẦN VIỆC SỐ 3.1: Vào buồng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Gõ cửa buồng khách.	Trước khi gõ cửa hãy quan sát tấm biển báo treo trên tay nắm cửa. Nếu không có biển báo hoặc có biển báo là "Xin hãy dọn buồng" bạn có thể thực hiện công việc. Đứng trước cửa buồng. Gõ cửa và tự thông báo hai lần với câu: "Xin chào, tôi là nhân viên dọn buồng".	• Không được gõ cửa hoặc mở cửa khi có biển báo "Xin đừng làm phiền" treo trên tay nắm cửa. • Kiểm tra tình trạng buồng trước khi gõ cửa bằng khớp đốt ngón tay. • Không gõ quá mạnh. • Không được gõ bằng chìa khóa hay các vật khác.	Một tấm biển báo thường có hai mặt: "xin đừng làm phiền" và "Xin hãy dọn buồng". Không làm phiền những khách khác khi gõ cửa hoặc thông báo. Có thể làm hỏng cửa.	Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú. Theo các nguyên tắc an toàn. Tiếng Anh cơ bản trong khách sạn. Tuân thủ theo các quy trình của khách sạn.
2. Khi khách không trả lời.	Chờ đợi và lắng nghe trước cửa, tai hướng về phía cửa. Nếu không có tiếng trả lời thì gõ cửa lần nữa. Nếu có tiếng trả lời thì xin lỗi và nói bạn sẽ trở lại sau.	• Không được mở cửa ngay sau khi gõ cửa. • Đợi tiếng động hoặc câu trả lời của khách (tối thiểu là 30 giây). • Thông báo lại lần nữa "Xin lỗi quý khách, tôi sẽ trở lại sau". • Ghi lại trong bảng tình trạng buồng cùng thời gian bạn gọi cửa.	Cho khách có thời gian trả lời tiếng gõ cửa của bạn. Khách có thể vẫn đang ở trên giường hoặc trong nhà tắm. Để chắc chắn rằng không có khách trong buồng. Không vào buồng khi khách vẫn đang ở trong buồng (và có thể chưa mặc quần áo).	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Mở cửa.	Nếu không có tiếng trả lời. Đưa chìa khóa (hoặc thẻ) vào và mở cửa. Nhìn quanh cửa cẩn thận. Đứng ở lối vào buồng. Mở rộng cửa hoặc dùng cái chèn cửa.	• Đảm bảo rằng không có tiếng trả lời. • Mở cửa chậm và cẩn thận. • Gọi lại: “Phục vụ buồng”. • Nếu không có tiếng trả lời nhưng khách vẫn đang trong buồng: đứng ở lối ra vào buồng, xin lỗi khách và giải thích rằng bạn sẽ trở lại sau.	Chắc chắn rằng khách không có trong buồng. Quan sát những điểm bất thường. Đây là điều bất tiện cho khách. Không vào buồng để dọn khi khách đang ở trong buồng, trừ khi có chỉ dẫn đặc biệt.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: DỌN BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ

PHẦN VIỆC SỐ 3.2: Các bước dọn vệ sinh từ 1 đến 6

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đặt xe đẩy và các thiết bị làm vệ sinh.	Đặt xe đẩy phía trước cửa đã mở. Đưa máy hút bụi hoặc/và cây lau sàn và xô/chổi và giỏ đồ vào buồng.	• Mặt trước của xe đẩy có đồ vải được quay vào trong buồng. • Khoảng cách tối thiểu từ tường và cửa là 25 cm. • Trên sàn nhà và gần tủ tường hoặc tường trong buồng. • Theo các quy trình của khách sạn.	Vì lý do an ninh và dễ dàng lấy các thiết bị, đồ vải và đồ dùng. Để khoảng trống cho khách đi qua và bạn không bị vấp ngã vì vướng thiết bị trong lúc làm việc.	Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú. Các quy trình về an ninh.
2. Mở các rèm và cửa sổ.	Kéo dây ròng rọc của rèm hoặc cầm mép rèm kéo sát vào tường một cách nhẹ nhàng. Mở cửa sổ ra và cố định bằng móc cửa (nếu có thể và thời tiết cho phép).	• Không kéo quá mạnh. • Chắc chắn rằng tay bạn sạch và khô. • Chỉnh lại rèm (và buộc lại rèm) để cho rèm được treo thẳng và gọn. • Kiểm tra rèm xem có thiếu móc không. • Nhiều khách sạn muốn cho khí trời vào buồng.	Ánh sáng tự nhiên sẽ tốt hơn cho bạn làm việc. Tuân theo các quy trình của khách sạn. Một số khách sạn yêu cầu đóng rèm lại sau khi kết thúc việc dọn vệ sinh, đặc biệt ở vùng khí hậu nhiệt đới.	Quy trình tiết kiệm năng lượng.
3. Tắt hoặc điều chỉnh lại các thiết bị trong buồng.	Tắt hoặc điều chỉnh lại thiết bị nhiệt, đèn, điều hòa không khí và điều hòa độ ẩm.	• Phải được mở / tắt hoặc điều chỉnh lại. • Tuân theo các quy trình của khách sạn. • Đảm bảo rằng có các hướng dẫn rõ ràng cho khách tự bật lên.	Tiết kiệm năng lượng và/ hoặc để khí trời vào buồng. Điều chỉnh nhiệt độ buồng cho khách mới đến.	Quy trình tiết kiệm năng lượng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
		• Các đường dây không bị lỏng hoặc treo không đúng cách. • Trước khi tắt, hãy chắc chắn rằng thiết bị đang hoạt động tốt.	Để báo cáo về các vấn đề cần bảo dưỡng.	
4. Nhặt và loại bỏ các đồ vật trong buồng.	Loại bỏ các đồ vật như khay thức ăn, giỏ hoa quả, bình hoa, bàn để là, bàn là, đầu giường, giường phụ hoặc nôi. Lấy đồ vải bẩn từ giường phụ hoặc giường bánh xe hoặc nôi trẻ em. Lấy từng đồ để không lấy nhầm vật dụng của khách lẫn trong đồ vải bẩn Mọi đồ vật khác trong buồng cần phải được mang đến khu phục vụ.	• Loại bỏ tất cả các đồ vật này trước khi bắt đầu dọn. • Mọi đồ ăn thừa và khay phải được đưa ngay đến khu phục vụ. • Bỏ hoa vào thùng rác và đổ nước trong bình vào khu phục vụ. • Không để các đồ vật bên ngoài buồng hoặc hành lang.	Ngăn ngừa bốc mùi và thối rữa. Ngăn ngừa côn trùng, động vật hoặc sinh vật gây hại. Phòng ngừa tai nạn. Dễ thu hồi các vật nếu chúng được để ở khu phục vụ. Tuân theo các quy trình của khách sạn.	Các quy trình về vệ sinh. Kiểm soát sinh vật gây hại.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Đặt gạt tàn và thu nhặt rác.	Đổ gạt tàn vào túi rác (mang theo cùng bạn vào buồng). Bắt đầu từ phía sau cửa và đi một vòng, mở ngăn kéo và tủ để nhặt rác. Đổ thùng rác vào túi rác treo trên xe đẩy.	• Chắc chắn rằng không có đầu mẩu thuốc lá đang cháy. Không cầm gạt tàn đi lại vòng quanh. • Khi thu nhặt rác, kiểm tra kỹ xem có vật dụng hoặc đồ có giá trị nào "bị thất lạc" không.	Ngăn ngừa lửa cháy và tàn tro bay ra. Tuân theo tiêu chuẩn và các quy trình của khách sạn.	Các qui trình về hỏa hoạn và hướng dẫn phòng tránh hỏa hoạn. Biết rõ quy trình đồ đạc thất lạc và tìm thấy.
6. Kiểm tra đồ thất lạc và các đồ cần bảo dưỡng.	Nhìn bên dưới giường, gầm ghế và trong tủ, ngăn kéo để tìm các đồ thất lạc như quần áo, giấy tờ, giày dép, túi hoặc các đồ vật nhỏ. Giữ đồ tìm thấy trong túi ni lông trong, có ghi rõ đồ đạc.	• Báo cáo các đồ đạc thất lạc và việc bảo dưỡng cần thiết cho bộ phận Buồng nếu có. • Bạn có thể nghi ngờ giữa "rác" và "đồ thất lạc được tìm thấy". • Viết lên giấy số buồng, ngày tháng, tên của bạn và mô tả về đồ đạc tìm thấy. • Tuân theo các quy trình của khách sạn.	Chắc chắn rằng bạn không bỏ đi bất kỳ tài sản có giá trị nào của khách. Dễ tìm lại các đồ vật bị mất.	Quy trình về tài sản thất lạc và tìm thấy. Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
	Kiểm tra xem các đèn còn sáng không, xem xét đồ nội thất hỏng, các vật cố định, các cửa, két sắt, các bức tranh, v.v..	• Báo cáo vật dụng cần bảo dưỡng ngay qua điện thoại hoặc liên lạc với giám sát viên. • Viết một ghi chú phía sau số buồng trên danh mục tình trạng buồng. • Sử dụng đúng mẫu để báo cáo bảo dưỡng.	Việc bảo dưỡng cần được thực hiện trước khi có khách mới nhận buồng. Giám sát viên sẽ quyết định xem việc bảo dưỡng có cần thực hiện gấp không.	Quy trình báo cáo bảo dưỡng.

CÔNG VIỆC SỐ 3: DỌN BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ

PHẦN VIỆC SỐ 3.3: Cách tháo ga giường: bước 7

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kéo giường ra.	Đứng ở phía cuối giường. Chùng gối xuống, nhấc giường lên một chút bằng cả hai tay và kéo nhẹ về phía mình.	• Chỉ kéo ra cách đầu giường 50cm. • Kéo bằng cả hai tay. • Để ý đến ngón chân. • Cẩn thận lưng của bạn.	Dễ dàng đi lại xung quanh giường. Tiết kiệm thời gian. Để cho lưng bạn khỏi bị đau. Cần lưu ý đến sức khoẻ và an toàn của bạn.	Cách nâng và kéo đồ vật nặng. Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Lấy ra, giũ, kiểm tra và đặt ga giường.	Nắm chắc và nhấc ga lên bằng hai tay và giũ. Kiểm tra vết bẩn, rách hoặc thủng trên ga. Để riêng và mang đến bộ phận Giặt là. Đặt ga giường vừa lấy ra ghế gần giường.	• Nếu có đồ vật của khách/ quần áo rơi ra thì nhặt chúng lên cất gọn lại. • "Việc đánh dấu" là rất quan trọng để chỉ rõ cho bộ phận Giặt là. • Không đặt ga giường trên sàn hoặc để chạm xuống sàn nhà. • Tay phải khô và sạch khi cầm ga giường. • Mỗi tấm ga giường phải được lấy ra khỏi giường riêng rẽ.	Tuân theo quy trình tài sản thất lạc và tìm thấy. Dễ dàng hơn cho bộ phận Giặt là nhận biết chỗ hỏng và không bỏ sót. Tránh làm bẩn ga. Không gây ra vết bẩn.	
3. Lấy các đồ vải còn lại trên giường.	Khi lấy các đồ vải còn lại trên giường, phải tuân theo bước sau:	• Đặt gối lên trên ga trải giường.		

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	Vỏ gối, chăn hoặc chăn lông, ga trên và ga dưới; Làm theo quy trình như bước 2 đối với chăn, ga trên và ga dưới. Thu nhặt đồ vải và khăn bẩn, tấm chùi chân rồi bỏ vào túi đựng đồ vải bẩn treo bên xe đẩy.	• Không bao giờ để gối hoặc đồ vải xuống sàn nhà. • Đồ vải bẩn không được để bừa bãi. • Để riêng đồ vải khô và ướt.	Để đồ vải xuống sàn nhà là không vệ sinh. Vì lý do vệ sinh.	
4. Đệm và lót đệm.	Thay bỏ tấm lót đệm nếu thấy bẩn, rách hoặc thủng. Áp dụng quy trình tương tự như bước 2 để thay tấm lót đệm. Kiểm tra tình trạng của đệm.	• Tấm lót đệm phải sạch và không có vết bẩn. • Nếu có ố bẩn: Thay theo bước 3. • Đệm phải không có ố bẩn, dấu vết bẩn. • Theo quy trình của khách sạn. • Thông báo cho bộ phận Buồng nếu đệm có vết ố bẩn. • Lật lại mặt đệm nếu vết ố bẩn đã cũ và không thể làm sạch hoàn toàn được.	Vì lý do vệ sinh. Tấm lót đệm và đệm phải luôn sạch sẽ. Đệm phải được thay đổi nếu bẩn và lật mặt đệm thường xuyên cho mới và đẹp. Xem phần quy trình dọn vệ sinh bổ sung.	Các quy trình vệ sinh. Lật mặt đệm 3 tháng 1 lần.
5. Kiểm tra gầm giường.	Kiểm tra dưới gầm giường để tìm rác hoặc quần áo, đồ đạc của khách. Bỏ rác thải đi. Thu nhặt các đồ vật của khách, để vào đồ đạc thất lạc.	• Gầm giường phải sạch, không có rác, bẩn.	Hình ảnh xấu cho khách sạn nếu khách mới đến tìm thấy đồ đạc của khách ở trước đó.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: DỌN BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ

PHẦN VIỆC SỐ 3.4: Cách trải ga giường: bước 8

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chọn đồ vải.	Chọn: - 1 tấm lót đệm; - 1 tấm ga trên và 1 tấm ga dưới; - 2 hoặc 4 vỏ gối; - Chăn sạch; - Ga phủ sạch; Đặt các đồ vải sạch đã chọn từ xe đẩy lên ghế gần giường.	• Chọn đồ vải đúng kích thước giường. • Các đồ vải phải không ố bẩn, có vết, sắp rách hoặc thủng. • Cầm đồ vải bằng tay sạch và khô. Không để đồ vải sạch xuống sàn nhà.	Để vừa với giường (không quá ngắn hoặc quá dài) Đồ vải sạch phải luôn sạch và không được để chạm xuống sàn nhà.	Hiểu biết về các loại giường và đồ vải. Theo quy định của khách sạn. Tham khảo Chương 4 và 5, Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Chuẩn bị trải ga giường.		• Ghế phải sạch.	Giữ cho đồ vải sạch.	
3. Trải giường bằng đồ vải.	Lấy tấm lót đệm và/hoặc tấm ga dưới.	• Luôn để đường khâu xuống dưới	Bạn phải cảm thấy giường sạch, phẳng.	
Trải tấm lót đệm sạch.	Mở tấm vải hoặc tấm lót, để đường khâu xuống dưới. Vuốt phẳng nếp gấp. Đứng ở giữa phía cuối giường.	• Đồ vải phải sạch. • Đệm phải được bao phủ hoàn toàn và không bị hở.		
Trải tấm ga dưới sạch.	Giũ và trải tấm vải lên trên đệm, với phần đầu nhiều hơn, mặt có đường khâu quay xuống dưới.	• Tấm ga dưới: phải thừa ra ít nhất 50 cm phía đầu giường để gấp vào dưới đệm.	Phải có đủ vải đặt trên đệm để bao phủ đệm và gấp vào dưới đệm.	
Trải tấm ga trên sạch.	Giũ và trải tấm vải lên trên đệm cho cân đối. Mặt có đường khâu quay lên trên (trái với ga dưới).	• Phần ga giường rủ xuống hai bên (trái và phải) phải cân đối.	Tiêu chuẩn của khách sạn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Trải chăn lên giường.	Đứng ở chính giữa phía cuối giường Trải chăn bao phủ toàn bộ đệm. Nếu chăn dài và to hơn ga giường, kéo chăn xuống phía cuối giường.	• Để mặt có đường may của chăn quay lên trên. • Chăn phải sạch, có mùi thơm và không có vết bẩn, dây chỉ và lỗ thủng. • Nhìn thấy chăn rủ xuống đều bên phải và bên trái giường. • Chăn không được dài hơn tấm ga giường. • Chúng phải dài tương đương với đầu giường.	Khách sẽ nhìn thấy mặt phải của chăn. Ga giường sẽ bao phủ mép chăn khi được gấp lại.	Tham khảo các quy định / quy trình của khách sạn.
4. Gấp ga và chăn.	Tạo góc phong bì ở phía cuối giường. Xem phần công việc: "Cách gấp góc giường". Bước sang một bên giường, tiến dần về phía đầu giường.	• Dùng phương pháp gấp phong bì đối với các góc của giường. • Tấm ga trên và ga dưới phải cùng với chăn.	Biết cách gấp góc giường. Nhìn đẹp và chăn được gấp chặt.	
Gấp tấm ga trên cùng với chăn.	Nhấc tấm ga trên và chăn để gấp lại cùng nhau. Gấp khoảng 1/4 chăn tính từ đầu giường hoặc theo quy định của khách sạn.	• Các đường may sẽ quay xuống dưới. • Cách khoảng 15 cm tính từ đầu giường.	Để đặt gối và làm dịch vụ "chỉnh trang buồng". Giữ cho tấm ga giường được gấp chặt trong suốt đêm.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Gấp tấm ga dưới phía đầu giường.	Tạo góc phong bì bên phải và bên trái phía đầu giường. Đi vòng quanh giường. Vuốt phẳng chăn.	• Tuân theo "cách gấp góc giường". • Ga giường và chăn phải được gấp chặt, không bị rủ xuống.	Không bị rủ xuống đệm và không bị lộ ra phía dưới tấm phủ giường.	
5. Lồng gối vào trong vỏ gối và để ở đầu giường.	Xem phần công việc "Cách thay vỏ gối". Đặt gối ở đầu giường, nơi mà tấm ga dưới lộ ra.	• Vỏ gối phải sạch, mịn và phẳng. • Phải đặt gối sao cho viền cửa gối hướng vào phía trong của giường (ở chính giữa). • Đường may hướng ra phía ngoài. • Gối có thể chờm lên phần tấm ga trên và chăn đã gấp lại. • Tuân theo các quy trình của khách sạn.	Vì lý do vệ sinh. Khách sẽ nhìn thấy gối trước tiên khi họ lấy tấm phủ giường ra.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
6. Trải tấm phủ giường lên và kiểm tra lần cuối.	Trải tấm phủ giường lên toàn bộ giường hoặc tuân theo các quy trình của khách sạn.	• Tấm phủ giường phải sạch và phẳng. Không có vết ố bẩn hoặc nếp gấp.	Nên nhớ: Khi mới bước vào buồng, chiếc giường là ấn tượng ban đầu của khách.	
	Một số khách sạn thực hiện bước 5 trước (trải tấm phủ giường, gấp lại và sau đó đặt gối lên phía đầu giường) sau đó làm bước 4.	• Phải ngay ngắn và phủ lên toàn bộ giường và gọn gàng (không để chạm xuống sàn). • Ga giường, chăn và gối không được lộ ra mà phải được phủ hoàn toàn.		
	Phủ tấm phủ giường lên gối và gấp một ít mép tấm phủ giường xuống bên dưới gối. Đi xung quanh giường vuốt phẳng chăn. Kiểm tra lần cuối toàn bộ giường. Đẩy giường vào vị trí ban đầu.	• Tối đa là 10 cm dưới gối. • Cầm đồ vải bằng tay khô, sạch.	Để làm dịch vụ chỉnh trang buồng hoặc kéo tấm phủ giường ra dễ dàng hơn.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: DỌN BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ

