

## GIỚI THIỆU MỘT SỐ VỊ TRÍ CÔNG VIỆC TRONG BỘ PHẬN BUỒNG KHÁCH SẠN

Bộ phận buồng là một trong những bộ phận đem lại doanh thu và lãi suất cao nhất trong việc của bộ phận buồng là làm vệ sinh, bảo dưỡng toàn bộ các phòng khách sạn; làm các công vụ cho khách; làm vệ sinh và bảo dưỡng các khu vực công cộng, sân vườn; tẩy trùng, diệt khuẩn; thiết kế cắt may, quản lý và giặt là đồ vải, đồng phục của cán bộ, công nhân viên trong khách sạn; phục vụ khách nghỉ tại khách sạn, khách có thể hiểu được trình độ nghiệp vụ chuyên môn của đ hiểu được phong cách, trình độ văn minh và lòng mến khách của người phục vụ nói riêng và ph Việt Nam nói chung. Do vậy bộ phận buồng là một bộ phận quan trọng không thể thiếu được tron doanh của khách sạn.



*Nhân viên buồng trang trí phòng tân hôn cho khách*

Để hoàn thành các chức năng nhiệm vụ của bộ phận buồng, có rất nhiều vị trí công việc k thông tin dưới đây giúp các bạn có một cái nhìn rõ nét hơn về bộ phận buồng, chọn vị trí công vi phòng vẫn xin việc tại các khách sạn và định hướng phấn đấu trong nghề nghiệp.

### **Giám đốc bộ phận buồng**

Tóm tắt công việc : giám đốc buồng quản lý toàn diện bộ phận buồng, phục vụ khách nghỉ cách có hiệu quả, chất lượng tốt, bảo đảm các phòng luôn luôn sạch sẽ, hài lòng khách. Giám đố chịu trách nhiệm trước Tổng giám đốc khách sạn về các công việc sau:

- Lập kế hoạch kinh doanh của bộ phận, lập hệ thống quản lý hiệu quả, đôn đốc và chỉ đạ ngày của cấp dưới, bảo đảm cho hoạt động kinh doanh diễn ra bình thường và hiệu quả.
- Lập dự toán hàng năm, quản lý kho, thẩm định các vật dụng, kiểm soát chí phí.
- Ban hành quy định nhân viên, kiểm tra, đôn đốc việc chấp hành để đảm bảo tiêu chuẩn ph

- Thẩm định các phương tiện, tiện nghi phòng khách, yêu cầu bộ phận kỹ thuật cải tạo, sửa chữa các phương tiện, thiết bị luôn ở trạng thái hoàn hảo.

- Quy định các yêu cầu về chất lượng giặt là, định kỳ kiểm tra, đảm bảo giặt là đạt yêu cầu của khách.

- Thẩm định kiểu dáng, giá thành đồng phục của CB-CNV, đơn đốc công việc quản lý đồng phục.

- Đơn đốc và chỉ đạo công tác vệ sinh, trồng cây, sát trùng tại các khu vực công cộng.

- Chú trọng quan hệ giao tiếp khách, nắm bắt yêu cầu và giải quyết phàn nàn của khách.

- Lập, thực hiện kế hoạch đào tạo và phát triển nhân viên để nâng cao kiến thức, hành vi nghiệp vụ và kỹ năng nghiệp vụ của nhân viên.

- Quy định các quy chế, điều lệ của bộ phận, định kỳ kiểm tra đánh giá thành tích nhân viên, đối tình hình tư tưởng và công việc của các nhóm nhân viên,

- Đơn đốc, kiểm tra công tác phòng cháy ở các tầng, khu vực, bảo đảm an toàn.

- Phối hợp tốt với các bộ phận khác trong khách sạn

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

### **Phó giám đốc, trợ lý giám đốc**

Phó giám đốc, trợ lý giám đốc là người trực tiếp giúp giám đốc điều hành và quản lý các phân buồng, thực hiện các nhiệm vụ chủ yếu sau :

- Thực hiện kế hoạch công tác của bộ phận, thay mặt giám đốc khi giám đốc vắng mặt.

- Tổ chức họp các nhóm trưởng, các trưởng ca để bố trí, phân công công việc.

- Kiểm tra tình hình chấp hành quy trình và tiêu chuẩn thao tác công việc, góp ý kiến và đề xuất quyết các tồn tại, kịp thời báo cáo giám đốc.

- Kiểm tra công tác chuẩn bị trước khi khách đến.

- Giải quyết các yêu cầu và khiếu nại của khách.

- Giúp giám đốc kiểm tra công tác vệ sinh khu vực giặt là, khu vực công cộng.

