

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu
lưu trú tại bộ phận buồng thuộc
Diamond Sea Hotel Đà Nẵng”**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Thuỷ Triều

Đà Nẵng, Tháng 6/2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**“Hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu
lưu trú tại bộ phận buồng thuộc
Diamond Sea Hotel Đà Nẵng”**

Đơn vị thực tập: Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Giảng viên hướng dẫn	: ThS. Nguyễn Xuân Vinh
Sinh viên thực hiện	: Nguyễn Thị Thuỷ Triều
Khóa học	: 2022 - 2026
Mã số sinh viên	: 2254060020
Lớp	: 22KS

Đà Nẵng, Tháng 6/2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Thủy Triều

MSSV: 2254060020 **Lớp:** 22KS **Khóa:** 2022 – 2026

Ngành: Quản trị khách sạn

1. Tên đề tài: “ Hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng”

2. Nội dung :

Đề tài “Hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng” tập trung nghiên cứu thực trạng quản lý đồ vải của bộ phận buồng trong giai đoạn 2022–2024. Nội dung nghiên cứu chủ yếu bao gồm công tác thu gom, phân loại, giao nhận, kiểm kê, bảo quản và kiểm soát chất lượng đồ vải khi sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài tại khách sạn. Mục tiêu của đề tài nhằm đánh giá những ưu điểm, hạn chế và các vấn đề còn tồn tại trong quá trình quản lý đồ vải, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, hạn chế thất thoát. Đề tài được thực hiện thông qua các phương pháp nghiên cứu định tính, thu thập dữ liệu và phân tích xử lý và phân tích dữ liệu từ bộ phận buồng, quan sát thực tế quy trình quản lý đồ vải tại khách sạn, so sánh số liệu qua các năm và tổng hợp, đánh giá các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành.

3. Ngày giao khóa luận : 02/02/2026

4. Ngày hoàn thành khóa luận : 31/05/2026

5. Giảng viên hướng dẫn: ThS.Nguyễn Xuân Vinh

Nội dung và yêu cầu Khóa luận tốt nghiệp đã được thông qua Bộ môn.

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Trưởng bộ môn
(ký ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn
(ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện
(ký ghi rõ họ tên)

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Thủy Triều

Họ và tên người hướng dẫn: *ThS. Nguyễn Xuân Vinh*

Tên đề tài: “ Hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng ”

Nội dung nhận xét:

1. Tinh thần, thái độ làm việc:

.....

2. Nội dung khóa luận:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Hình thức khóa luận:

.....

4. Đồng ý cho sinh viên bảo vệ khóa luận tốt nghiệp trước hội đồng.

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Người nhận xét

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG BIỂU.....	
LỜI CẢM ƠN.....	
PHẦN MỞ ĐẦU.....	
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ ĐỒ VẢI	1
TẠI BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	1
1.1. Khái quát về hoạt động kinh doanh khách sạn.....	1
1.1.1. Khái niệm khách sạn	1
1.1.2. Đặc điểm hoạt động kinh doanh khách sạn.....	1
1.1.3. Sản phẩm của kinh doanh khách sạn	2
1.1.4. Vai trò của hoạt động kinh doanh khách sạn.....	2
1.1.5. Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn.....	2
1.2. Giới thiệu về bộ phận buồng trong khách sạn.....	3
1.2.1. Khái niệm về bộ phận buồng	3
1.2.2. Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng.....	4
1.2.3. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng	4
1.2.3.1. Chức năng của bộ phận buồng	4
1.2.3.2. Nhiệm vụ của bộ phận buồng	5
1.2.4. Mối liên hệ giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác trong khách sạn ...	5
1.3. Cơ sở lý luận về công tác quản lý đồ vải trong khách sạn.....	7
1.3.1. Khái niệm đồ vải trong khách sạn.....	7
1.3.1.1. Định nghĩa đồ vải trong khách sạn.....	7
1.3.1.2. Phân loại đồ vải trong khách sạn	7
1.3.2. Khái niệm và mục tiêu của công tác quản lý đồ vải trong khách sạn	8
1.3.2.1. Khái niệm công tác quản lý đồ vải trong khách sạn	8
1.3.2.2. Mục tiêu của công tác quản lý đồ vải trong khách sạn	9
1.3.3. Quản lý đồ vải khi sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài	9
1.3.3.1. Khái niệm quản lý đồ vải khi sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài	9
1.3.3.2. Quản lý đồ vải theo hình thức nội bộ và giặt ủi thuê ngoài	10
1.3.4. Quy trình quản lý đồ vải theo hình thức giặt ủi thuê ngoài	10
1.3.4.1. Quy trình cấp phát và sử dụng đồ vải	10