PHẦN VIỆC SỐ 3.5: Cách gấp vuông góc ga giường: bước 9

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Bắt đầu ở một góc cuối giường, kéo lùi giường ra.	Cúi xuống góc của giường. Nhấc tấm ga và chăn đang bị lỏng, bao phủ góc này (và tại góc này). Nhét tấm ga dọc theo chân giường, dùng lòng bàn tay đẩy nhẹ nhàng vào phía dưới đệm.	• Luôn phải chùng gối xuống, nhét tấm ga thật chặt. • Đẩy nhẹ nhàng nhưng chắc. • Cẩn thận làm đau ngón tay khi nhét tấm ga giường. • Tay phải sạch và khô.	Không làm đau lưng bạn. Ngăn ngừa đau lưng. An toàn và sức khoẻ.	Cách bảo vệ lưng khi dọn buồng. Xếp đúng các đường may của các tấm ga trên và dưới (tấm ga dưới để mặt phải lên trên, tấm ga trên mặt trái lên trên). Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Chỉnh mép.	Lấy đoạn cuối cùng của tấm ga (khoảng 30 cm) từ góc (cuối giường) kéo thẳng ra, chỉnh lại mép viền.	• Kéo mép viền lên để không còn vết gấp và thật căng. • Phải được phẳng phiu.	Mép phải chắc để bạn có thể vuốt phẳng cả giường.	
3. Nhét đoạn thừa.	Nhét đoạn thừa của ga (hoặc ga và chăn) vào góc. Kéo viền mép ra về phía mình. Kéo viền mép xuống qua mép giường.	• Chắc chắn rằng tấm ga (hoặc ga và chăn) được bọc chặt xung quanh tấm đệm. • Không có vết gấp.		
4. Nhét phần viền.	Dùng lòng bàn tay nhét phần viền mép vào.	• Thấy rằng góc giường phẳng và chặt xung quanh chiếc đệm.		

CÔNG VIỆC SỐ 3: DỌN BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ

PHẦN VIỆC SỐ 3.6: Cách thay vỏ gối: bước 10

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chọn vỏ gối.	Mỗi gối chuẩn bị một vỏ gối.	• Vỏ gối phải sạch, không có vết đốm, rách, tơ sợi và lỗ thủng. • Tay bạn phải sạch và khô. • Vỏ gối phải đúng với kích thước ruột gối.	Hình ảnh của khách sạn. Vì lý do vệ sinh. Khách nằm úp mặt xuống gối.	Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Lấy ruột gối ra khỏi vỏ gối đã dùng.	Giữ gối bằng một tay tại cửa vỏ gối. Cầm vào mép vỏ gối (ngược với tay kia) Dùng hai tay kéo ra. Đặt vỏ gối bẩn trên ghế để thu dọn sau. Kiểm tra tình trạng của gối.	• Gối phải sạch, không có vết ố bẩn và không có mùi. • Nếu mặt gối bẩn thì phải thay cái khác.	Vì lý do vệ sinh.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Đặt ruột gối vào vỏ gối sạch.	Giũ gối và vỏ gối sạch. Đặt vỏ gối lên giường. Túm hai góc ruột gối lại (phía cạnh nhỏ nhất của gối). Tay kia cầm vỏ gối, mở miệng vỏ gối, đưa hai đầu vừa túm vào cuối vỏ gối cho đến khi chạm tới đáy vỏ gối. Chỉnh lại ruột gối bên trong.	• Cố gắng chạm vào gối và vỏ gối càng ít càng tốt. • Không có nếp gấp. • Không được giữ gối bên dưới cằm hay các bộ phận khác của cơ thể khi đưa ruột gối vào trong vỏ. • Tuân theo các quy trình của khách sạn nếu có 1 đến 2 gối cho một giường. • Thấy rằng các góc của ruột gối phía trong được chỉnh khít và phẳng với vỏ gối.	Vì lý do vệ sinh. Bạn có thể làm cho vỏ gối bị bẩn hoặc nhiễm khuẩn.	
4. Kết thúc.	Gấp hai mép thừa của vỏ gối vào trong gối, theo cách này gối sẽ vừa khít hơn giữa ruột gối và vỏ gối. Kiểm tra sự gọn gàng của gối. Đặt gối lên giường hoặc ghế.	• Vỏ gối phải vừa khít, phẳng, không nhăn và xung quanh gọn gàng. • Gối phải nhìn “mềm như tơ”. • Không được để gối sạch lên bề mặt bẩn hoặc đồ vải	Nhìn thấy gối mềm mại và êm trên giường. Tiện nghi hơn cho khách.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: DỌN BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ

PHẦN VIỆC SỐ 3.7: Cách làm sạch bụi trong buồng và các bề mặt: bước 11

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lựa chọn vật dụng làm vệ sinh cho các bề mặt khác nhau.	Khăn lau và chất tẩy rửa Các bề mặt như: Các bề mặt gương kính, các bề mặt gỗ và đầu giường; Tivi và rađiô, đèn, các bề mặt thép không gỉ, nhựa, đồ nội thất; (Xem các nguyên tắc dọn vệ sinh).	• Khăn lau và bàn chải phải sạch, không bẩn hoặc có dầu mỡ. Tùy thuộc vào bề mặt mà khăn có thể khô hoặc ẩm. Không được dùng khăn quá ướt. • Các bề mặt sáng phải không có các dấu vết tay. • Tuân theo các quy định của khách sạn.	Để chắc chắn rằng bạn đã dùng đúng hóa chất tẩy rửa và quy trình. Tránh cho các vết bẩn dính trên bề mặt. Giữ cho bề mặt ở trong tình trạng tốt.	Các nguyên tắc dọn vệ sinh. Tham khảo Chương 3 và 5, Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú và Phần việc số 1.3 của quyển này.
2. Làm sạch bụi trong buồng, các bề mặt, đồ nội thất.	Dùng khăn để lau bụi. Bắt đầu từ sau cánh cửa trước, làm việc một cách có hệ thống xung quanh buồng, từng bức tường một, từ trên xuống dưới, từ trái sang phải, từ phải sang trái và từ trong ra ngoài. Lau cánh cửa, tay nắm cửa, tủ giữa buồng, tủ lạnh nhỏ, giá để hành lý, két an toàn,bàn đầu giường, đèn, bàn, tivi, ngăn kéo, bên trên và mặt tấm đầu giường, điện thoại và khung cửa sổ. Bắt đầu lau theo phương thẳng đứng (lên và xuống) hoặc theo phương nằm ngang (trái sang phải).	• Nếu dùng bình xịt: không xịt thẳng vào bề mặt đồ đạc mà phải xịt vào khăn. • Làm sạch toàn bộ các bề mặt, kể cả các góc và các chân bàn ghế. • Kiểm tra bên dưới bề mặt. Đối với các bề mặt rộng, hãy làm sạch từng phần một. • Thay khăn khác nếu quá ướt hoặc bẩn. • Luôn lau bụi sau khi đã trải xong giường. • Kiểm tra tường xem có bẩn không.	Để chắc chắn rằng bạn không quên làm sạch bụi các đồ vật và nội thất trong buồng. Tiết kiệm thời gian khi làm từ bên này sang bên kia.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Lau kính, gương, điều khiển nhiệt độ, máy điều hòa và công tắc đèn nếu cần thiết.	Dùng nước lau kính với khăn ẩm và khăn khô để loại bỏ các vết ngón tay và vết bẩn. Xem bước 2 để biết cách lau dọc hoặc lau ngang.	• Lau toàn bộ bề mặt. Bề mặt phải sáng, không có bụi, dấu vết, đốm, dầu mỡ và vết tay. • Không thổi bằng hơi thở của bạn. • Kiểm tra bề mặt xem có vết vỡ hoặc rạn nứt không. • Kiểm tra bề mặt về độ sạch. • Đẩy chúng trở lại "vị trí ban đầu".	Tiết kiệm năng lượng. Làm cho căn buồng tiện nghi hơn cho khách mới đến. Vì lý do vệ sinh. Ấn tượng đầu tiên của khách là sáng và sạch.	Các quy trình về tiết kiệm năng lượng.
4. Kiểm tra các thiết bị điện.	Kiểm tra tivi, đài, đầu Video, đồng hồ báo thức, đầu DVD, bảng điều khiển xem có hoạt động tốt. Kiểm tra các điều khiển từ xa và pin của chúng.	• Hoạt động tốt, tắt mở, đúng giờ, nhiệt độ, các kênh hình ảnh hoặc âm nhạc. • Tuân theo các quy trình của khách sạn.	Giúp quảng bá cho khách sạn.	Kênh thông tin hoặc âm nhạc, video hoặc các kênh tivi.

CÔNG VIỆC SỐ 3: DỌN BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ

PHẦN VIỆC SỐ 3.8: Các bước dọn vệ sinh thường xuyên từ 12 đến 17

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra và bổ sung các đồ dùng trong buồng khách.	Kiểm tra các đồ dùng trong tủ, ngăn kéo, bàn, tủ cạnh giường và bên cạnh điện thoại. Bổ sung những đồ thiếu, bẩn hoặc bị ố. Các đồ đó là: danh bạ, sổ điện thoại, văn phòng phẩm, hộp giấy ăn, giỏ và danh mục giặt là, thực đơn, biển báo "Không làm phiền", sơ đồ thoát hiểm, danh mục đồ uống trong tủ lạnh, v.v Gạt tàn và cốc.	• Theo tiêu chuẩn của khách sạn. • Các đồ cung cấp phải sạch, đầy đủ và sẵn dùng. • Nếu có biểu tượng của khách sạn in trên đồ vật, sắp xếp biểu tượng hướng ra ngoài. • Cốc phải được bọc để tránh bụi và dấu tay. • Danh mục phải đầy đủ.	Cung cấp thiếu các đồ dùng trong phòng gây cảm giác bất tiện cho khách.	Hiểu biết về các đồ cung cấp trong buồng và tiêu chuẩn của khách sạn. Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Sắp xếp nội thất và đồ đạc.	Sau khi làm sạch, sắp xếp lại đồ nội thất và đồ đạc khác: • Dựng thẳng chao đèn; đường may quay vào trong tường; • Thay bóng đèn khác nếu bị hỏng; • Kiểm tra két an toàn (đã mở mã).	• Chỉnh đồng hồ báo thức cho chính xác về thời gian. • Sắp xếp lại đồ nội thất theo tiêu chuẩn của khách sạn. • Tuân theo các hướng dẫn của khách sạn. • Đồ nội thất và các cửa không được làm cản trở việc đi lại trong buồng. • Không vương vãi đồ trên sàn nhà. • Thùng rác và đèn phải dễ nhìn thấy và dễ tiếp cận.	Tránh hỏng hóc tường và đồ nội thất. Ấn tượng đầu tiên rất quan trọng. Tránh va phải và ngã.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Bật máy hút ẩm hoặc điều hòa không khí.	Tắt hoặc điều chỉnh nhiệt độ, các đèn, máy điều hòa không khí và máy hút ẩm.	• Phải ở chế độ tắt hoặc đã điều chỉnh. • Tuân theo các tiêu chuẩn của khách sạn.	Tiết kiệm năng lượng.	Các quy trình tiết kiệm năng lượng.
4. Hút bụi (hoặc lau) sàn nhà.	Bật máy hút bụi lên. Bắt đầu từ phía cuối buồng tiến dần về phía cửa. Hút bụi dưới gầm giường, gầm bàn, gầm ghế và gầm tủ. Hút bụi tất cả các góc và khe trong buồng. Hút bụi phía sau rèm cửa. Tuân theo quy trình như lau sàn. Nếu cần thiết thì quét sàn nhà trước khi lau. Đối với sàn lát gạch men hoặc sàn gỗ: quét và lau sàn bằng khăn lau sàn.	• Máy hút bụi phải rỗng, sạch và làm việc tốt. Hãy kiểm tra túi chứa bụi. • Xem toàn bộ buồng đã sạch chưa. Hút bụi là bước cuối cùng trước khi bạn kiểm tra toàn bộ và thường thực hiện sau khi dọn xong phòng tắm. • Không có mùi lạ, không có vết bẩn. • Đồ nội thất đặt đúng chỗ. Rèm cửa và các thiết bị phải đúng theo hướng dẫn của khách sạn.	Thảm phải có ít dấu bàn chân nhất để tạo được ấn tượng ban đầu tốt cho khách. Tuân theo tiêu chuẩn và các quy trình của khách sạn. Ấn tượng đầu tiên của khách khi vào buồng là thấy buồng sạch, ngăn nắp và gọn gàng.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Kiểm tra lại toàn bộ buồng.	Dùng danh mục kiểm tra của bạn để kiểm tra lần cuối căn buồng. Đứng ở lối đi và quan sát thực tế toàn bộ buồng. Bắt đầu từ bức tường bên trái và "xem một lượt" để chắc chắn rằng mọi thứ đã được làm sạch.	• Không có mùi lạ, không có vết bẩn hay đồ vật bỏ quên trong buồng. • Mọi đồ đạc đều đúng vị trí, rèm cửa và các thiết bị theo hướng dẫn của khách sạn.	Lần kiểm tra cuối cùng của bạn cũng là ấn tượng ban đầu của khách khi vào buồng. Niềm tự hào về công việc của bạn.	
6. Điền vào bản tình trạng buồng.	Điền vào bảng tình trạng buồng là buồng trống đã được dọn sạch, ghi bằng bút chì và có ghi thời gian. Đóng cửa buồng chắc chắn và đảm bảo buồng đã khóa.	• Luôn viết ra tình trạng buồng và ghi chú của bạn. • Kiểm tra xem cửa đã đóng và khóa chưa.		Cách sử dụng bảng báo cáo tình trạng buồng.

CÔNG VIỆC SỐ 3: DỌN BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ

PHẦN VIỆC SỐ 3.9: Quy trình bổ sung khi dọn buồng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Giường bổ sung hoặc nôi trẻ em.	Trước hết, trải giường/nôi trẻ em ra. Kiểm tra các đồ đạc bỏ quên. Dọn giường hoặc nôi trẻ em theo tiêu chuẩn của khách sạn. Chuyển giường phụ hoặc nôi trẻ em ra khỏi buồng khách đã trả.	• Sau khi đã chỉnh trang các giường theo tiêu chuẩn trong buồng. • Trước khi lau bụi và hút bụi trong buồng. • Mang giường phụ và nôi đến khu phục vụ. • Không được để ở hành lang sau khi đã kết thúc làm buồng đó.	Khi cần, giường phụ hay nôi đó đã được dọn và sẵn sàng dùng được ngay. Khi có yêu cầu, có thể đưa ngay giường hoặc nôi vào buồng.	Trang trí tuân theo quy định của khách sạn. Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Quy trình về tủ đồ uống.	Lấy những chai lọ rỗng hoặc dùng dở dang và các cốc bẩn ra. Bổ sung các loại đồ uống còn thiếu vào tủ, tuân theo các tiêu chuẩn. Kiểm tra tủ lạnh xem còn hoạt động tốt không. Rửa cốc và các đồ dùng trong tủ đồ uống. Dùng danh mục kiểm tra để kiểm tra tủ đồ uống. Điền vào báo cáo về tủ đồ uống.	• Chắc chắn rằng tủ đồ uống sạch cả trong lẫn ngoài. • Xếp đồ uống vào tủ theo quy định của khách sạn. • Các đồ gốm và thủy tinh phải sạch sẽ và khô. • Kiểm tra các đồ ăn xem hạn dùng. • Kiểm tra ngăn đá, thay khay đựng đá với đá mới.	Một số khách sạn có nhân viên phụ trách tủ đồ uống riêng để tính giá và bổ sung đồ uống vào tủ. Các đồ ăn không được quá hạn sử dụng.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Báo cáo các thiết bị cần bảo dưỡng.	Kiểm tra các thiết bị điện, đèn, điều chỉnh nhiệt độ, điều hòa không khí xem còn hoạt động tốt không. Kiểm tra cửa sổ và cửa ra ngoài ban công. Điền vào phiếu yêu cầu bảo dưỡng nếu thấy cần bảo dưỡng. Trường hợp cần sửa chữa ngay, hãy gọi ngay cho văn phòng bộ phận Buồng. Ghi chú vào báo cáo tình trạng buồng.	• Nếu có hỏng hóc hoặc mất mát, hãy báo cáo cho văn phòng bộ phận Buồng sớm nhất có thể, nhưng trước 12 giờ trưa. • Ghi lại số buồng, ngày, giờ, tên bạn và mô tả hỏng hóc.	Tiết kiệm năng lượng. Để sửa chữa ngay trước khi khách mới đến nhận buồng hoặc đặt buồng trong tình trạng “không sử dụng được”. Tránh sự phàn nàn của khách.	Các quy trình về tiết kiệm năng lượng. Theo quy định của khách sạn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Xử lý đồ thất lạc và tìm thấy .	Nhặt các đồ vật khách để quên trong buồng khách đã trả và cho vào một túi nhựa. Ghi ngày, số buồng, tên của bạn và giờ tìm thấy đồ vật. Đóng túi lại. Báo cáo ngay với người giám sát/ văn phòng bộ phận Buồng về đồ đạc có giá trị hoặc tiền được tìm Cất túi trên xe đẩy hoặc mang đến văn phòng bộ phận Buồng.	• Dùng túi trong suốt. • Túi phải đủ lớn để đựng đồ vật. • Tiền mặt, trang sức, đồ vật có giá trị phải được báo cáo ngay cho bộ phận Lễ tân. • Không để các tài sản bị mất lẫn với rác.	Để xác nhận và kiểm tra túi nhanh hơn. Không nhất thiết phải mở túi ra để kiểm tra. Có thể khách chưa làm thủ tục trả buồng tại quầy Lễ tân. Tuân theo các tiêu chuẩn và quy trình của khách sạn.	Quy trình xử lý đồ thất lạc và tìm thấy được hoàn thành theo quy định của khách sạn.
5. Bộ đồ trà và cà phê.	Kiểm tra bộ đồ xem có đủ và hoạt động tốt không. Thêm trà, cà phê, đường, kem. Rửa đồ sứ.	• Bộ đồ bao gồm: ấm đun nước, ấm pha trà, tách và thìa. Các đồ này phải sạch và sẵn dùng. Bộ đồ phải đủ dùng cho 2 khách.	Một số khách sạn có bộ đồ trà và cà phê tiêu chuẩn để trong buồng. Dịch vụ bổ sung cho khách.	Theo quy định / tiêu chuẩn của khách sạn.