- Thực hiện kế hoạch đào tạo của bộ phận.

- Định kỳ đánh giá nhân viên và đề đạt ý kiến thưởng phạt lên giám đốc.

- Đơn đốc, kiểm tra tình hình nhân viên tuân thủ quy chế, xử lý đối với người vi phạm.

- Bố trí người trực ca và kiểm tra sự có mặt của người trực ca.

- Kiểm tra tình hình hoạt động của máy móc thiết bị, đôn đốc việc bảo dưỡng và sửa chữa thiết bị.

- Phối hợp các công việc tại văn phòng bộ phận, giải quyết yêu cầu của khách và khó khăn của nhân viên.

- Tổ chức kiểm kê định kỳ tài sản, kiểm soát giá thành, đề xuất mua sắm đồ dùng, dụng cụ công dụng.

- Thực hiện các công việc khác do cấp trên giao.

### **Thư ký bộ phận buồng**

Khái quát công việc : Nhận và chuyển thông tin, thống kê các báo biểu, lập hồ sơ lưu trữ buồng là người dưới quyền điều hành trực tiếp của phó giám đốc, trợ lý bộ phận thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Soạn thảo văn bản, phiên dịch, ghi biên bản họp hội, xử lý công văn đi và đến, sắp xếp và lưu trữ hồ sơ.
- Bảo quản và kịp thời đổi mới hồ sơ về nhân sự của bộ phận buồng.
- Bảo quản chứng từ, lập báo cáo đề nghị mua các vật dụng, báo cáo điều động nhân viên, hư hỏng và mất mát, ghi chép tình hình vật dụng bị hao mòn.
- Nhập máy tính các tư liệu của bộ phận buồng.
- Đề nghị xin nhận và phát phiếu ăn, văn phòng phẩm,... của bộ phận buồng.
- Lập bảng chấm công của cán bộ, nhân viên bộ phận buồng.
- Tiếp nhận điện thoại, ghi chép thông tin lời nhắn, bố trí việc tiếp khách, đón tiếp khách tới từ các phòng ban khác của khách sạn.
- Quét dọn, giữ gìn vệ sinh phòng làm việc.
- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

### **Nhân viên văn phòng bộ phận buồng**

Khái quát công việc : Phụ trách công tác truyền đạt thông tin và một phần công tác hành chính của bộ phận buồng. Nhiệm vụ :

- Chấp hành nghiêm túc chế độ quản lý chìa khóa.
- Lập biểu tình trạng phòng, theo dõi kết quả kiểm tra của các trưởng ca, kịp thời thông báo cho các phòng ban liên quan.
- Thu nhận, vào sổ, cất giữ và chuyển giao cho khách các vật dụng khách bỏ quên.
- Tiếp nhận và truyền đạt các thông tin do khách và các bộ phận khác chuyển tới.
- Tiếp nhận điện thoại, tìm hiểu yêu cầu của khách, kịp thời thông báo cho nhân viên phụ trách buồng để xử lý nhanh chóng phục vụ khách.
- Phụ trách việc cho khách mượn vật dụng, vào sổ, thu hồi, bảo quản các vật dụng đó.
- Thống kê và lập biểu tiêu thụ đồ uống tại các quầy minibar trong các phòng khách.
- Chuẩn bị các báo biểu cho ca làm việc, lập yêu cầu sửa chữa các thiết bị, phương tiện và báo cáo kịp thời.
- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

### **Trưởng nhóm phục vụ buồng**

Trưởng nhóm phục vụ buồng quản lý toàn diện buồng khách tại các tầng, đảm bảo quá trình

bình thường, phục vụ khách với chất lượng tốt. Nhiệm vụ cụ thể :

- Phân công công việc hàng ngày trước khi vào ca, kiểm tra trang phục, vệ sinh cá nhân của nhân viên.
- Điều phối nhân sự, kiểm tra công việc của nhân viên, đề nghị hưởng, phạt nhân viên.
- Nắm bắt tình hình khách, tình trạng buồng, kiểm tra và báo cáo hàng ngày cho giám đốc bộ phận lễ tân.
- Kiểm tra phòng khách đảm bảo đúng tiêu chuẩn trước khi khách đến.
- Phối hợp với bộ phận bảo vệ làm tốt công tác phòng cháy, ghi chép và báo cáo kịp thời thường.
- Lắng nghe và đáp ứng yêu cầu của khách, giải quyết phàn nàn của khách.
- Lập và thực hiện kế hoạch đào tạo nhân viên.
- Tổ chức kiểm kê hàng tháng.
- Giám sát việc bàn giao chìa khóa.
- Ghi nhật ký công việc, làm tốt công tác giao ca, định kỳ báo cáo lên giám đốc bộ phận.
- Kiểm tra tình hình thực hiện quy chế, quan tâm nhân viên, giải quyết mâu thuẫn nếu có.
- Hoàn thành các công việc do cấp trên giao.