1.3.4.2. Quy trình thu gom, phân loại và bàn giao đồ vải cho đơn vị giặt ủi	11
1.3.4.3. Quy trình giao nhận và kiểm tra đối chiếu đồ vải	12
1.3.4.4. Quy trình nhập kho và bảo quản đồ vải	13
1.3.4.5. Quy trình kiểm kê và xử lý đồ vải hư hỏng, thất lạc	14
1.3.5. Tiêu chí đánh giá công tác quản lý đồ vải sử dụng giặt ủi thuê ngoài	14
1.3.5.1. Tiêu chí về số lượng và kiểm soát thất thoát	14
1.3.5.2. Tiêu chí về chất lượng đồ vải sau giặt	15
1.3.5.3. Tiêu chí về chi phí và hiệu quả sử dụng	15
1.3.5.4. Tiêu chí về mức độ phối hợp và trách nhiệm giữa khách sạn với nhà cung cấp dịch vụ giặt ủi	16
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ ĐỒ VẢI	18
PHỤC VỤ NHU CẦU LƯU TRÚ TẠI BỘ PHẬN BUỒNG THUỘC	18
DIAMOND SEA HOTEL ĐÀ NẴNG	18
2.1. Tổng quan về Diamond Sea Hotel Đà Nẵng	18
2.1.1. Giới thiệu chung về khách sạn	18
2.1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	18
2.1.1.2. Cơ cấu tổ chức nhân sự và bộ máy quản lý	19
2.1.1.3. Quy mô và các loại phòng của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng	27
2.1.2. Khái quát về bộ phận buồng tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng	30
2.1.2.1. Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng	30
2.1.2.2. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng	30
2.1.3. Tình hình kinh doanh của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng (2022 – 2024)	31
2.1.3.1. Tình hình thu hút khách của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng trong giai đoạn (2022 – 2024)	31
2.1.3.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng trong giai đoạn (2022 – 2024)	32
2.1.3.3. Tình hình chi phí giặt ủi đồ vải khi sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng trong giai đoạn (2022 – 2024)	32
2.2. Tổ chức quản lý đồ vải và đặc điểm khi sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng	34
2.2.1. Cơ cấu tổ chức và nhân sự quản lý đồ vải	34