CÔNG VIỆC SỐ 3: DỌN BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ

PHẦN VIỆC SỐ 3.10: Tiết kiệm điện và nước (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hãy nhận thức rằng:	Tiết kiệm năng lượng và nước là tiết kiệm tiền.	Khi dọn buồng, hãy có ý thức tiết kiệm nước và năng lượng.	Giảm lãng phí nước ngọt và năng lượng là cắt giảm chi phí. Tiết kiệm nước và năng lượng được xem là bảo vệ môi trường.	
Khi dọn buồng, hãy suy ngh :				
2. Tiết kiệm năng lượng tiết kiệm điện tiết kiệm tiền	Cách tiết kiệm điện hoặc sử dụng điện ở mức tối thiểu khi dọn buồng. Luôn tuân theo các hướng dẫn và thủ tục của khách sạn.	Tiết kiệm năng lượng: • Đóng cửa sổ nếu đang chạy điều hòa không khí; • Đóng rèm cửa; • Tắt hoặc để ở mức nhỏ nhất máy điều hòa, máy sưởi; • Nếu tivi được để ở chế độ chờ, hãy tắt tivi khi bạn bước vào buồng; • Tắt quạt và đèn; • Không để máy hút bụi ở chế độ bật khi không sử dụng.	Giữ cho không khí ấm áp và/hoặc mát mẻ vào buồng, tránh ánh nắng. Sử dụng điện ở mức tối thiểu.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Tiết kiệm nước.	Cách tiết kiệm nước hoặc sử dụng ở mức tối thiểu khi dọn buồng. Luôn tuân theo các hướng dẫn và quy định của khách sạn.	Tiết kiệm nước: • Khóa vòi nước nóng lạnh; • Không để vòi nước hoặc vòi sen chảy khi đang dọn buồng; • Khi dọn bồn rửa, bồn tắm và gạch lát, hãy khóa vòi nước sau khi đã dội qua, cọ rửa sau đó dội sạch nhanh (từ trên xuống dưới); • Báo cáo ngay nếu có vòi nước, bồn cầu bị rò rỉ để bảo dưỡng; • Không xả nước bồn cầu khi không cần thiết (chỉ xả một lần sau khi cọ rửa); • Không đổ đầy cả xô nước, chỉ cần một nửa; • Không lãng phí nước khi cọ rửa.	Nói một cách văn vẻ, để nước chảy cũng như "tiền đang chảy xuống cống". Trên thực tế, lãng phí nước là lãng phí tiền. Xả nước sạch đi là làm lãng phí nước. Bạn có thể dùng nước nhiều gấp hai lần lượng nước cần dùng để dọn rửa.	

CÔNG VIỆC 4. DỌN PHÒNG TẮM

GIỚI THIỆU:

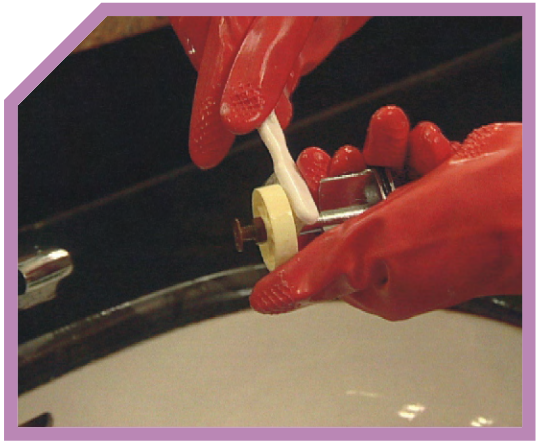
Bạn phải dọn được 1 phòng tắm theo cách vệ sinh, hiệu quả và an toàn, sử dụng chính xác quy trình, các bước và các thiết bị, bổ sung đồ dùng trong phòng tắm theo tiêu chuẩn của khách sạn.

Phần việc số 4.1:	Các bước dọn vệ sinh phòng tắm từ 1 đến 10 (Kiến thức)
Phần việc số 4.2:	Vệ sinh bồn rửa tay, các vật dụng và khu vực xung quanh
Phần việc số 4.3:	Vệ sinh bồn tắm / buồng tắm đứng và khu vực xung quanh
Phần việc số 4.4:	Vệ sinh bồn cầu
Phần việc số 4.5:	Bổ sung các đồ dùng trong phòng tắm
Phần việc số 4.6:	Dọn sàn phòng tắm

công việc 4. dọn phòng tắm

THU DỌN KHĂN BẨN 1

VỆ SINH BỒN RỬA TAY VÀ CÁC VẬT DỤNG KHÁC (VD: CỐC...) 2



LÀM SẠCH NÚT RỐN CHẬU 3

LÀM SẠCH KHU VỰC XUNG QUANH 4

VỆ SINH BỒN TẮM/ VÒI SEN VÀ KHU VỰC XUNG QUANH 5

LÀM VỆ SINH BÊN NGOÀI BỒN TẮM 6

công việc 4. dọn phòng tắm

VỆ SINH BỒN CẦU 7

VỆ SINH BÊN TRONG BỒN CẦU 8

LAU BỤI CÁC BỀ MẶT 9

LAU BỤI CÁC BỀ MẶT 10

BỔ SUNG CÁC ĐỒ DÙNG TRONG PHÒNG TẮM 11

DỌN SÀN PHÒNG TẮM 12

CÔNG VIỆC SỐ 4: DỌN PHÒNG TẮM (CỦA BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ)

PHẦN VIỆC SỐ 4.1: Các bước dọn vệ sinh phòng tắm từ 1 đến 10 (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Tuân theo quy trình dưới đây để lau dọn phòng tắm.	Bước 1 - 10: 1. Mang giỏ đựng đồ cùng các thiết bị và chất tẩy rửa vào phòng tắm.	• Đầy đủ về chủng loại và số lượng để lau dọn và bổ sung đồ một phòng tắm. • Để giỏ đồ bên cạnh bồn rửa.	Bạn sẽ không quên đồ nào hoặc bỏ qua các bề mặt khi tuân theo các bước này.	Quy trình vệ sinh, an toàn. Các nguyên tắc dọn vệ sinh. Tham khảo Chương 3 và 5, Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú và Phần việc 1.3 của quyển này.
Phòng tắm được dọn sau khi đã dọn xong giường và lau bụi trong phòng, nhưng luôn trước khi hút bụi.	2. Lấy đi các đồ vải bẩn trong phòng tắm.	• Bỏ chúng vào túi đựng đồ vải bẩn trên xe đẩy. Không được để đồ vải bẩn và/hoặc ướt trong phòng tắm khi lau dọn. • Không dùng đồ vải cho khách để lau dọn phòng tắm. Dùng các khăn lau có màu sắc riêng cho từng việc cụ thể.		Hiểu biết về các hóa chất tẩy rửa.
	3. Đổ thùng rác, thay các đồ khách đã sử dụng trong phòng tắm.	• Kiểm tra các đồ có giá trị của khách bỏ quên (nếu có). • Cẩn thận với dao cạo râu và kim.	An toàn và an ninh, quy trình đồ thất lạc và tìm thấy.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	4. Rửa các đồ có trong phòng và phòng tắm.	• Xem Phần việc 4.2. • Vệ sinh đồ sứ và đồ thủy tinh trước.	Vì lý do vệ sinh.	
	5. Cọ rửa bồn rửa mặt và xung quanh.	• Không có dấu vết, không có cặn chất tẩy rửa.		
	6. Cọ rửa bồn tắm, vòi sen và xung quanh.	Xem Phần việc 4.3. • Không có dấu vết, cặn xà phòng hoặc tóc rụng.	Tránh lây nhiễm vi khuẩn.	
	7. Cọ rửa bồn cầu.	• Xem Phần việc 4.4.		
	8. Bổ sung đồ dùng cho khách.	• Xem Phần việc 4.5 và 4.6 • Theo quy định của khách sạn.		
	9. Lau sàn nhà.	• Theo các tiêu chuẩn của khách sạn.		
	10. Kiểm tra phòng tắm.	• Mọi đồ vật đều không còn vết nước, vết bẩn.	Xem lần cuối để chắc chắn rằng phòng tắm đã hoàn hảo.	
2. Một số lời khuyên và mẹo nhỏ.	Dùng găng tay cao su khi lau dọn phòng tắm.	• Găng tay phải chịu nước và không bị thủng.	Bảo vệ da và tay bạn.	
	Chỉ sử dụng chất khử trùng trong phòng tắm.	• Để diệt vi trùng và vi khuẩn.		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	Hãy cẩn thận với nước nóng.	• Điều chỉnh từ từ để nhiệt độ trung bình khoảng 37°C.	Bảo vệ bạn và khách khỏi bị bỏng.	
	Dùng bình xịt thơm để khử mùi khó chịu trong phòng.	• Mùi thơm mát. • Không có mùi thuốc lá hoặc mùi khó chịu.	Ấn tượng đầu tiên của khách.	
	Mang hết các thiết bị lau dọn ra ngoài và để cửa mở.	• Kiểm tra thực tế lần cuối toàn bộ phòng tắm. • Không có vết chân, vết bẩn.		
	Sàn nhà là nơi cuối cùng bạn lau dọn trong phòng tắm.	• Lau khô những chỗ ẩm. • Bạn không được vào phòng tắm sau khi đã lau sàn.	Tránh vết chân in trên sàn phòng tắm.	

CÔNG VIỆC SỐ 4: DỌN PHÒNG TẮM (CỦA BUỒNG KHÁCH ĐÃ TRẢ)

PHẦN VIỆC SỐ 4.2: Vệ sinh bồn rửa tay, các vật dụng và khu vực xung quanh

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đeo găng tay cao su.	Đeo găng, mặt cao su ở ngoài và mặt trơn ở bên trong.	• Chắc chắn rằng tay bạn sạch và khô. • Găng tay phải kéo lên 3/4 cánh tay, gần khuỷu tay. • Không có lỗ thủng. • Có hộp đựng dụng cụ cùng các đồ vật để dùng trong phòng tắm.	Bảo vệ da và tay bạn. Vì lý do vệ sinh.	Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Rửa các đồ dùng.	Trước hết, rửa các ly cốc trong bồn rửa tay hoặc tùy theo quy định của khách sạn. Lau khô ly cốc. Rửa gạt tàn và lau khô. Rửa thùng rác, lau khô bên trong và thay túi rác khác. Mang ly cốc ra phòng ngủ. Để các dụng cụ nhà tắm trên khăn sạch về một bên.	• Rửa với nước ấm, nước rửa bát và chổi rửa cốc. • Dùng khăn sạch và khô. • Không có vết bẩn hoặc vỡ. • Rửa bằng nước khử trùng, lau khô và sạch. • Rửa các dụng cụ với nước sạch. • Tuân theo các quy trình của khách sạn.	Làm cho đồ dùng sạch và sáng. Tránh vết nước đọng. Tránh bị bẩn và nhiễm khuẩn trở lại.	
3. Vệ sinh bồn rửa tay, mặt bàn rửa tay và vòi nước.	Dùng chất khử trùng và nếu có thể cọ rửa và xịt vào bên trong bồn rửa và xung quanh. Dùng miếng bọt hoặc bàn chải, chải vòng tròn để làm sạch.	• Bàn chải sạch. • Chắc chắn rằng bạn đã cọ rửa các bề mặt bên trong, bên ngoài, giá đỡ, vòi nước, rốn chậu, dưới chậu và ống dẫn nước.	Loại bỏ vi khuẩn. Vì lý do vệ sinh.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	Bắt đầu từ vòi nước xuống rốn chậu và sau đó ra xung quanh. Mở vòi nước, dùng bàn chải hoặc miếng bọt cọ rửa toàn bộ chậu và xung quanh. Cọ trong rốn chậu bằng chổi cọ chai. Dùng khăn sạch lau khô vòi nước, chậu và xung quanh.	• Loại bỏ vết bẩn và tóc rụng (gói vào trong khăn giấy). • Chắc chắn rằng không có chất cặn của xà phòng hoặc chất tẩy rửa còn sót lại. • Sạch và sáng. Không có rác hoặc bẩn. Không có vết, nước đọng, vụn rác. • Vòi nước phải sáng bóng.	Tóc rụng nhìn bẩn và có thể làm tắc rốn chậu.	
4. Cọ rửa xung quanh, bên trên và bên cạnh bồn rửa tay.	Lau sạch đèn phía trên chậu rửa, giá đỡ khăn tắm và khăn mặt, máy sấy tóc, điện thoại treo tường bằng khăn sạch và chất khử trùng.	• Lau bằng khăn ẩm. • Chỉ xịt một chút. • Không có vết hoặc vết xước. • Không có dấu tay.	Vì lý do vệ sinh. Tay khách có thể bị bẩn khi sử dụng những đồ vật này.	
5. Lau gương.	Dùng nước rửa kính và khăn đặc biệt để lau gương.	• Không có vết hoặc vết xước. • Gương phải sáng.	Ấn tượng đầu tiên.	
6. Sắp xếp lại các đồ dùng.	Sắp xếp ly cốc, gạt tàn, hộp đựng giấy và khăn tắm, giỏ/hộp đựng đồ cung cấp cho khách. Tuân theo các quy trình khách sạn. Sau khi vệ sinh và lau khô chậu rửa và xung quanh.	• Cốc có lớp bọc (bằng nhựa hoặc bằng giấy). • Phải sạch, không có dấu vết hoặc chất bẩn. • Kiểm tra hộp giấy ăn xem có còn hơn nửa không. • Hộp đựng đồ cho khách phải sạch và không bị vỡ hay rạn nứt.	Vì lý do vệ sinh. Hình ảnh của khách sạn.	