### **Nhân viên phục vụ buồng**

Là người làm vệ sinh các buồng khách theo đúng trình tự và tiêu chuẩn quy định, phục vụ khách với chất lượng tốt nhất.

- Dọn vệ sinh buồng theo tiêu chuẩn của khách sạn.
- Kiểm tra, sắp xếp đồ đạc, tiện nghi trong buồng theo tiêu chuẩn của khách sạn.
- Báo cáo đồ thất lạc tìm thấy, báo cáo thiết bị hư hỏng cần sửa chữa.
- Bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ, hoá chất.
- Bảo quản và giao nhận chìa khóa đúng quy trình.
- Bảo quản và sắp xếp xe đẩy.
- Làm tốt công tác bàn giao ca.
- Làm vệ sinh khu vực công cộng : hành lang, lối đi, lối cầu thang thoát hiểm.
- Phân loại rác, mang đồ vải bẩn đi giặt.
- Giao tiếp với khách đúng quy định.
- Phục vụ khách trong thời gian khách lưu trú : xử lý đồ giặt là của khách, bổ sung đồ dùng.

hàng ngày, đáp ứng các yêu cầu hợp lý của khách, giúp khách xử lý các trường hợp khẩn cấp,...

- Làm tốt công tác phòng cháy, đảm bảo an toàn cho khách và tài sản trong khu vực mình
- Hoàn thành các công việc do cấp trên giao.



*Nhân viên buồng đang dọn phòng khách*

### **Trưởng nhóm trồng và chăm sóc cây, hoa**

Khái quát công việc : Quản lý việc trồng, chăm sóc cây, hoa, đảm bảo môi trường xanh tươi  
Nhiệm vụ cụ thể:

- Kiểm tra tình hình cây xanh, tìm hiểu nhu cầu thay đổi cây xanh trong khách sạn, đảm bảo tươi trong khách sạn.
- Cung cấp hoa theo yêu cầu đặt hàng của bộ phận nhà hàng, khu vực công cộng và các bộ phận khác.
- Ghi chép tình hình tiêu hao vật phẩm, lập phiếu tồn kho, phiếu xin lĩnh bổ sung, bảo đảm dự trữ.
- Giữ quan hệ với các cửa hàng bán hoa, cây cảnh, làm đơn xin mua hoa theo nhu cầu hàng ngày.
- Kiểm soát chi phí mua hoa.

- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

### **Nhân viên trồng và chăm sóc cây, hoa**

Các nhân viên trồng và chăm sóc cây hoa chịu trách nhiệm trồng và chăm sóc cây hoa tươi xanh tươi của khách sạn.

### **Trưởng kho**

Khái quát công việc : Quản lý kho, phụ trách công tác bổ sung đồ uống cho các quầy phòng khách, cấp phát vật dụng, đồ dùng cho các tầng phục vụ khách, vào sổ sách tài sản của bộ phận. Nhiệm vụ cụ thể :

- Phụ trách công tác vào sổ, xuất nhập kho, kiểm kê tài sản hàng ngày.
- Tổ chức tiếp nhận, nghiệm thu và vào sổ vật dụng đã tiếp nhận.
- Tổ chức vào sổ sách các vật dụng trong kho, hàng tháng tổ chức kiểm kê, đề nghị bổ sung vật dụng.
- Tổ chức công tác làm vệ sinh các giá để vật dụng, sắp xếp theo quy định.
- Tổ chức kiểm tra định kỳ, nắm chắc tính năng và cách sử dụng, phương pháp bảo quản. Tổ chức xuất kho, giảm hư hỏng, mất mát.
- Tổ chức vệ sinh kho, cắt nguồn điện, bảo đảm an toàn trước khi kết thúc ca.
- Lập báo cáo hàng ngày tình hình tiêu thụ, bổ sung các quầy minibar
- Thống kê tình hình tiêu thụ hàng tháng.
- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

### **Nhân viên kho**

Nhân viên kho phụ trách công tác bổ sung đồ uống cho các quầy minibar tại các phòng khách, cấp phát vật dụng, đồ dùng phục vụ, vào sổ sách tài sản, lập biểu tình hình cấp phát, kết quả kiểm kê.