CÔNG VIỆC SỐ 4: DỌN PHÒNG TẮM

PHẦN VIỆC SỐ 4.3: Vệ sinh bồn tắm/buồng tắm đứng và khu vực xung quanh

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lựa chọn đồ dùng, dụng cụ làm vệ sinh.	Theo quy trình các bước từ 1-6 (phần việc 4.1): • Các khăn sạch. • Chất khử trùng. • Bàn chải cứng hoặc bàn cọ hoặc miếng bọt. • Xô đựng nước và găng tay cao su.	• Dụng cụ phải sạch và khô. • Miếng bọt, bàn chải sạch. • Chất khử trùng được pha chế chính xác. • Không sử dụng đồ vải dành cho khách để lau.	Vệ sinh cá nhân và vệ sinh chung.	Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Dọn và làm vệ sinh vòi sen và xung quanh bồn tắm.	• Bắt đầu từ đầu vòi sen. • Xịt hóa chất tẩy rửa. • Dùng miếng bọt ướt cọ hoặc chải phần đầu vòi sen và tay cầm theo hình vòng tròn, từ trên xuống dưới. • Cọ các mặt phẳng được ốp, lát gạch và kiểm tra xem có vết ố, vết bẩn, dầu mỡ không. • Kiểm tra trần và tường xem có vết bẩn không. • Làm sạch từ phần đầu vòi sen, tường và phần gạch ốp lát.	• Chĩa đầu bình xịt vào thẳng tường. • Chất tẩy rửa phải bám vào kim loại khoảng 3 phút. • Rửa phía sau và bên cạnh của đầu vòi sen và tay cầm. • Không đứng trên thành bồn tắm. • Không có vết, chất bẩn hoặc dầu mỡ. • Các mặt phẳng ốp lát gạch phải sạch và sáng. • Vòi nước phải sạch và sáng, không có vết.	Tránh lãng phí chất tẩy rửa. Bảo vệ mắt bạn không bị hóa chất bắn vào. Loại bỏ chất bẩn khó tẩy.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Lau bồn tắm và/hoặc buồng tắm đứng và xung quanh.	• Luôn chùng gối và bồn tắm bằng một tay. • Xịt chất khử trùng vào bên trong bồn tắm. • Chải/cọ từ trên xuống dưới ở trong bồn tắm hoặc vòi sen. • Cọ trên thành và phía trước bồn tắm và xung quanh. • Chải/cọ vòi nước cùng cần gạt và tay cầm. • Lấy hết tóc rụng trong rốn chậu. • Làm sạch vết bẩn trên tường, cửa và khe hèm cửa. • Dội bồn tắm và/hoặc buồng tắm đứng bằng nước ấm.	• Dùng chổi sạch với chất khử trùng • Chắc chắn rằng bạn cọ hết các bề mặt (bên trong, trên thành, sàn, bồn tắm/vòi sen). • Nước ấm để loại bỏ chất bẩn và vết bẩn. • Không có vết dầu mỡ và xà phòng thừa. • Không quên cọ rửa thành và các cạnh bồn tắm. • Không quên giá để xà phòng và chỗ thoát nước. • Lớp mạ phải sáng và sạch. Không có vết bẩn hoặc chất bẩn. Không có vết xước, nước đọng và rác vụn. • Vòi nước phải sáng.	Tránh làm đau lưng bạn hoặc bị ngã. Vì lý do vệ sinh. Tóc nhìn bẩn và có thể làm tắc rốn chậu.	Cúi và nhấc.
4. Kiểm tra và làm sạch rèm hoặc cửa bồn tắm.	• Kéo rèm sao cho mặt rèm càng mở rộng càng tốt. • Đóng cửa buồng tắm. • Dùng một tay lau rèm bằng khăn ẩm và tay kia giữ rèm. • Lau thanh treo của rèm từ trên xuống dưới.	• Làm sạch bằng khăn ẩm. • Xịt một ít nước rửa vào phần dưới cùng của rèm, nơi mà nước xà phòng và nấm mốc đọng lại. • Lau sạch cả hai mặt của rèm hoặc cửa (trong/ngoài). • Không có vết xước hoặc bẩn.	Vì lý do vệ sinh. Ngăn ngừa nấm hoặc mốc phát triển.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	• Nếu rèm hoặc cửa buồng tắm đứng thực sự bẩn thì dùng vòi sen rửa từ trên xuống dưới.	• Thay rèm khác nếu vết bẩn không làm sạch được, chuyển đến bộ phận giặt là. • Kiểm tra xem thanh treo rèm có sạch hay không.		
5. Lau và làm khô bồn tắm, vòi sen và xung quanh.	Sau khi đã làm sạch đầu vòi sen, gạch lát, bồn tắm, vòi nước và rèm, lau khô toàn bộ khu vực bằng khăn: • Lau khô từ trên xuống dưới. • Lau khô vòi nước, đầu sen và ống dẫn. • Giữ rèm bằng một tay. Lau khô và đẩy nhẹ rèm cho hết nước. • Kiểm tra lại xem mọi chỗ đã khô chưa.	• Không dùng khăn tắm của khách để lau khô. • Khăn phải khô và sạch. • Không vịn vào thanh đỡ vòi sen hoặc đứng trên bồn tắm. • Không bước vào trong bồn tắm. • Các khu vực phải sạch, không có vết ố, vết nước hoặc vết bẩn. • Vòi nước phải sáng bóng. • Không quên lau khô phía trước bồn tắm hoặc buồng tắm đứng và rèm hoặc cửa buồng tắm. • Đặt vòi sen, ống dẫn, và điều khiển nhiệt độ vào đúng vị trí (mặt úp xuống dưới).	Luôn lau khô sau khi rửa. Lau khô tránh vết nước trên bề mặt, vòi nước. Tránh làm hỏng thanh đỡ rèm hoặc cửa. Tránh bị ngã hoặc trượt và bị đau. Tránh cho nước bắn lên các chỗ và nước nóng bắn vào khách khi vòi nước mở.	
6. Kiểm tra lần cuối xem còn chỗ nào có vết hoặc vết nước.				

CÔNG VIỆC SỐ 4: DỌN PHÒNG TẮM

PHẦN VIỆC SỐ 4.4: Vệ sinh bồn cầu

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lựa chọn dụng cụ làm vệ sinh.	Theo các bước 1-6: • Khăn lau (2 chiếc) khác màu. • Khăn lau ẩm có chất khử trùng. • Chất khử trùng và hóa chất vệ sinh bồn cầu. • Chổi cọ bồn cầu. • Xô đựng nước và găng tay cao su.	• Các dụng cụ phải sạch, khăn khô và bàn chải sạch. • Hóa chất khử trùng được pha chế đúng cách. • Không pha hóa chất vệ sinh bồn cầu với các hóa chất khử trùng khác. • Không dùng clo hoặc thuốc tẩy. • Đeo găng tay vào.	Vệ sinh cá nhân và vệ sinh chung. Có thể gây tác dụng ngược lại nếu hoá chất không được pha đúng cách. Không thân thiện với môi trường. Vết ố bẩn do khí clo không thể làm sạch được.	Các nguyên tắc dọn vệ sinh, Phần việc 1.3. Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Chuẩn bị làm vệ sinh bồn cầu.	• Trước hết xả nước bồn cầu. • Chùng gối xuống và rót/ xịt hóa chất vào trong bồn cầu. • Xịt hóa chất vào bên dưới mép trong của bồn cầu. • Xịt chất khử trùng lên cả hai mặt của vòng nhựa ngồi, nắp, két đựng nước và thân bồn cầu.	• Loại bỏ hết các chất bẩn do khách để lại. • Đầu bình xịt chĩa thẳng vào bồn cầu trước khi bắt đầu xịt. • Để cho nước tẩy rửa ngấm trong bồn cầu khoảng 3 phút.	Vì lý do vệ sinh. Để loại bỏ hết các chất bẩn “cứng đầu” và vệ sinh chung.	Cúi và nhấc.
3. Vệ sinh bên trong bồn cầu.	• Dùng chổi cọ bồn cầu bắt đầu cọ rửa bên trong bồn cầu, bên dưới và bên trên thành bồn cầu. • Cọ theo hình vòng tròn xung quanh bồn cầu.	• Sử dụng chổi sạch. • Dùng hóa chất vệ sinh bồn cầu. • Làm sạch mọi góc cạnh. • Cọ bên dưới mực nước.	Vì lý do vệ sinh.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	• Sau khi cọ rửa bên trong, xả nước trong bồn cầu và rửa luôn chổi cọ bồn cầu • Kiểm tra bên trong bồn cầu xem đã sạch chưa. • Bỏ chổi lại vào hộp đựng dụng cụ. • Nếu bên ngoài bồn cầu thực sự bẩn thì cũng dùng chổi để cọ rửa.	• Loại bỏ các chất bẩn dễ nhìn thấy như vết bẩn, nấm mốc và tóc. • Không có vết bẩn, tóc hoặc vết sẫm màu. • Không dùng chổi cọ bồn cầu để cọ rửa nơi khác ngoài bồn cầu. • Giữ cho chổi cọ bồn cầu luôn được sạch.	Tóc nhìn bẩn và thiếu vệ sinh. Vì lý do vệ sinh. Chổi sạch cho phòng tiếp theo.	
4. Cọ rửa bên ngoài bồn cầu.	• Dùng khăn ẩm và bắt đầu lau bên ngoài bồn cầu. • Trước hết lau xung quanh két chứa nước và tay giật nước. • Lau sạch mặt trước và mặt sau của nắp đậy bồn cầu. • Lau mặt trước và mặt sau của nắp nhựa để ngồi. • Lau thân, phần trên, bên dưới và thành bồn cầu. • Lau phần hình chữ T giữa chỗ ngồi và két nước.	• Lau theo chiều thẳng đứng. • Lau khắp mọi chỗ, cả bên dưới. • Tay giật nước phải sạch. • Kiểm tra xem hộp đựng giấy vệ sinh có sạch không. • Dựng nắp bồn cầu dựa vào két chứa nước đã lau sạch. • Dựng nắp nhựa để ngồi dựa vào nắp đậy bồn cầu. • Chắc chắn rằng bạn đã lau sạch toàn bộ, cả chỗ cố định và chốt quay nắp bồn cầu. • Bồn cầu không có chấm bẩn. • Nhìn thấy bồn cầu sáng.	Ẩn chứa vi khuẩn. Ngăn ngừa sự lây nhiễm vi khuẩn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Lau khô bên ngoài bồn cầu.	Xem và lặp lại bước 4 với khăn khô.	• Không dùng khăn tắm của khách để lau khô bồn cầu. • Chỉ dùng khăn (quy định mầu riêng) chuyên lau bồn cầu. • Bồn cầu phải khô và sáng.	Việc đó rất mất vệ sinh.	
6. Kiểm tra bồn cầu lần cuối xem có còn ố bẩn hoặc vết nước không.	Kiểm tra bồn cầu về sự sạch sẽ. Nếu nước vẫn chảy: báo cáo với bộ phận Bảo dưỡng.	• Không cần thiết phải xả nước lần nữa.	Tiết kiệm nước.	
	Tháo găng tay ra sau khi đã dọn xong bồn cầu.	• Tháo găng tay ra.		
	Đậy nắp bồn cầu. Nếu có thể thì dùng "băng giấy niêm phong vệ sinh bồn cầu" .	• Tuân theo các quy định của khách sạn.	Khách biết rằng bồn cầu đã sạch, vệ sinh và vô trùng.	

CÔNG VIỆC SỐ 4: DỌN PHÒNG TẮM

PHẦN VIỆC SỐ 4.5: Bổ sung các đồ dùng trong phòng tắm

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra đồ vải.	Kiểm tra đồ vải xem có bẩn, rách hoặc tuột chỉ. Không dùng găng tay sờ vào đồ vải sạch. Các đồ vải khác như áo choàng và dép đi trong phòng tắm.	• Theo các quy định và tiêu chuẩn của khách sạn. • Kiểm tra xem các đồ vải chưa dùng có sạch và khô không. Các đồ vải theo tiêu chuẩn là: • Khăn tắm, khăn tay, khăn mặt và khăn chùi chân.	Vì lý do vệ sinh. Hình ảnh và ấn tượng đầu tiên.	Hiểu biết về các loại đồ vải trong khách sạn của bạn. Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Bổ sung và gấp đồ vải.	Gấp khăn tắm theo cách chuyên nghiệp. Dùng giá đỡ / giá treo khăn. Xếp tối thiểu cho 1 hoặc 2 khách. Vắt khăn chùi chân lên thành bồn tắm.	• Gấp mặt phải ra ngoài. • Đường may gấp vào trong, gấp thành 3 phần gọn gàng và đẹp. • Khách dễ tìm thấy. • Theo quy định của khách sạn.	Nhìn gọn và đẹp.	
3. Bổ sung và kiểm tra các đồ cung cấp khác.	Kiểm tra và bổ sung giấy vệ sinh. Gấp đầu giấy vệ sinh thành hình tam giác. Kiểm tra và bổ sung khăn giấy và túi vệ sinh trên giá.	• Ít nhất phải có nửa cuộn giấy vệ sinh và một cuộn dự phòng. • Tuân theo các quy trình của khách sạn. • Hộp đựng khăn giấy phải có ít nhất một nửa. • Tối thiểu phải có 2 túi vệ sinh trong phòng tắm.	Không làm cho khách thấy bất tiện. Đủ dùng cho 1 đêm.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Kiểm tra và bổ sung đồ dùng cung cấp cho khách.	Kiểm tra giỏ hoặc hộp đựng đồ cung cấp cho khách xem có sạch không.	• Sạch và không có bụi. • Không có dấu tay.	Vì lý do vệ sinh. Ấn tượng đầu tiên.	Hiểu biết về các đồ dùng khách sạn cung cấp cho khách.
	Kiểm tra các đồ chưa sử dụng.	• Kiểm tra các đồ chưa dùng xem có sạch, vẫn còn niêm phong và không có dấu nước.		
	Bổ sung các đồ mới theo tiêu chuẩn của khách sạn.	• Tối thiểu cho 2 khách. • Số đồ dùng cho khách có thể khác nhau giữa các khách sạn.		
	Sắp xếp và bày biện các đồ dùng cung cấp cho khách theo quy định của khách sạn. Dùng danh mục kiểm tra.	• Để biểu tượng của khách sạn quay về phía khách.		
	Đổ đầy xà phòng và sữa tắm vào hộp đựng xà phòng gắn cố định trên tường (nếu có).	• Tối thiểu phải đổ đầy một nửa.		

CÔNG VIỆC SỐ 4: DỌN PHÒNG TẮM

PHẦN VIỆC SỐ 4.6: Dọn sàn phòng tắm

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Sàn phòng tắm là nơi lau dọn cuối cùng trong phòng tắm.	Theo các bước 1-4: • Mang hết các thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh và giỏ đồ ra khỏi phòng tắm. • Đóng rèm hoặc cửa buồng tắm đứng. • Kiểm tra đồ vải, đồ cung cấp và đồ dùng. • Kiểm tra lần cuối phòng tắm: gương, bồn cầu, cửa, tường, tay nắm cửa, bồn tắm và/hoặc buồng tắm đứng, các mặt phẳng được ốp lát gạch. • Kiểm tra thùng rác.	• Tuân theo các tiêu chuẩn và quy định của khách sạn. • Phòng tắm nhìn phải sạch, sáng, không có ố bẩn và các đồ dùng được bổ sung đầy đủ. • Chắc chắn rằng tất cả đã được dọn, sạch và vô trùng. • Sàn nhà tắm được dọn sạch trước khi hút bụi.	Vì lý do vệ sinh. Phòng tắm sạch rất quan trọng đối với khách.	Các nguyên tắc vệ sinh. Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Quét hoặc cọ sàn.	• Luôn quét hoặc cọ sàn trước. Dùng hót rác. Nhặt hết tóc. • Quét các góc, phía sau bồn cầu và sau cửa.	• Chổi hoặc bàn chải khô và sạch. • Theo các quy trình của khách sạn. • Bỏ rác vào túi rác treo trên xe đẩy.	Vệ sinh và sạch sẽ.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Lau sàn phòng tắm.	• Có thể dùng khăn lau sàn chuyên dụng có cán dài để lau phòng tắm. • Hoặc có thể dùng cây lau nhà và xô để lau. • Lau phía sau cửa, xung quanh bồn cầu, bên dưới bồn rửa và các góc. • Nhấc thùng rác và ống để chổi cọ bồn cầu (nếu có). • Mang khăn lau chuyên dụng hoặc cây lau nhà ra khỏi phòng tắm để vào xô.	• Khăn lau sàn phải ngâm, sau đó xả bằng chất khử trùng. • Để xô bên ngoài phòng tắm. • Khăn lau sàn phải ẩm nhưng không quá ướt. • Cây lau nhà phải được làm sạch bằng chất khử trùng. • Vắt cây lau nhà cho đến khi còn ẩm. • Lau sàn nhà hai lần. • Tránh dùng quá nhiều hóa chất.	Ấn tượng đầu tiên.	
4. Kiểm tra phòng tắm lần cuối.	• Kiểm tra một lần cuối cùng toàn bộ phòng tắm. • Kiểm tra xem sàn đã sạch chưa. • Dùng danh mục kiểm tra. • Tắt đèn. • Đóng cửa phòng hoặc để mở tùy theo quy định của khách sạn.	• Sạch, không vết bẩn hoặc bụi bẩn. • Không có dấu tay trên đồ dùng mới được bổ sung. • Gương phải sáng và sạch. • Khi sàn đã làm sạch bạn không bước vào nữa.	Vì lý do vệ sinh. Ấn tượng đầu tiên. Để tránh vết giày in trên sàn phòng tắm.	

CÔNG VIỆC 5. DỌN BUỒNG ĐANG CÓ KHÁCH

GIỚI THIỆU:

Bạn phải có khả năng dọn một buồng đang có khách theo tiêu chuẩn yêu cầu, sử dụng đúng các quy trình, thiết bị và dụng cụ, bổ sung đồ dùng cung cấp trong buồng cho khách, theo đúng quy trình kiểm tra và báo cáo.

Phần việc số 5.1:	Quy trình dọn buồng đang có khách (khác với quy trình dọn buồng khách đã trả).
	Phần việc từ 5.2 đến 5.10 giống như phần việc từ 3.1 đến 3.9.
Phần việc số 5.11:	Dọn một buồng VIP.

CÔNG VIỆC SỐ 5: DỌN BUỒNG ĐANG CÓ KHÁCH

PHẦN VIỆC SỐ 5.1: Quy trình dọn buồng đang có khách (khác với quy trình dọn buồng khách đã trả)
Phần việc từ 5.2 đến 5.10 giống như phần việc từ 3.1 đến 3.9.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Dọn buồng có khách đang ở.	Có một chút khác biệt giữa dọn buồng khách đã trả và dọn buồng khách đang ở.	• Tuân theo các quy trình của khách sạn. • Không động chạm, mang đi, tháo ra hoặc để sang nơi khác bất kỳ đồ vật, tiền, đồ đạc hoặc tài sản của khách trừ khi chúng ở trong thùng rác. • Nếu tiền hay tài sản ở trong thùng rác, báo cáo ngay cho người giám sát. • Nhân viên dọn buồng phải báo cáo khi thấy biển báo "Xin đừng làm phiền". • Nếu buồng khách có biển báo "Xin đừng làm phiền" hãy tuân theo quy định của khách sạn. • Trừ khi có biển báo "Xin hãy dọn buồng" hoặc là buồng VIP, còn không thì bạn chỉ nên dọn buồng ngay sau khi khách rời khỏi buồng.	Buồng là ngôi nhà tạm thời của khách và điều đó phải được tôn trọng. Tránh thất lạc đồ đạc và phàn nàn từ khách.	Làm theo các Phần việc trong Công việc 3: Dọn buồng khách đã trả.
	Buồng có khách được dọn sau buồng trống và buồng khách đã trả.		Thông thường theo quy định của khách sạn. Bộ phận Lễ tân cần có buồng trống sạch cho khách mới đến.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Quy trình dọn buồng khách đang ở.	Không kiểm tra tài sản thất lạc. Không trả lời điện thoại của khách.	• Dọn thức ăn thừa, vỏ hoa quả... • Phải thay hoặc bỏ hoa héo.	Tuân theo các quy định của khách sạn.	
	Đồ vải trải giường có thể được thay đổi hàng ngày.	• Không bỏ đi chai rượu vang uống dở. • Để chai rượu uống dở vào tủ đồ uống.	Tránh bỏ đi các đồ vật và tài sản của khách.	
	Chỉ bổ sung đồ cung cấp cho khách khi có yêu cầu.	• Báo cáo cho người giám sát nếu thấy có nhiều tiền hoặc tài sản có giá trị để trong buồng.	Các cảnh báo về an ninh và an toàn.	
	Không kiểm tra các ngăn kéo.			
	Đặt xe đẩy ở trước cửa đã mở.	• Kiểm tra thùng rác xem có đồ giá trị bỏ đi không. Nếu có, hãy lấy ra và để chúng lên bàn.		
	Kiểm tra giường ngủ xem có đồ đạc của khách khi thay ga giường.	• Để giày dép gọn gàng và ngăn nắp (trong tủ).		
	Nếu khách trở lại, hãy nhận dạng khách và xin phép tiếp tục công việc hoặc trở lại sau.	• Treo quần áo của khách đang để trên giường lên mắc áo.	Theo quy định của khách sạn.	
		• Hãy cẩn thận khi lau bụi trong buồng. Không lấy đi bất kỳ tài sản nào của khách.		

CÔNG VIỆC SỐ 5: DỌN BUỒNG ĐANG CÓ KHÁCH

PHẦN VIỆC SỐ 5.11: Dọn một buồng VIP

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Buồng VIP.	Buồng VIP là buồng dành cho những vị khách quan trọng (hoặc khách đặc biệt).	• Biết được các từ viết tắt tiêu chuẩn. • Hiểu biết về các mức độ khách VIP khác nhau, các dịch vụ tương ứng hoặc yêu cầu bổ sung của họ.	Khách VIP rất quan trọng đối với khách sạn.	Theo quy định của khách sạn. Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Các chú ý khác đối với buồng VIP.	Trước khi làm thủ tục nhận buồng, phòng ngủ và phòng tắm được dọn vệ sinh kỹ và được Trưởng bộ phận Buồng kiểm tra. Bộ đồ dùng cho khách VIP được bộ phận Nhà hàng và bộ phận Buồng chuẩn bị và cung cấp. Tuân theo các tiêu chuẩn của khách sạn.	Tiêu chuẩn cho buồng khách VIP bao gồm: • Hoa tươi, hoa quả, đồ uống, áo choàng tắm, rượu vang. • Đồ ăn và đồ uống được mang vào buồng một giờ trước khi khách đến và đồ ăn luôn được đậy kín. • Ly cốc sạch, khăn và đĩa ăn sạch. • Thiệp chào mừng khách đến khách sạn.	Chắc chắn rằng buồng và các đồ bổ sung đều hoàn hảo theo yêu cầu.	Theo quy định của khách sạn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Dọn buồng.	Phải quan tâm và chú ý nhiều hơn trong thời gian khách lưu trú. Khách VIP luôn có dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối hoặc dịch vụ bổ sung vào ban đêm. Buồng VIP được dọn ngay sau khi khách rời khỏi buồng. Hãy để ý đến biển báo "Xin hãy dọn buồng" và vào buồng càng sớm càng tốt.	• Bổ sung giỏ hoa quả và/hoặc hoa tươi (đã dùng, cũ hay bị héo và thay bằng hoa quả tươi mới), bổ sung giấy ăn hoặc đồ vải. • Lau rửa đĩa, dao dĩa và ly cốc. • Kiểm tra áo choàng và khăn tắm trong khi chỉnh trang buồng buổi tối. • Bổ sung các đồ dùng vệ sinh theo tiêu chuẩn VIP.	Để tiếp tục tạo ấn tượng tốt và chuyên nghiệp.	
4. Kiểm tra lần cuối căn buồng.	Khi kết thúc, hãy chắc chắn là bạn đã kiểm tra kỹ phòng ngủ và phòng tắm. Kiểm tra các đồ đạc cần bảo dưỡng. Điền vào bản báo cáo tình trạng buồng.	Sự sạch sẽ của buồng: • Kiểm tra xem các yêu cầu trong gói dịch vụ buồng VIP đã đầy đủ và trong tình trạng tốt. • Bổ sung các đồ dùng vệ sinh và đồ cung cấp. • Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối. • Không quên điền vào bản báo cáo tình trạng buồng cùng với thời gian hoàn thành.		

CÔNG VIỆC 6. DỌN BUỒNG TRỐNG SẠCH

GIỚI THIỆU:

Bạn phải có khả năng dọn và kiểm tra buồng trống sạch tuân theo các tiêu chuẩn yêu cầu của khách sạn

Phần việc số 6.1: Quy trình dọn buồng trống sạch: bước 1-10

CÔNG VIỆC SỐ 6: DỌN BUỒNG TRỐNG SẠCH

PHẦN VIỆC SỐ 6.1: Quy trình dọn buồng trống sạch: bước 1- 10

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Tuân theo quy trình này để dọn và kiểm tra một buồng trống sạch.	Các bước 1-10: 1. Kiểm tra tình trạng buồng trước khi bước vào. Nếu là buồng trống sạch, hãy làm các bước tiếp theo. 2. Vào buồng.	• Chắc chắn rằng buồng được ghi vào tình trạng "trống và sạch". Nếu là buồng trống bẩn: • Báo ngay cho người giám sát biết và dọn theo quy trình "buồng khách đã trả".	Tình trạng buồng được kiểm tra kỹ. Không làm phiền khách. Sự sai lệch về tình trạng buồng. Không giả định, hãy tự kiểm tra.	Cách sử dụng bảng tình trạng buồng. Quy trình dọn buồng khách đã trả, xem Công việc 3. Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
	3. Mang theo giỏ đồ vào buồng.	• Cùng với các dụng cụ làm vệ sinh và khăn (khăn lau sàn và khăn ẩm). • Khăn phải sạch, ẩm và chuyên dùng lau bụi.		
	4. Kiểm tra đồ vải trên giường và trang trí lại giường. Kiểm tra các ngăn kéo.	• Lật tấm phủ giường ra và kiểm tra xem ga, gối và chăn có bị ai nằm lên không (không có nếp nhăn) • Kiểm tra các đồ bị bỏ quên.	Nếu đồ vải trên giường đã bị sử dụng, hãy báo cáo ngay với người giám sát.	
	5. Lau bụi các bề mặt và đồ nội thất.	• Bắt đầu từ phía sau cửa. • Kiểm tra thùng rác xem có sạch không. • Lau bằng chất tẩy rửa đa năng. • Không có bụi bẩn trên các bề mặt.	Đảm bảo không có bụi bẩn trên các bề mặt.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	6. Kiểm tra các đồ dùng và bổ sung nếu cần.	• Các đồ dùng trong phòng ngủ và phòng tắm. • Xả nước bồn cầu vệ sinh theo quy trình của khách sạn.	Tránh để lại vết nước trong bồn cầu.	
	7. Kiểm tra đèn, điều hòa không khí, bảng điều chỉnh nhiệt độ, máy hút ẩm, cửa sổ, tivi và đài	• Hoạt động tốt và ở chế độ chờ hoặc tắt. • Báo cáo các thiết bị cần bảo dưỡng.		
	8. Lau rửa sàn phòng tắm.	• Bằng khăn lau sàn. • Không bước vào phòng tắm sau khi đã lau sàn.		
	9. Hút bụi thảm.	• Theo các hướng dẫn của khách sạn (xem phần "dọn buồng khách đã trả").		
	10. Kiểm tra thực tế lần cuối.	• Kiểm tra từ trái sang phải, từ trên xuống dưới, từ trong ra ngoài.	Buồng trống phải sẵn sàng để đón khách mới.	
2. Điền vào bảng báo cáo tình trạng buồng.	Kiểm tra lần cuối cùng và theo quy trình của khách sạn.	• Dùng mã buồng trống sạch (VC) trong cột bên phải trong báo cáo tình trạng buồng.	Để so sánh với tình trạng buồng của bộ phận Lễ tân.	
Đóng cửa buồng lại.	Đóng và chắc chắn rằng cửa đã được khóa cẩn thận.	• Khách không thể vào buồng được nếu không có đúng chìa khóa.	Sẵn sàng cho khách mới đến.	

CÔNG VIỆC 7. CUNG CẤP DỊCH VỤ CHỈNH TRANG BUỒNG

GIỚI THIỆU:

Bạn phải giải thích được mục đích của việc chỉnh trang buồng và cách thực hiện công việc chỉnh trang buồng với sự chú ý và đạt hiệu quả theo tiêu chuẩn của khách sạn.

Phần việc số 7.1: Các bước phục vụ chỉnh trang buồng 1-8

công việc 7. cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng

CHUẨN BỊ XE ĐẨY 1

ĐỔ GẠT TÀN 2

TREO QUẦN ÁO CHO KHÁCH 3

CHỈNH TRANG GIƯỜNG 4

ĐÓNG CỬA SỔ 5

ĐÓNG RÈM 6

CÔNG VIỆC SỐ 7: CUNG CẤP DỊCH VỤ CHỈNH TRANG BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 7.1: Các bước phục vụ chỉnh trang buồng 1 - 8

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Dịch vụ chỉnh trang buồng. Nhân viên buồng	Là việc chuẩn bị buồng cho buổi tối. Được thực hiện cho các buồng đang có khách và buồng "khách sẽ đến".	• Tuân theo quy định của khách sạn, vào lúc từ 16:00 giờ đến 21:00 giờ. • Được thực hiện trong các khách sạn 4 và 5 sao và cho các buồng khách VIP và/hoặc cho các khách nhận phòng muộn vào đêm hôm đó. • Kiểm tra xem có 1 hay 2 khách trong buồng.	Một dịch vụ bổ sung. Dịch vụ chỉnh trang buồng làm cho khách có nhiều cảm giác như ở nhà hơn.	Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Quy trình và các bước chỉnh trang buồng.	Các bước 1 - 8: 1. Chuẩn bị xe đẩy và giỏ đựng đồ.	• Số lượng buồng thường sẽ nhiều hơn số buồng bạn dọn hàng ngày. • Đem theo đủ lượng khăn tắm cần thiết.	Do ít phải lau dọn và không phải thay ga giường.	
	2. Vào buồng.	• Xem Phần việc 3.1. • Nếu có khách trong buồng, hãy hỏi khách bạn có thể trở lại sau không.		
	3. Kiểm tra tình trạng buồng.		Phát hiện sự sai lệch.	
	4. Dọn vệ sinh cơ bản.	• Đổ và rửa sạch gạt tàn. • Đổ và rửa sạch thùng rác, thay túi rác khác.	Tránh mùi khó chịu trong buồng.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	5. Chỉnh trang giường. Trước hết, hãy treo quần áo và đồ đạc của khách đang để trên giường lên mắc áo.	• Lấy tấm phủ giường ra và gấp lại ngăn nắp. Để tấm phủ giường vào trong tủ hoặc gấp lại về phía cuối giường. • Theo quy trình của khách sạn. • Lật ngược 1/3 tấm ga và chăn (cả hai mặt) gấp lại thành hình tam giác. • Không có nếp nhăn. • Xếp lại gối và giũ nhẹ cho xốp bông theo quy định của khách sạn.	Thuận tiện cho khách khi lên giường ngủ.	
	6. Các đồ dùng trong buồng.	• Đặt phiếu ăn sáng hoặc "món quà nhỏ miễn phí" trên gối, theo quy định của khách sạn.	Dễ nhìn thấy và là dịch vụ bổ sung.	Theo quy định của khách sạn.
	7. Chỉnh trang phòng ngủ.	• Điều chỉnh (hoặc bật) máy điều hòa không khí ở nhiệt độ thích hợp. • Đóng cửa sổ và cửa ra ban công. • Kéo rèm cửa lại. • Bật đèn ngủ lên. • Bật đèn bàn lên. • Bổ sung, kiểm tra các đồ hộp, chai và đồ uống trong tủ lạnh.	Nhiệt độ thích hợp cho khách. Buồng có đủ ánh sáng khi khách bước vào/ quay trở về.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	8. Chỉnh trang phòng tắm.	• Làm sạch và lau khô toàn bộ phòng tắm (nếu đã dùng) • Thay khăn tắm đã dùng. • Thay các đồ vệ sinh đã dùng. • Không có bề mặt nào ướt. • Tắt đèn đi.	Khách có thể muốn dùng phòng tắm trước khi đi ngủ.	
3. Kết thúc công việc chỉnh trang buồng.	Tuân theo các quy trình của khách sạn. Kiểm tra buồng lần cuối cùng. Điền vào bản báo cáo tình trạng buồng cùng thời gian. Đóng cửa lại và đảm bảo rằng cửa đã được khóa chắc chắn.	• Dùng mã khách đang ở (O) trong cột bên phải. • Khách không thể vào phòng được nếu không có chìa khóa thích hợp.	Cái nhìn cuối cùng của bạn là cái nhìn đầu tiên của khách. Để so sánh với tình trạng buồng của bộ phận Lễ tân.	

CÔNG VIỆC 8. XỬ LÝ ĐỒ GIẶT LÀ VÀ GIẶT KHÔ CỦA KHÁCH

GIỚI THIỆU:

Bạn phải có khả năng giải quyết và xử lý việc giặt khô, giặt ướt và là đồ cho khách một cách hiệu quả và đưa ra lời khuyên chính xác cho khách theo các tiêu chuẩn của khách sạn.

Phần việc số 8.1:	Quy trình và các danh mục (Kiến thức).
Phần việc số 8.2:	Cách xử lý đồ giặt là và giặt khô của khách.

công việc 8. xử lý đồ giặt là và giặt khô của khách

NHẬN ĐỒ GIẶT LÀ VÀ DANH MỤC GIẶT LÀ 1

TRẢ ĐỒ GIẶT LÀ CỦA KHÁCH 2

TRẢ ĐỒ GIẶT KHÔ CỦA KHÁCH 3

KIỂM TRA DANH MỤC ĐỂ ĐẢM BẢO ĐÃ GIAO ĐỦ 4

CÔNG VIỆC SỐ 8: XỬ LÝ ĐỒ GIẶT VÀ GIẶT KHÔ CỦA KHÁCH

PHẦN VIỆC SỐ 8.1: Quy trình và các danh mục (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Giặt là cho khách.	Tương tự như cách giặt quần áo thông thường.	Dịch vụ của khách sạn.	Khách đi lại nhiều và cần quần áo sạch.	Tham khảo Chương 4 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
Có thể: giặt.	Quần áo của khách được khách sạn giặt như: áo sơ mi bằng vải hay bằng sợi tổng hợp, đồ lót, áo ngắn tay, áo phông...	• Quần áo có thể giặt được theo cách thông thường. • Đọc các nhãn mác trên quần áo để xem hướng dẫn.	Kiểm tra hướng dẫn về nhiệt độ giặt và xem có thể giặt bằng máy được không.	
Hoặc: là quần áo của khách.		• Đối với bất kỳ loại quần áo nào, trước tiên phải đọc nhãn mác để biết về loại sợi.		
2. Giặt khô.	Loại bỏ các vết bẩn bằng hóa chất đặc biệt như với đồ dạ hội, áo khoác, áo ngoài và bộ vét tông. Dịch vụ này có thể do khách sạn thực hiện hoặc công ty giặt là bên ngoài.	• Phải được đề cập trên nhãn mác quần áo. • Luôn đọc nhãn mác trước.	Khách sạn làm dịch vụ có thu phí. Nhiều loại sợi bị co lại khi giặt theo cách thông thường nên cần phải giặt khô.	
Thời gian thực hiện dịch vụ.	Thông thường có tính thêm phí cho dịch vụ "làm nhanh" như dịch vụ trong ngày hoặc trong một giờ đồng hồ.	Khung thời gian của dịch vụ: • Ngày hôm sau (trong vòng 24 giờ) • Trong ngày (trong vòng 8 giờ). • Dịch vụ trong 1 giờ hoặc dịch vụ nhanh (1 đến 4 giờ).	Để tư vấn cho khách: • Về khoảng thời gian và giá cả cho dịch vụ giặt là. • Thông báo cho khách biết các chi phí phát sinh.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
Lịch cung cấp dịch vụ.	6/7 ngày trong tuần.	• Lưu ý khách nếu có ngày không có dịch vụ (Chủ nhật?).		
3. Danh mục đồ giặt là và giặt khô của khách.	Các danh mục khác nhau với 3 liên cho dịch vụ giặt thường, giặt khô và là. Danh mục và túi giặt là luôn phải có khoảng trống để điền số buồng, tên, ngày tháng và chữ ký của khách. Hầu hết các danh mục đều có danh mục nhỏ với các đồ hay giặt nhất và giá cả kèm theo. Các danh mục và túi luôn phải đầy đủ và sẵn có trong buồng để khách dùng.	• Các liên có các màu sắc khác nhau. • Kiểm tra tên theo danh mục. • Trên danh mục có ghi rõ các điều khoản và trách nhiệm. • Khách luôn phải ký vào danh mục. • Các đồ để là thường được chỉ rõ trên một danh mục trong cột riêng. • Tối thiểu phải có 2 túi và 2 danh mục cho đồ giặt thường và đồ giặt khô.	Để đưa lại cho khách giữ một liên. Để tính tiền cho khách. Trong trường hợp giặt thường hoặc giặt khô bị lỗi (phai màu, quần áo bị co lại).	