### **Trưởng nhóm phụ trách khu vực công cộng**

Khái quát công việc : Quản lý toàn diện các công việc ở khu vực công cộng, bảo đảm luôn sạch sẽ. Nhiệm vụ cụ thể :

- Lập kế hoạch công tác vệ sinh hàng ngày, kiểm tra và phát hiện kịp thời xử lý.
- Đôn đốc công tác vệ sinh ngoại vi khách sạn.
- Kiểm tra việc ghi chép tình hình hư hao dụng cụ, tồn kho, yêu cầu mua bổ sung, khống chế để tiết kiệm chi phí.
- Phụ trách công tác phân công, điều động nhân viên.
- Lập và thực hiện kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo nhân viên.
- Làm tốt công tác bảo quản và sửa chữa thiết bị làm vệ sinh.

- Phối hợp với công ty vệ sinh làm tốt công tác sát trùng, tẩy rửa mặt tường phía ngoài khách sạn.
- Đánh giá kết quả công việc của cấp dưới, đề nghị thưởng phạt.
- Giữ quan hệ tốt với ngành vệ sinh của chính quyền.
- Đôn đốc cấp dưới tuân thủ quy chế, điều lệ của khách sạn.
- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

### **Nhân viên làm vệ sinh khu vực công cộng**

Khái quát công việc : Làm vệ sinh các khu vực công cộng, nhà vệ sinh, văn phòng làm việc.  
Nhiệm vụ cụ thể:

- Làm vệ sinh các khu vực công cộng, nhà vệ sinh và các phòng làm việc được phân công và làm phục vụ tương ứng.
- Nắm vững cách sử dụng thiết bị làm vệ sinh, hóa chất, hoàn thành nhiệm vụ làm vệ sinh được đúng trình tự và yêu cầu thao tác.
- Hoàn thành công tác làm vệ sinh đột xuất.
- Hoàn thành nhiệm vụ sát trùng, diệt chuột, gián,...
- Làm tốt công tác bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị làm vệ sinh.
- Báo cáo và nộp các vật dụng do khách để quên, đánh rơi.
- Trang phục sạch sẽ, dáng mạo ngay ngắn, tư thế chững chạc.
- Tuân thủ các quy chế, điều lệ, đoàn kết với các nhân viên khác.
- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

### **Nhân viên phục vụ giặt là, đồ vải**

Khái quát công việc : Thực hiện kiểm đếm, phân loại, cấp phát các đồ dùng bằng vải, tổ chức phục vụ của CBCNV và công tác dịch vụ giặt là cho khách. Nhiệm vụ :

- Kiểm đếm đồ dùng bằng vải bị ố bẩn, phân loại sau khi giặt là.
- Thu, phát, đổi đồ dùng bằng vải trong phòng nghỉ của khách và của bộ phận nhà hàng.
- Đổi đồng phục cho công nhân viên.
- Thống kê đồng phục, đồ vải bị sờn rách, kiểm kê định kỳ đồ vải.
- Phân tích nguyên nhân sờn rách đồng phục và đồ vải, có biện pháp giảm tỷ lệ sờn rách.
- Chấp hành quy định về giao nhận quần áo của khách, bảo đảm chất lượng dịch vụ giặt là cho khách và thực hiện công việc thanh toán tiền dịch vụ giặt là.
- Làm tốt công tác vệ sinh và phòng cháy kho cất giữ đồ dùng bằng vải.

- Chấp hành quy chế, điều lệ của khách sạn, đoàn kết, hợp tác với các nhân viên khác.
- Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

Cơ cấu tổ chức của khách sạn tùy thuộc vào nhiều yếu tố : loại hình và quy mô khách sạn, khách, các loại hình sản phẩm dịch vụ cung cấp cho khách. Đối với các khách sạn quy mô càng chuyên môn hóa càng cao. Nhìn chung các khách sạn đều xây dựng cho riêng mình một bộ máy sao cho đảm bảo tính linh hoạt, năng động cao, nhằm đạt được mục tiêu chung là cung cấp cho khách tốt nhất, tăng thu nhập cho doanh nghiệp, hoàn thành nghĩa vụ nộp ngân sách Nhà nước.

#### ***Tài liệu tham khảo:***

1. PGS TS Nguyễn Văn Đính, ThS Hoàng Lan Hương, *Giáo trình Công nghệ phục vụ trong khách sạn*, Trường ĐH kinh tế quốc dân, NXB Lao động xã hội, Hà Nội, 2003.
2. Lục Bội Minh, *Quản lý khách sạn hiện đại*, NXB Chính trị quốc gia, Viện nghiên cứu phát triển kinh tế, Hà Nội, 1998.
3. Vũ Thị Bích Phương, Phan Mai Thu Thảo, *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ buồng*, Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội, NXB Hà Nội, 2005.