CÔNG VIỆC SỐ 8: XỬ LÝ ĐỒ GIẶT VÀ GIẶT KHÔ CỦA KHÁCH

PHẦN VIỆC SỐ 8.2: Cách xử lý đồ giặt là và giặt khô của khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhận đồ giặt là và giặt khô của khách.	Khách gọi bộ phận Lễ tân hoặc Buồng hoặc để đồ cần giặt trong túi đựng đồ giặt trong buồng. Nhận đồ giặt từ buồng khách hoặc Lễ tân và mang đến bộ phận liên quan (bộ phận Buồng hoặc Giặt là). Nếu khách yêu cầu danh sách và túi đựng đồ giặt. Vào buồng khách. Nhận túi giặt. Kiểm tra danh mục xem đã điền đúng chưa. Kiểm tra các yêu cầu đặc biệt. Rời khỏi buồng khách và mang theo đồ cần giặt của khách để giao cho bộ phận giặt là. Gạch dòng nhận "danh mục đồ giặt của khách".	• Tuân theo các quy trình của khách sạn. • Nhận trước 9 giờ sáng. • Hỏi số buồng khách đang gọi. • Nhanh chóng đi đến buồng của khách. • Luôn kiểm tra xem số buồng có được ghi trên danh sách và túi đựng đồ không. • Có sẵn trong ngăn kéo hoặc trong tủ • Theo quy trình của khách sạn trước khi rời khỏi buồng khách. • Tên khách, số buồng, số lượng đồ giặt trong túi và chữ ký của khách. • Dịch vụ trong 1 giờ hay trong ngày. Trước 9 giờ sáng.	Một dịch vụ bổ sung. Để xác định vị trí buồng và tên khách. Để thông báo cho bộ phận Giặt là.	Danh mục và quy trình giặt là cho khách. Tham khảo Chương 4 Giáo trình Nghiệp Vụ Lưu trú.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Trả đồ giặt thường và giặt khô của khách.	Mang đồ đã giặt đến buồng khách: • Thường là sau 5 giờ chiều. • Sử dụng “danh mục trả đồ giặt là của khách".	• Tuân theo quy trình của khách sạn. • Danh mục kiểm tra cùng túi và mắc áo. • Kiểm tra số buồng phải được viết rõ ràng.	Chắc chắn rằng bạn đã có đủ đồ giặt là của khách trong ngày đó để trả cho khách. Để chắc chắn rằng bạn đã mang hết các đồ giặt là và giặt khô của khách.	
	Vào buồng khách.	• Đếm số buồng, số túi và số mắc áo. • Theo quy trình khách sạn. • Kiểm tra số buồng.	Xem số buồng có đúng với số buồng ghi trên túi giặt là, mắc áo và danh mục không.	
	Quần áo trên mắc áo.	• Phải được treo vào trong tủ, đính kèm một bản sao danh mục giặt là.		
	Quần áo trong túi hoặc trong giỏ đựng.	• Phải được đặt trên bàn hoặc trên giường, có danh sách đính kèm.		
	Kiểm tra số đồ giặt với “danh mục trả đồ giặt là của khách”.	• Phải phù hợp và giống nhau. Gạch đi trên danh sách trả đồ giặt. • Báo cáo đồ thất lạc cho giám sát viên biết ngay. • Ghi chú trên danh mục của bạn.		
	Kiểm tra danh mục xem bạn đã đưa đến các buồng số đồ giặt là của họ chưa.	• Mọi đồ giặt là đã trả phải được gạch đi, có ghi rõ thời gian trả. Nếu không hãy kiểm tra lại và xử lý tiếp.	Để làm theo. Để kiểm tra và xử lý trong trường hợp có sự khác nhau.	
	Chuyển lại danh mục trả đồ giặt là cho bộ phận Buồng cùng với liên giặt là và giặt khô của khách trong ngày.	• Chi phí sẽ được chuyển vào hồ sơ của khách.	Mục đích lưu hồ sơ.	

CÔNG VIỆC 9. DỌN VỆ SINH KHÔNG THƯỜNG XUYÊN

GIỚI THIỆU:

Bạn phải có khả năng thực hiện công việc dọn vệ sinh không thường xuyên hàng tuần, hàng tháng hoặc nửa năm theo các quy trình và tiêu chuẩn của khách sạn.

Phần việc số 9.1: Dọn vệ sinh không thường xuyên (Kiến thức).

CÔNG VIỆC SỐ 9: DỌN VỆ SINH KHÔNG THƯỜNG XUYÊN

PHẦN VIỆC SỐ 9.1: Dọn vệ sinh không thường xuyên (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhiều đồ vật và khu vực không yêu cầu phải dọn vệ sinh hàng ngày.	Việc dọn vệ sinh để ngăn ngừa các đồ vật hoặc khu vực này không bị bẩn và xuống cấp.	• Theo các tiêu chuẩn của khách sạn. • Hàng tuần, hàng tháng và nửa năm.	Được làm vào "mùa vắng khách". Các buồng phải dành ra một ngày không cung cấp dịch vụ để dành cho các công việc vệ sinh không thường xuyên.	
	Một số công việc dọn vệ sinh không thường xuyên được thực hiện bởi các công ty bên ngoài.	• Lau rửa cửa sổ và giặt thảm.		
Trưởng bộ phận Buồng giữ sổ theo dõi.	Sổ theo dõi việc dọn vệ sinh không thường xuyên. Có thể khác nhau giữa các khách sạn.	• Cho mỗi buồng hay cho khu vực.	Để lập kế hoạch dọn vệ sinh một cách thường xuyên.	
	Việc dọn vệ sinh không thường xuyên có thể được áp dụng cho tất cả buồng khách hoặc một khu vực hay một số buồng khách hoặc toàn bộ khu vực. Hoạt động tại những nơi này sẽ phải tạm ngừng để tiến hành dọn vệ sinh không thường xuyên.	• Theo các hướng dẫn và miễn là công việc được hoàn thành theo đúng lịch định trước.	Phụ thuộc vào tỷ lệ buồng có khách của khách sạn.	
Danh mục dọn vệ sinh không thường xuyên.	Trên bản báo cáo tình trạng buồng hàng ngày của bạn.	• Cho từng buồng, cho mỗi khu vực hoặc một nhiệm vụ cho toàn bộ khu vực.		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Thiết bị.	Các bước thao tác an toàn. Máy giặt thảm. Máy cọ sàn, máy đánh bóng sàn. Chổi cán dài. Máy hút bụi.	• Cho các vùng trên cao. • Cho các loại sàn bằng thảm, gạch lát, gỗ. • Lau bụi trên cao với dụng cụ chuyên dùng cho đồ nội thất.		
3. Các công việc không thường xuyên phổ biến.	• Lau bụi trên cao • Lau phía sau đồ nội thất • Hút bụi bọc ghế, đệm. • Lau quạt hoặc bên cục nóng của máy điều hòa. • Giặt rèm lưới và rèm tắm. • Lau tường, trần, đèn và các bức tranh. • *Giặt thảm** • Cọ gạch lát nhà tắm, bóng đèn và trần. • Đánh bóng đồ gỗ • *Lau rửa bên trong và bên ngoài cửa sổ (ban công)** • Cọ tay vịn ban công. • Giặt chăn / chăn lông, tấm phủ giường và tấm lót đệm. *Lưu ý: Dấu *: Cũng có thể được thực hiện bởi nhân viên khách sạn hoặc thuê công ty bên ngoài.*	Tất cả các khu vực và đồ đạc phải: • Không có bụi bẩn. • Không có vết bẩn. • Không có dấu vết. Thử dùng chất tẩy bẩn. Nếu các vết bẩn không thể loại bỏ được, hãy báo cáo.	Công việc quá nặng, tốn thời gian, nguy hiểm hoặc yêu cầu kiến thức và kỹ năng đặc biệt.	
Lật đệm	Dưới chân xoay lên đầu và mặt dưới lật thành mặt trên.	• Mỗi năm 4 lần	Giữ cho đệm được tốt, bền.	

CÔNG VIỆC 10. LOẠI BỎ VẾT BẨN

GIỚI THIỆU:

Bạn phải có khả năng nhận biết được các loại vết bẩn khác nhau và cách xử lý chúng bằng cách sử dụng đúng hóa chất tẩy rửa và tuân theo quy trình tẩy rửa.

Phần việc số 10.1: Loại bỏ vết bẩn (Kiến thức).

CÔNG VIỆC SỐ 10: LOẠI BỎ VẾT BẨN

PHẦN VIỆC SỐ 10.1: Loại bỏ vết bẩn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các sự cố có thể xảy ra và kết quả là tạo ra vết bẩn.	Nhân viên dọn buồng và khách có thể gây ra vết bẩn. Một số vết bẩn có thể làm sạch được. Các vết ố bẩn khác như chất clo không thể tẩy sạch.	• Không được bỏ qua vết ố bẩn hoặc làm cẩu thả. • Làm theo các chỉ dẫn, xin lời khuyên nếu không chắc. • Xử lý vết bẩn ngay, xác định vết bẩn trước, cố gắng tẩy ngay càng kỹ càng tốt trước khi có các biện pháp xử lý khác. • Dội nước toàn bộ khu vực sau khi dùng hóa chất loại bỏ chất bẩn. • Làm khô bề mặt.	Các vết bẩn sẽ làm hỏng sản phẩm và sẽ bị khách lưu ý. Vết bẩn làm ảnh hưởng đến hình ảnh của khách sạn.	Tham khảo Chương 7 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Các vết bẩn thường thấy.	Vết bẩn do đồ ăn (mứt hoa quả, trứng). Vết bẩn lỏng (cà phê, trà và rượu vang). Vết bẩn do trang điểm (son môi). Vết bẩn dầu mỡ. Vết bẩn đất (từ giày dép). Kẹo cao su.	• Gột sạch rồi dùng nước hoặc chất tẩy để làm sạch. • Gột sạch rồi làm như trên. • Dùng chất đặc biệt để tẩy vết bẩn trang điểm. • Dùng sức nóng (bàn là) để làm tan vết bẩn và giấy để thấm vết bẩn dầu mỡ. • Hút bụi (nếu là vết bẩn khô). • Làm lạnh hoặc phương pháp đặc biệt.		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Các phương pháp loại bỏ vết bẩn.	Ngâm vào chất lỏng. Chà sát. Dùng sức nóng để làm mềm vết bẩn. Dùng hóa chất. Hút bụi.	• Dùng các phương pháp đơn giản trước (nước). • Dùng các loại hóa chất tẩy rửa vết bẩn. • Dùng bàn là và giấy. • Đối với vết bẩn khó sạch. • Đối với vết bẩn hoặc chất bẩn rời.		Nếu dùng hóa chất tẩy rửa, chúng phải được dán nhãn đúng. Sức khoẻ và an toàn

CÔNG VIỆC 11. ĐỐI PHÓ VỚI SINH VẬT GÂY HẠI

GIỚI THIỆU:

Bạn phải có khả năng chỉ rõ lợi ích của việc kiểm soát sinh vật gây hại, ngăn ngừa sự truyền bệnh, nhận biết các dấu hiệu truyền bệnh và xử lý sinh vật gây hại hàng ngày.

Phần việc số 11.1: Đối phó với sinh vật gây hại (Kiến thức)

CÔNG VIỆC SỐ 11: ĐỐI PHÓ VỚI SINH VẬT GÂY HẠI

PHẦN VIỆC SỐ 11.1: Đối phó với sinh vật gây hại (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Hiểu biết về các loại sinh vật gây hại phổ biến và dấu hiệu truyền nhiễm.	Loài gặm nhấm: chuột cống, chuột nhắt và các loài ở địa phương.	• Không để thức ăn ở hành lang hoặc giá ở quầy phục vụ. • Báo cáo ngay cho người giám sát. Không đợi quá lâu mới xử lý sinh vật gây hại. • Dùng thuốc độc hoặc bẫy.	Chuột cống có thể mang bệnh, chuột nhắt có thể gây nguy hiểm (cắn dây cáp, đồ gỗ). Sự truyền nhiễm do sinh vật gây hại là nghiêm trọng, đặc biệt là ở vùng nhiệt đới và khí hậu ẩm thấp. Khách có thể bị cắn hoặc bị đốt.	Theo quy định của khách sạn.
	Loài có cánh: gián, ruồi, muỗi, nhện, côn trùng và các loài ở địa phương.	• Dùng bình xịt để xịt vào buồng chống loài có cánh và côn trùng.		
	Côn trùng: bọ cánh cứng, kiến, mối, chấy rận, ve và các loài ở địa phương.	• Xịt bằng bình xịt diệt côn trùng.		
	Loài chim: bồ câu, quạ và các loài ở địa phương.	• Đóng cửa sổ và báo cáo cho người giám sát.		
	Chó/mèo: động vật nuôi và loài hoang dã.	• Không cho chúng ăn trừ khi được phép. • Báo cáo cho người giám sát. • Tuân theo các chỉ dẫn của khách sạn.		

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Cách phòng ngừa sinh vật gây hại.	Các khách sạn thường sử dụng dịch vụ của các công ty chuyên kiểm soát sinh vật gây hại để diệt trừ và phòng tránh lây nhiễm. Giữ cho xe đẩy và khu vực phục vụ của bạn luôn sạch và không có đồ ăn.	• Xịt buồng, hành lang và các khu vực phục vụ hàng tuần hoặc hàng tháng. • Không để rác qua đêm, hãy đổ chúng đi. • Không để đồ ăn trong khu vực phục vụ hoặc các hành lang. • Không ăn thức ăn trong buồng, hành lang hoặc khu vực phục vụ.		

CÔNG VIỆC 12. DỌN VỆ SINH KHU VỰC CÔNG CỘNG

GIỚI THIỆU:

Bạn phải có khả năng dọn các khu vực công cộng một cách có hệ thống, vệ sinh và an toàn như một phần quy trình dọn vệ sinh hàng ngày của bạn.

Phần việc số 12.1:	Định nghĩa khu vực công cộng (Kiến thức)
Phần việc số 12.2:	Quy trình dọn vệ sinh khu vực công cộng

công việc 12. dọn vệ sinh khu vực công cộng

HÚT BỤI HÀNH LANG 1

LÀM VỆ SINH KHU VỰC THANG MÁY 2

LÀM VỆ SINH CẦU THANG BỘ THOÁT HIỂM 3

CÔNG VIỆC SỐ 12: DỌN VỆ SINH KHU VỰC CÔNG CỘNG

PHẦN VIỆC SỐ 12.1: Định nghĩa khu vực công cộng (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Khu vực công cộng.	Thuật ngữ khu vực công cộng chỉ tất cả các khu vực mà khách và mọi người nói chung được đi lại. Dọn vệ sinh các khu vực công cộng này là một phần của quy trình hàng ngày của một nhân viên Buồng.	• Các khu vực gần buồng khách sạn thuộc trách nhiệm của nhân viên Buồng.	Các khu vực công cộng phản ánh hình ảnh và sự sạch sẽ của khách sạn.	Tham khảo Chương 6 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Các khu vực công cộng bao gồm.	Hành lang dành cho khách. Khu vực sảnh của mỗi tầng và hành lang dẫn đến buồng khách trong khu vực của bạn. Thang máy dừng ở khu vực của bạn. Thang bộ và cửa từ khu vực của bạn đến tầng tiếp theo.	• Lối đi đến buồng của khách. • Bao gồm gương, cây cảnh, các bức tranh, gạt tàn và đồ nội thất trong hành lang dành cho khách. • Bao gồm cả cửa thang máy. • Cửa thoát hiểm và cầu thang bộ lên xuống.	Các khu vực này do khách sử dụng và nhìn thấy hàng ngày, do vậy chúng cần phải sạch, không có bụi bẩn và hoạt động tốt.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Khu vực hành lang và sảnh.	Thảm: Chia hành lang thành hai nửa theo chiều dài. Sàn cứng (lát gạch, lát đá hoặc bê tông). Thảm chống trượt sàn.	• Hút bụi. • Dọn sạch một nửa sau đó dọn nửa kia. • Dùng biển báo khi lau dọn khu vực hành lang và sảnh. • Quét, lau bụi và làm sạch bằng cây lau nhà hoặc khăn lau sàn. • Loại bỏ các vết bẩn và chất bẩn. • Hút bụi hàng ngày.	Để cho khách đi lại một cách an toàn. Để cho khách và nhân viên khách sạn không bị trượt hoặc ngã. Khu vực đi lại nhiều.	Hiểu biết về các hóa chất tẩy rửa. Hiểu biết về thiết bị.
4. Cây cảnh và hoa tươi.	Theo các quy trình của khách sạn. Kiểm tra nước hàng ngày. Kiểm tra lá và hoa. Lau bụi và rửa sạch lá cây. Lau sạch bên ngoài chậu/ bồn cây cảnh.	• Tưới nước và đổ nước thừa đi. • Loại bỏ lá khô và hoa héo thường xuyên (mỗi tuần một lần). • Loại bỏ vết bẩn và vết vân tay. Lá cây phải sáng bóng.	Ngăn ngừa mùi khó chịu. Cây, hoa khô hoặc chết trông không đẹp. Rửa bụi bám trên cây. Khách luôn luôn nhìn thấy.	Tham khảo Chương 8 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
5. Lau rửa kính, gương và cửa sổ.	Bằng khăn mềm và nước rửa kính.	• Không dùng chất ăn mòn lên kính. • Khăn phải sạch. • Loại bỏ rác, bụi và vết vân tay.	Kính sẽ bị xước. Khách sẽ nhìn vào gương. Gương thường đặt ở khu vực khách chờ có mật độ người đi lại cao.	

CÔNG VIỆC SỐ 12: DỌN VỆ SINH KHU VỰC CÔNG CỘNG

PHẦN VIỆC SỐ 12.2: Quy trình dọn vệ sinh khu vực công cộng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Quy trình và các bước dọn vệ sinh khu vực công cộng.	Theo các bước an toàn. Kiểm tra báo cáo tình trạng buồng để biết có nhu cầu dọn vệ sinh bổ sung. Dọn khi khách chưa ra khỏi buồng và sau thời gian trả buồng.	• Kiểm tra kỹ các vết bẩn, tài sản thất lạc và các vấn đề cần bảo dưỡng. • Kiểm tra các bóng đèn. • Chú ý các nơi sau rèm, sau lưng ghế và bên dưới thùng rác. • Đảm bảo rằng các bức tranh được treo cân đối và không có bụi bẩn. Không có vết bẩn, vết ngón tay trên bình hoa và gương.	Các khu vực công cộng phản ánh hình ảnh và sự sạch sẽ của khách sạn. Giảm thiểu các bất tiện cho khách và nhân viên.	Các bước an toàn. Theo quy định của khách sạn. Tham khảo Chương 6 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
2. Hành lang dành cho khách.	Các bước: Thu nhặt rác. Đổ các gạt tàn và thùng rác. Lau bụi các bức tranh, đồ nội thất, tay nắm cửa, tay vịn cầu thang bộ. Chú ý đến các cây cảnh và hoa (lau bụi, làm bóng), tưới nước theo hướng dẫn. Làm sạch tấm thảm chùi chân. Hút bụi hành lang trong khu vực của mình.	• Bỏ vào túi rác. • Chắc chắn rằng không có đầu mẩu thuốc đang cháy. • Bao gồm bên ngoài cửa và tay nắm cửa của các bồng khách. • Loại bỏ lá khô và mảnh vụn trong các bồn cây cảnh. • Hàng ngày phủi bụi cho các bông hoa lụa giả. • Hàng ngày, dùng biển báo an toàn. • Giảm thiểu sự bất tiện cho khách và nhân viên.	Ngăn ngừa hỏa hoạn. Tránh lây nhiễm vi khuẩn (các tay nắm cửa được khách chạm tay vào nhiều nhất). Các nơi đi lại nhiều. Các tấm thảm chùi chân được thiết kế để giữ lại cát và chất bẩn. Phòng ngừa các nguy cơ.	Các bước phòng tránh hỏa hoạn. Theo quy định của khách sạn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Thang bộ thoát hiểm khẩn cấp.	Nếu thang bộ được trải thảm thì hút bụi. Nếu thang bộ được lát gạch thì quét và sau đó lau sàn và các bậc cầu thang. Lau và phủi bụi các biển báo thoát hiểm và các tay nắm cửa. Lau cửa kính hoặc cửa sổ. Hút bụi các tấm chùi chân hàng ngày.	• Loại bỏ chất bẩn, vết bẩn, cát. • Dùng biển báo nguy hiểm. • Dọn từ trên xuống, lau dọn sàn và tay vịn cầu thang. • Không có chướng ngại vật như chổi hay các thiết bị khác tại các lối thoát hiểm. • Giảm thiểu các bất tiện cho khách và nhân viên. • Không có vết hoặc vết xước trên bề mặt. • Các cửa thoát hiểm phải luôn thoáng, không có chướng ngại vật.	Để cho khách đi lại an toàn. Để nhân viên và khách không bị trượt ngã. An toàn hỏa hoạn.	Theo quy định của khách sạn.
4. Khu vực thang máy.	Theo các quy trình của khách sạn. Thu nhặt rác. Đổ gạt tàn và thùng rác. Lau dọn cửa thang máy bên ngoài, bảng điều khiển, khoảng tường giữa các thang máy. Lau các khe cửa ra vào. Hút bụi thảm. Lau bụi các bức tranh, đồ nội thất, bàn, các kệ để đồ trưng bày, tường và gương.	• Phải được thực hiện hàng ngày. • Không có thuốc lá đang cháy. • Không có bụi, đốm và vết tay. • Không có bụi, đốm, vết và dấu vân tay.	Hình ảnh của khách sạn. Khu vực đi lại nhiều.	

CÔNG VIỆC 13. SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

GIỚI THIỆU:

Bạn phải có khả năng trả lời, chuyển và thực hiện các cuộc gọi, ghi lại các tin nhắn theo các tiêu chuẩn của khách sạn.

Phần việc số 13.1:	Trả lời điện thoại
Phần việc số 13.2:	Chuyển cuộc gọi
Phần việc số 13.3:	Ghi lại lời nhắn
Phần việc số 13.4:	Quy trình nhắn tin/bộ đàm

CÔNG VIỆC SỐ 13: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 13.1: Trả lời điện thoại

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhấc ống nghe khi chuông điện thoại reo.	Nhấc bằng tay phải hoặc tay trái. Đưa đầu nghe lên tai và nói vào phần thu âm.	• Tuân theo các quy trình của khách sạn về sử dụng điện thoại và ai là người mà bạn phải gọi trước tiên trong trường hợp khẩn cấp.	Trong các tình huống khẩn cấp, thời gian có thể được tính bằng giây.	Tham khảo Chương 9 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
	Tuân theo các chỉ dẫn của khách sạn khi trả lời điện thoại.	• Nhấc điện thoại trong vòng 3 tiếng chuông.		Điều quan trọng cần biết là liệu bạn có được phép trả lời điện thoại của khách khi đang ở trong buồng khách không.
	Luôn tự giới thiệu mình.	• Có trong tay danh mục các số điện thoại khẩn cấp và các số máy nhắn tin. • Cần nhớ các số điện thoại của văn phòng bộ phận Buồng và của người giám sát.	Để bạn không quên là phải gọi cho ai.	
	Luôn nhớ rằng có thể khách hoặc người ở bên ngoài đang gọi điện thoại đến.	• Chào hỏi, tự giới thiệu bản thân và bộ phận mình làm việc một cách chính xác.	Đừng nghĩ rằng bạn đã biết ai đang gọi đến.	Theo quy định của khách sạn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Trả lời điện thoại.	Luôn trả lời bằng lời chào: Xin chào (buổi sáng, buổi chiều hoặc buổi tối).	• Trả lời một cách chuyên nghiệp, thân thiện và đúng phong cách kinh doanh.	Người gọi biết và nghe ai đang trả lời điện thoại và biết được họ đã gọi đến đúng bộ phận cần gọi.	
	Tự giới thiệu bộ phận mình: "bộ phận Buồng".	• Nói to và rõ ràng. • Kiểm tra ngôn ngữ sử dụng và tuân theo quy trình của khách sạn.		
	Tự giới thiệu mình: "Thủy đang nghe"	• Luôn có giấy bút bên cạnh điện thoại để ghi lại lời nhắn hoặc ghi chú.	Giúp bạn nhớ thông tin để có thể xử lý tiếp.	
	Câu hỏi mà người gọi đang đợi: "Tôi có thể giúp được gì?"	• Luôn hỏi về số buồng và ghi lại.	Để ghi lại các cuộc gọi điện thoại.	
	Lắng nghe câu hỏi hoặc câu chuyện của người gọi hoặc của khách.	• Hỏi rõ thông tin và nhắc lại cho khách để đảm bảo thông tin chính xác.		
	Khi kết thúc: luôn cảm ơn người gọi hoặc khách về cuộc gọi: "Cám ơn vì đã gọi cho bộ phận Buồng".	• Gác máy sau khi người gọi hoặc khách đã gác máy.	Thể hiện tính chuyên nghiệp cao.	

CÔNG VIỆC SỐ 13: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 13.2: Chuyển cuộc gọi

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Khi nào thì chuyển cuộc gọi.	Khi người gọi hoặc khách gọi nhầm số hoặc nhầm bộ phận cần gọi.	• Tuân theo các quy trình của khách sạn.		Tham khảo Chương 9 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
Đây là một quy trình được dùng trong văn phòng bộ phận Buồng.	Khi bạn không thể giúp gì được cho khách hoặc người gọi, bạn phải chuyển cuộc gọi đến một số máy lẻ khác. Chỉ chuyển một cuộc gọi khi thực sự cần thiết.	• Chắc chắn rằng bạn nghe rõ câu hỏi hoặc khi khách yêu cầu chuyển cuộc gọi. Luôn đề nghị ghi lại lời nhắn hoặc trả lời rằng nhân viên khác của khách sạn sẽ gọi lại cho khách hoặc người gọi.	Khách lại phải đợi và đôi khi chuyển cuộc gọi không được.	
Khi đang làm việc ở trong buồng khách, chuông điện thoại reo và bạn đã nhấc máy, chuyển cuộc gọi trở lại cho nhân viên trực tổng đài.	Tuân theo các bước chuyển một cuộc gọi. Không đề nghị để lại lời nhắn. Thông báo cho người gọi biết bạn là Nhân viên dọn Buồng và bạn sẽ chuyển cuộc gọi cho nhân viên tổng đài.			Theo quy định của khách sạn. Điều quan trọng cần biết là liệu bạn có được phép trả lời điện thoại của khách khi đang ở trong buồng khách không.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Chuyển cuộc gọi.	Thông báo cho người gọi biết bạn đang chuyển cuộc gọi.	• Luôn giải thích bạn sẽ chuyển cuộc gọi tới ai, thuộc bộ phận nào trước khi chuyển cuộc gọi.	Nếu không khách hoặc người gọi không biết việc gì đang xảy ra hoặc họ giữ máy mà không nghe thấy gì.	
	Để người gọi chờ.	• Thông báo cho khách hoặc người gọi biết rằng bạn sẽ chuyển vào chế độ chờ.		
	Quay số máy lẻ cần thiết.	• Biết về số máy lẻ.	Để biết người mà bạn cần chuyển cuộc gọi.	
	Thông báo ngắn gọn cho ngươi nhấc máy.	• Tên người gọi và nội dung cuộc gọi. Cần làm nhanh gọn.		
	Tạo đường kết nối.	• Trước hết thông báo cho khách biết là bạn đang chuyển cuộc gọi.	Vì đó có thể là một cuộc gọi từ nước ngoài.	
	Nếu kết nối thành công thì gác máy.	• Cám ơn người gọi vì đã chờ và thông báo cho người gọi.		
	Nếu việc chuyển cuộc gọi không thông suốt hãy hỏi người gọi xem có tiếp tục chờ hay muốn được gọi lại sau.	• Chuyển cuộc gọi sang chế độ chờ và thử lại lần nữa. • Viết số điện thoại và số máy lẻ của người gọi, tên, thời gian cuộc gọi và lời nhắn.		
	Thông báo cho người gọi rằng họ sẽ được gọi lại.	• Gác điện thoại sau khi người gọi đã gác máy.		

CÔNG VIỆC SỐ 13: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 13.3: Ghi lại lời nhắn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Ghi lại lời nhắn trong văn phòng bộ phận Buồng.	Khi người gọi muốn để lại lời nhắn hoặc họ có yêu cầu gì đó hoặc họ đưa cho bạn những chỉ dẫn.	• Tuân theo các quy trình của khách sạn, luôn có sẵn bút và giấy hoặc ghi vào "Sổ ghi lại các cuộc gọi đến"	Liệt kê tất cả các cuộc gọi để làm theo	Tham khảo Chương 9 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
Quy trình này không dành cho việc ghi lại hoặc nhận lời nhắn cho khách khi bạn đang làm việc trong buồng khách.	Ghi lại những ý chính.	Viết ra: - Ngày và giờ - Tên và số buồng - Tin nhắn - Ký tắt hoặc tên của bạn	Điều này rất quan trọng. Dành thời gian để đảm bảo tính chính xác.	
	Đảm bảo lời nhắn được chuyển đi hoặc được làm theo.	Trong vòng 15 phút • Giữ tin nhắn đến cuối ca làm việc. • Ghi chú đã chuyển vào sổ theo dõi sau khi tin nhắn đã được chuyển.		Theo quy trình của khách sạn.
<u>Lưu ý:</u> Hướng dẫn khách liên hệ với tổng đài hoặc chuyển cuộc gọi cho nhân viên tổng đài.	Thường xuyên kiểm tra xem các lời nhắn được thực hiện chưa.	• Vào giữa ca và trước khi kết thúc ca làm việc.	Để bạn không quên.	
	Bàn giao lại lời nhắn và các chỉ dẫn.	• Với ghi chú tin nhắn hoặc các chỉ dẫn trong tình trạng "chờ" hoặc "đang được thực hiện".		

CÔNG VIỆC SỐ 13: SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI

PHẦN VIỆC SỐ 13.4: Quy trình nhắn tin/ Bộ đàm

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Máy nhắn tin.	"Máy nhắn tin" là một chiếc máy nhỏ dùng để liên lạc với một nhân viên Buồng trong ca làm việc bằng tiếng chuông "bíp"và/hoặc tin nhắn.	• Tuân theo các quy trình của khách sạn • Kiểm tra máy nhắn tin trước khi vào ca làm việc. • "Tắt" và "bật" để kiểm tra tiếng kêu, đèn và màn hình.	Dễ dàng và không mất nhiều thời gian để tìm được bạn.	Xem Phần việc 1.7 của quyển này.
	Máy nhắn tin được đeo vào thắt lưng hoặc bỏ túi quần.	• Treo vào dây đeo chìa khóa và gắn vào thắt lưng hoặc	Để không bị mất.	
2. Quy trình: Khi có đèn báo hoặc tiếng chuông.	Lấy máy nhắn tin ra khỏi thắt lưng.	• Để âm lượng không to quá, nhận tin trong vòng 30 giây.	Có thể khẩn cấp.	
	Trước hết tắt tiếng chuông.	• Trong vòng 1 phút.		
	Đọc màn hình xem mã số, tin nhắn hay cần gọi cho ai.	• Hiểu rõ các mã số và ý nghĩa của chúng.		
	Đi đến điện thoại gần nhất và bấm số.	• Biết rõ các số máy lẻ, nếu không thì gọi về văn phòng bộ phận Buồng hoặc tổng đài.		
	Tự giới thiệu phòng ban và tên của bạn.	• Bộ phận Buồng và tên bạn.		

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	Ghi rõ lời nhắn hoặc chỉ dẫn. Gác máy. Bật lại máy nhắn tin. Trả lại máy nhắn tin vào cuối ca và ký vào sổ bàn giao.	• Có sẵn bút và giấy. • Nếu máy nhắn tin không hoạt động. Sau đó sử dụng nếu máy hoạt động trở lại.		
3. Bộ đàm.	Một thiết bị sóng vô tuyến nhỏ dùng để liên lạc 2 chiều.	• Các nguyên tắc giống như nhắn tin. • Giữ cho âm lượng ở mức chấp nhận được. • Chuyển sang kênh của bộ phận Buồng.	Phương tiện liên lạc nhanh và hiệu quả.	Sử dụng theo quy định của khách sạn. Xem Phần việc 1.7

CÔNG VIỆC 14. XỬ LÝ VIỆC CHUYỂN/ĐỔI BUỒNG

GIỚI THIỆU:

Bạn phải biết những việc cần làm và cách giải quyết việc chuyển buồng cho khách và các đồ vật của họ, theo các tiêu chuẩn của khách sạn.

Phần việc số 14.1: Cách xử lý việc chuyển/đổi buồng

Phần việc số 14.2: Cách xử lý việc trả buồng muộn

CÔNG VIỆC SỐ 14: XỬ LÝ VIỆC CHUYỂN/ĐỔI BUỒNG

PHẦN VIỆC SỐ 14.1: Cách xử lý việc chuyển/đổi buồng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuyển hoặc đổi buồng.	Chuyển khách và tài sản của họ đến một buồng trống sạch khác của khách sạn.	• Theo các quy trình của khách sạn.	Có lý do để khách phải hoặc muốn chuyển đến buồng khác. Thường gây bất tiện cho khách.	Tham khảo Chương 5 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
	Các nguyên do để khách hoặc khách sạn chuyển buồng cho khách được liệt kê dưới đây:	• Xử lý việc chuyển buồng với sự quan tâm và chú ý đặc biệt. • Việc đổi buồng phải được thực hiện nhanh chóng và trôi chảy.		
Luôn cùng người giám sát kiểm tra trước buồng mới và thời gian chuyển buồng.	Để bảo dưỡng hoặc sửa chữa các hư hỏng không thể thực hiện được ngay.	• Bạn nên thực hiện việc chuyển buồng với sự giúp đỡ của giám sát viên, nhân viên an ninh và nhân viên trực sảnh.	Vì lý do an ninh cho bạn và để chắc chắn rằng tài sản của khách không bị thất lạc.	
	Khách phàn nàn về buồng đang ở.	• Tuân theo các quy trình của khách sạn và khách phải luôn ở đó trong khi chuyển các tài sản của họ.	Vì lý do an ninh.	
	Khách sạn cần buồng cho khách mới đến hoặc vì các lý do hỏng hóc và bảo trì.	• Nếu không: khách phải đóng gói tài sản của họ lại. • Không được để cửa mở khi bạn đi khỏi buồng.		
	Nhân viên Lễ tân và nhân viên Buồng quyết định việc chuyển buồng.	• Buồng mà khách vừa trả phải được đưa ngay vào danh mục buồng trống bẩn.	Buồng phải được kiểm tra trước và dọn lại.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Đổi buồng.	Các bước:			
	1. Trước tiên kiểm tra buồng trống sạch mà khách sắp chuyển đến.	• Buồng trống sạch theo tiêu chuẩn.	Chắc chắn rằng buồng đã sẵn sàng để đón khách.	
	2. Gọi sự trợ giúp để chuyển các tài sản và hành lý của khách.	• Hành lý và các valy to.	Có thể quá nặng hoặc quá nhiều.	
	3. Nếu khách đang ở trong buồng, bạn có thể đề nghị giúp khách đóng gói đồ đạc.	• Không động vào hoặc đóng gói các tài sản cá nhân giá trị (máy tính, tiền, trang sức).	Kể cả khi có khách ở trong buồng. Khách tự xử lý.	
	4. Có sự trợ giúp của nhân viên trực sảnh để mang vác hành lý, các valy và quần áo đang treo đến buồng mới.	• Để các valy to và quần áo treo lên xe chở hành lý.	Để cho nhanh.	
	5. Các đồ đạc rời nên được bỏ vào trong một túi.	• Có thể là túi nhựa hoặc túi giặt là.	Dễ mang đi.	
	6. Kiểm tra toàn bộ buồng hiện tại xem có sót đồ của khách trước khi rời khỏi buồng.	• Ngăn kéo, tủ, phòng tắm, gầm giường, két sắt và quần áo ngủ.		
	7. Đi cùng khách và nhân viên trực sảnh đến buồng mới.	• Mở cửa buồng.		

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	8. Giúp khách dỡ đồ đạc và tài sản của họ.	• Đề nghị được treo quần áo vào tủ cho khách.		
	9. Điền vào bảng tình trạng buồng của cả buồng cũ và mới. Chuyển từ buồng có khách sang buồng trống bẩn và buồng trống sạch thành buồng có khách.	• Buồng cũ: trống bẩn • Buồng mới: có khách (chuyển buồng). • Ghi lại giờ rời khỏi buồng cũ.		

CÔNG VIỆC SỐ 14: XỬ LÝ VIỆC TRẢ BUỒNG MUỘN

PHẦN VIỆC SỐ 14.2: Cách xử lý việc trả buồng muộn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Như thế nào là trả buồng muộn.	Khách được phép rời khỏi buồng muộn hơn thời gian quy định trả buồng của khách sạn. Giờ trả buồng tiêu chuẩn có thể khác nhau, từ 12 giờ đến 13 giờ. Trưởng bộ phận Lễ tân sẽ quyết định việc trả buồng muộn và thời gian trả buồng.	• Tuân theo các quy định của khách sạn. • Biết rõ về thời gian trả buồng tiêu chuẩn của khách sạn. • Buồng sẽ được dọn vệ sinh theo tiêu chuẩn của khách sạn. • Không được hứa với khách về việc trả buồng muộn. • Nếu khách nói họ trả buồng muộn, hãy thông báo cho người giám sát.	Khách VIP, phi hành đoàn hoặc yêu cầu đặc biệt. Tùy thuộc vào mức độ sử dụng buồng trong khách sạn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Trả buồng muộn.	Các bước:			
	1. Nếu được liệt kê trong báo cáo tình trạng buồng, hãy kiểm tra giờ trả buồng muộn.	• Phải có giờ trả buồng. • LCO = trả buồng muộn.	Có thể khách đang ngủ.	
	2. Nếu khách đã rời khỏi buồng trong ngày, bạn có thể dọn buồng.	• Sửa lại giường (không thay ga giường) và bổ sung khăn tắm. • Mở rèm cửa và đổ thùng rác, gạt tàn.	Sẽ dọn buồng sau đó. Chỉ để khách lưu trú trong ngày.	Tùy thuộc vào chính sách của khách sạn.
	3. Nếu khách vẫn đang ở trong buồng: không làm phiền khách.	• Kiểm tra lại sau đó. • Nếu bạn buộc phải làm phiền khách, hãy hỏi khách cho phép vào buồng dọn.		
	4. Hãy kiểm tra buồng lại lần nữa 15 phút sau giờ trả buồng muộn.	• Đảm bảo rằng buồng đã trống và không còn đồ đạc để quên.		
	5. Bạn có thể tiến hành dọn vệ sinh buồng.	• Tuân theo tiêu chuẩn và quy trình của khách sạn.		
	6. Nếu khách vẫn chưa ra khỏi buồng khi bạn hết ca làm việc.	• Điền vào báo cáo tình trạng buồng: trả buồng muộn và thời gian.	Ca làm việc buổi tối sẽ tiếp quản công việc và thông báo cho bộ phận Buồng.	

CÔNG VIỆC 15. CHĂM SÓC KHÁCH

GIỚI THIỆU:

Bạn phải có khả năng hiểu và trả lời các yêu cầu của khách thông qua việc giao tiếp cơ bản bằng tiếng Anh với khách, theo các tiêu chuẩn của khách sạn.

Phần việc số 15.1:	Chăm sóc khách (Kiến thức)
Phần việc số 15.2:	Xử lý phàn nàn của khách
Phần việc số 15.3:	Các từ tiếng Anh (Kiến thức)

công việc 15. chăm sóc khách

CHÀO KHÁCH 1

TRẢ LỜI CÂU HỎI CỦA KHÁCH 2

LẮNG NGHE VÀ TRẢ LỜI KHÁCH MỘT CÁCH LỊCH SỰ 3

CÔNG VIỆC SỐ 15: GIAO TIẾP VỚI KHÁCH

PHẦN VIỆC SỐ 15.1: Chăm sóc khách (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chăm sóc khách và khách hàng.	Chúng ta cố gắng đáp ứng, hỗ trợ và giúp đỡ khách càng nhiều càng tốt theo các tiêu chuẩn của khách sạn. Bạn gặp khách trong lúc làm việc (trong thang máy, ở hành lang hoặc trong buồng khách sạn).	• Tuân theo các quy trình của khách sạn. Việc đầu tiên bạn luôn làm là: • Chào khách (buổi sáng, chiều hoặc tối). "Tôi có thể giúp gì được Ngài?"	Khách là nguyên do để chúng ta kinh doanh khách sạn và đây là ngành kinh doanh dịch vụ.	Tham khảo Chương 9 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
Tiếp xúc với khách bao gồm:	Nghe: • Nghe một cách cẩn thận. • Nhắc lại nếu cần thiết. • Không ngắt lời khách. • Thể hiện thái độ tốt. Khách to tiếng. Âm lượng giọng nói.	• Nhìn khách và mỉm cười. • Mỗi câu hỏi phải được xử sự như lần đầu tiên bạn nghe thấy. • Trong trường hợp khách tức giận, buồn hoặc to tiếng, báo ngay cho người giám sát. • Nói chậm và rõ ràng • Luôn nói Ngài hoặc Quý Bà.	Sẽ khó hiểu khách vì họ sử dụng ngôn ngữ khác. Có thể khách bực mình hoặc có gì đó không ổn. Khách đánh giá cao nỗ lực của bạn.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	Cố gắng nói bằng tiếng Anh và không sợ mắc lỗi. Nhắc lại các câu hỏi của khách. Thông báo cho khách việc bạn sắp làm. Ngôn ngữ hình thể. Luôn nhìn thẳng vào khách khi bạn hoặc khách đang nói. Gật đầu có nghĩa là bạn đang nghe khách nói. Không quay lưng lại hoặc bỏ đi khi khách đang nói với bạn. Đứng đúng cách.	• Nhớ một số từ tiếng Anh cơ bản. • Hỏi, ví dụ bao nhiêu khăn? • Gọi cho người giám sát, đi lấy các đồ vật cần thiết và thông báo cho khách bạn sẽ trở lại sau. • Đứng thẳng và quay mặt về khách. • Giao tiếp bằng mắt và mỉm cười.	Để chắc chắn rằng bạn hiểu. Sử dụng câu hỏi mở bắt đầu với "cái gì, khi nào, ở đâu, tại sao" để tìm ra vấn đề khách cần. Các biểu hiện trên nét mặt có thể giúp bạn hiểu được khách.	
2. Nếu bạn không hiểu khách.	Các bước: 1. Đưa cho khách tờ giấy và cây bút. 2. Đề nghị khách viết số buồng của họ và các yêu cầu. 3. Yêu cầu người giám sát giúp bạn trả lời yêu cầu của khách.	• Giấy trắng và có biểu tượng của khách sạn. • Sử dụng tiếng Anh cơ bản. • Cám ơn khách và ngay lập tức đáp ứng yêu cầu của khách.	Để tìm cách giúp khách. Có thể rất khó để hiểu khách.	

CÔNG VIỆC SỐ 15: GIAO TIẾP VỚI KHÁCH

PHẦN VIỆC SỐ 15.2: Xử lý phàn nàn của khách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Phàn nàn của khách.	Các bước 1-8 "Cách xử lý phàn nàn của khách":	• Tuân theo các quy trình của khách sạn.	Là một phần của sự chăm sóc khách.	Tham khảo Chương 9 Giáo trình Nghiệp vụ Lưu trú.
	1. Tập trung lắng nghe. Cảm ơn khách vì đã cho bạn biết sự việc.	Điều bạn luôn làm trước tiên: • Chào khách: xin chào (buổi sáng, buổi chiều hoặc tối). • Tôi có thể giúp gì được cho ngài?	Có thể khách đang bực mình hoặc có gì đó không ổn.	
	2. Nhìn khách và gật đầu. Đưa khách đến một góc yên tĩnh trong hành lang hoặc tránh xa đường đi của khách khác.	• Nhìn khách và mỉm cười. • Gọi tên khách nếu có thể. • Luôn nói Quý khách. • Nói chậm rãi.	Khách đánh giá cao nỗ lực của bạn.	
	3. Hỏi số buồng và tên của khách 4. Ghi lại	• Nhớ các từ tiếng Anh cơ bản.	Các biểu lộ trên nét mặt có thể giúp bạn hiểu được khách.	
	5. Để cho khách kết thúc lời phàn nàn.	• Cảm ơn khách đã cho bạn biết sự việc.		
	6. Thông báo cho khách biết việc bạn có thể hoặc sắp làm đối với phàn nàn của khách.	• Gọi người giám sát ngay và thông báo về lời than phiền của khách.		
	7. Theo dõi giải quyết lời phàn nàn (bạn hoặc người giám sát).	• Kiểm tra kỹ cùng khách.	Để đảm bảo khách hài lòng.	
	8. Nếu bạn vẫn không hiểu.	• Gọi người giám sát hoặc văn phòng bộ phận Buồng để giúp đỡ.	Để giải quyết vấn đề.	

CÔNG VIỆC SỐ 15: GIAO TIẾP VỚI KHÁCH

PHẦN VIỆC SỐ 15.3: Các từ tiếng Anh (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các từ tiếng Anh hay dùng nhất trong bộ phận Buồng, bao gồm các từ kỹ thuật:	Xin chào Quý khách (buổi sáng/buổi chiều/buổi tối) Đây là bộ phận Buồng. Tôi xin lỗi, tôi sẽ trở lại sau. Khi nào Quý khách trả buồng? Lúc nào Quý khách rời khỏi buồng? Số buồng của Quý khách? Tên Quý khách là gì ? Cảm ơn Quý khách. Chúc Quý khách một ngày vui vẻ. Xin Quý khách đừng bận tâm về điều đó. Có bao nhiêu khách ở trong buồng của Quý khách? Quý khách cần thêm mấy chiếc khăn tắm nữa? Có chăn dự phòng trong tủ. Tivi có điều khiển từ xa. Giờ trả buồng là 12:00 giờ hoặc 13:00 giờ. Chúng tôi cung cấp chai nước cho khách. Xin đừng uống nước từ vòi. Chúc chuyến đi thú vị và hy vọng được đón tiếp Quý khách lần sau.	• Luôn chào khách trước. • Gọi tên khách (nếu biết). • Luôn nói đến tên bộ phận của bạn.	Một chút tiếng Anh sẽ giúp bạn giao tiếp với người nước ngoài trong khách sạn của bạn. Trả lời hầu hết các câu hỏi chung. Sử dụng các câu hỏi mở trong giao tiếp với khách.	

CÔNG VIỆC 16. KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

GIỚI THIỆU:

Bạn phải có khả năng dọn vệ sinh, chuẩn bị và cất thiết bị buồng, các công cụ và dụng cụ dọn vệ sinh cho ca làm việc tiếp theo, theo cách chuyên nghiệp và vệ sinh.

Phần việc số 16.1:	Tầm quan trọng khi kết thức ca làm việc (Kiến thức)
Phần việc số 16.2:	Các bước kết thúc ca làm việc từ 1-16
Phần việc số 16.3:	Các bước kết thúc bàn giao cuối ca từ 17-24

công việc 16. kết thúc ca làm việc

BỔ SUNG ĐỒ ĐẠC LÊN XE ĐẨY ĐÃ ĐƯỢC LÀM SẠCH 1

ĐỔ TÚI BỤI TRONG MÁY HÚT BỤI 2

LAU RỬA DỤNG CỤ NHỎ 3

ĐỔ ĐẦY CÁC CHAI CHẤT TẨY RỬA 4

TRẢ LẠI CHÌA KHOÁ VÀ MÁY NHẮN TIN 5

KÝ NHẬN TRẢ CHÌA KHOÁ VÀ MÁY NHẮN TIN 6

CÔNG VIỆC SỐ 16: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 16.1: Tầm quan trọng khi kết thúc ca làm việc (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Tầm quan trọng khi kết thúc ca làm	Lập kế hoạch tốt và chuyên nghiệp, trong việc kết thúc ca làm việc.	Lập kế hoạch tốt là đã làm được một nửa phần việc cho ca hoặc ngày làm việc tiếp theo.	Cũng giống như khi chuẩn bị làm việc, kết thúc ca làm việc cũng rất quan trọng.	
Xe đẩy.	Sắp xếp và cất xe đẩy và thùng chứa đồ.	• Sẵn sàng sử dụng, xếp đầy theo tiêu chuẩn cho ca làm việc tiếp theo. • Cất ở khu phục vụ.	Tiết kiệm thời gian buổi sáng để nhận các nguyên liệu từ kho và để bắt đầu ca làm việc.	
Thiết bị.	Sắp xếp và cất thiết bị, công cụ và dụng cụ dọn vệ sinh. Kiểm tra các thiết bị.	• Hoạt động tốt. • Thông báo cho bộ phận Bảo trì nếu có hỏng hóc.	Trong trường hợp khẩn cấp (như việc trả buồng đột xuất) hoặc cho ca làm việc buổi tối hoặc cho người làm việc thay bạn (nếu ngày mai là ngày nghỉ của bạn).	
Các dụng cụ và khăn.	Phơi khô và cất các dụng cụ và khăn nếu chúng ẩm và ướt.	• Trong khu phục vụ, sau khi dọn vệ sinh.	Để chuẩn bị cho ca sau. Để ngăn ngừa sự phát triển của vi khuẩn gây hại và mùi khó chịu khi bảo quản.	

CÔNG VIỆC SỐ 16: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 16.2: Các bước kết thúc ca làm việc từ 1 -16

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Thực hiện quy trình sau khi kết thúc ca làm việc của bạn. **Các bước này được thực hiện trong khu phục vụ của khách sạn.**	Các bước kết thúc ca làm việc từ 1-16:	• Tuân theo các tiêu chuẩn của khách sạn.	Để làm sạch, cất và chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo.	
	1. Cất xe đẩy trong khu phục vụ.	• Dựng vào tường.		
	2. Đổ thùng rác.	• Đổ rác vào nơi quy định.	Vì lý do vệ sinh.	
	3. Mang đồ vải bẩn tồn lại từ ca ngày/đêm đi.	• Mang đến phòng giặt là. • Kiểm tra đồ vải bị rách và để riêng ra.		
	4. Kiểm tra các đồ thất lạc và tìm thấy.	• Bỏ vào túi nhựa có gắn chú thích. Không để ở khu phục vụ.		Quy định về đồ đạc thất lạc và tìm thấy.
	5. Lau các giá đỡ trên xe đẩy.	• Lau bằng khăn sạch ẩm.		
	6. Bổ sung đồ đạc lên xe đẩy, dùng danh mục kiểm tra.	• Số lượng tối thiểu theo tiêu chuẩn của khách sạn, xếp đồ cung cấp cho khách, đồ vải và khăn tắm gọn gàng.		
	7. Đổ túi bụi trong máy hút bụi.	• Thay, lau sạch bên ngoài và cất gọn gàng. • Không có bụi hoặc chất bẩn.	Sẵn sàng cho ca làm việc hoặc ngày sau. Để máy hoạt động tốt.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	8. Loại bỏ tóc quấn vào chổi, bàn chải và tấm lót sàn.			
	9. Rửa và cất chổi, bàn chải và các khăn lau sàn.	• Bằng chất tẩy rửa trung tính, chống cán xuống cho khô.	Ngăn ngừa vi khuẩn gây hại.	
	10. Rửa chổi cọ bồn cầu	• Bằng nước nóng pha chất khử trùng.	Vì lý do vệ sinh.	
	11. Giặt khăn lau, cây lau và vắt khô.	• Chuyển bộ phận giặt là.	Vì lý do vệ sinh.	
	12. Rửa sạch xô đựng cây lau.	• Úp xuống cho khô.		
	13. Quét và lau ẩm sàn nhà khu phục vụ.	• Bằng chổi và cây lau sạch.		
	14. Đổ đầy các chai chất tẩy rửa.	• Đủ cho sử dụng của một ca theo hướng dẫn, đóng các chai và hộp lại.	Nếu có thể.	
	15. Điền vào phiếu yêu cầu.	• Cho ca sau. • Số lượng tối thiểu và mức dùng trung bình.	Tiết kiệm thời gian cho buổi sáng hôm sau .	
	16. Tắt đèn, đóng và khóa cửa khu phục vụ.	• Chắc chắn rằng các thiết bị và nguyên liệu được cất ngăn nắp, kiểm tra cửa đã khóa chưa.	Vì lý do an ninh và để tiết kiệm năng lượng.	

CÔNG VIỆC SỐ 16: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 16.3: Các bước kết thúc bàn giao cuối ca từ 17 - 24

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Thực hiện quy trình sau khi kết thúc ca làm việc	Các bước 17 - 24:	• Tuân theo tiêu chuẩn của khách sạn.		
	17. Trả lại chìa khóa và máy nhắn tin.	• Bàn giao lại cho Giám sát viên hoặc Tổ trưởng tổ Buồng. • Bàn giao lại các thông tin trong ca làm việc.	Luôn để lại tại khách sạn.	
Các bước 17- 24 được thực hiện ở văn phòng bộ phận Buồng.	18. Ký nhận trả chìa khóa và máy nhắn tin.	• Tên, chữ ký và thời gian.	Vì lý do lưu trữ.	
	19. Trả lại bảng tình trạng buồng và ký nhận.	• Tất cả các buồng trong khu vực của bạn phải được liệt kê và điền đầy đủ, với các nhận xét và thời gian dọn vệ sinh.	Để kiểm tra và nhập vào máy tính và để liệt kê các nhận xét.	Theo quy định của khách sạn.
	20. Trả lại các phiếu yêu cầu bảo dưỡng và các phiếu đề nghị bổ sung thiết bị/dụng cụ.	• Kiểm tra xem số buồng và mô tả về tình trạng thiết bị có được ghi trên phiếu không. • Để lưu giữ và dùng cho ngày tiếp theo. Tên và tầng phục vụ.	Để lập kế hoạch và thực hiện sửa chữa.	
	21. Trả lại các đồ đạc thất lạc và tìm thấy.	• Trong túi nhựa có ghi số buồng và ngày giờ.	Không được mang ra khỏi khách sạn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
	22. Xem lịch làm việc.	• Để biết lịch làm việc mới và các thay đổi.	Để biết chắc chắn khi nào bạn phải làm việc.	
	23. Thay sang thường phục.	• Trả lại đồng phục theo quy định của khách sạn hoặc treo trong tủ có khóa.	Không được rời khách sạn khi vẫn mặc đồng phục trừ khi bạn được cho phép.	
	24. Ghi giờ vào máy chấm công.	• Đặt thẻ tên của mình vào tủ cá nhân có khóa. • Máy đặt tại lối ra dành riêng cho nhân viên.	Để quản lý thời gian làm quá giờ và tính tổng thời gian làm việc cho nhân viên.	