2.2.2. Trang thiết bị và kho lưu trữ đồ vải tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng ...	35
2.2.3. Hình thức sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài	38
2.3. Quy trình quản lý đồ vải khi sử dụng giặt ủi thuê ngoài.....	39
2.3.1. Quy trình cấp phát và sử dụng đồ vải	39
2.3.2. Quy trình thu gom, phân loại và bàn giao cho nhà giặt	39
2.3.3. Quy trình nhận lại, kiểm tra chất lượng và kiểm kê số lượng đồ vải.....	40
2.3.4. Quy trình bảo quản, luân chuyển và xử lý đồ vải hư hỏng, thất lạc	41
2.4. Các tiêu chí đánh giá công tác quản lý đồ vải sử dụng giặt ủi thuê ngoài	41
2.4.1. Tiêu chí về số lượng và kiểm soát thất thoát.....	41
2.4.2. Tiêu chí về chất lượng sau giặt.....	42
2.4.3. Tiêu chí về chi phí và hiệu suất sử dụng	43
2.4.4. Tiêu chí về mức độ phối hợp và trách nhiệm giữa khách sạn với đơn vị giặt ủi.....	44
2.5. Nguyên nhân của các hạn chế	45
2.5.1. Nguyên nhân bên trong khách sạn	45
2.5.2. Nguyên nhân từ phía nhà cung cấp dịch vụ giặt ủi.....	45
2.6. Đánh giá chung về công tác quản lý đồ vải và dịch vụ giặt ủi thuê ngoài tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng.....	46
2.6.1. Ưu điểm.....	46
2.6.2. Hạn chế.....	47
2.6.3. Vấn đề ưu tiên cần giải quyết.....	48
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ ĐỒ VẢI PHỤC VỤ NHU CẦU LƯU TRÚ TẠI BỘ PHẬN BUỒNG THUỘC DIAMOND SEA HOTEL ĐÀ NẴNG.....	51
3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp.....	51
3.1.1. Định hướng hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng	51
3.1.2. Cơ sở đề xuất giải pháp	52
3.1.2.1. Căn cứ vào thực trạng công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng.....	52
3.2.1.2. Căn cứ vào mục tiêu hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng.....	53

3.2. Các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng.....	53
3.2.1 Hoàn thiện quy trình quản lý đồ vải.....	53
3.2.1.1. Hoàn thiện quy trình kiểm kê đồ vải theo tiêu chuẩn	53
3.2.1.2. Hoàn thiện hệ thống kho và bảo quản đồ vải.....	54
3.2.1.3. Xây dựng kế hoạch thay thế và bổ sung đồ vải định kỳ	54
3.2.1.4. Phân loại và mã hoá đồ vải	54
3.2.2. Nâng cao hiệu quả quản lý dịch vụ giặt ủi bên ngoài	55
3.2.2.1. Hoàn thiện quy trình giao - nhận đồ vải.....	55
3.2.2.2. Tăng cường kiểm tra chất lượng đồ vải sau khi giặt ủi.....	55
3.2.3. Ứng dụng công nghệ vào quản lý đồ vải	56
3.2.4. Nâng cao năng lực và ý thức trách nhiệm của nhân viên	56
3.2.4.1. Đào tạo nhân viên về quản lý và bảo quản đồ vải	56
3.2.4.2. Tăng cường kiểm tra và giám sát	57
3.3 Hàm ý kiến nghị	57
3.3.1. Kiến nghị đối với Diamond Sea Hotel Đà Nẵng	57
3.3.2. Kiến nghị đối với đơn vị cung cấp dịch vụ giặt ủi.....	58
KẾT LUẬN	60
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	61
PHỤ LỤC.....	62

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Số bảng	Tên bảng	Số trang
Bảng 2.1	Tình hình thu hút khách của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng	30
Bảng 2.2	Kết quả hoạt động kinh doanh của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng	31
Bảng 2.3	Chi phí giặt ủi đồ vải thuê ngoài tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng	32
Bảng 2.4	Trang thiết bị, kho lưu trữ tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng	34
Bảng 2.5	Tình hình xuất giặt – nhận về và chênh lệch đồ vải giai đoạn 2022 – 2024	41
Bảng 2.6	Tình hình chất lượng đồ vải sau giặt giai đoạn 2022 – 2024	41
Bảng 2.7	Chi phí giặt ủi và chi phí thay thế đồ vải trong giai đoạn 2022 – 2024	42
Bảng 2.8	Tình hình phối hợp với đơn vị giặt ủi giai đoạn 2022 – 2024	43

LỜI CẢM ƠN

Thực tập tốt nghiệp là một nội dung quan trọng trong chương trình đào tạo đại học, nhằm tạo điều kiện cho sinh viên vận dụng những kiến thức lý thuyết đã được học vào môi trường làm việc thực tế. Thông qua quá trình thực tập, sinh viên không chỉ được tiếp cận với các hoạt động chuyên môn tại doanh nghiệp mà còn có cơ hội rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp, nâng cao khả năng thích nghi với môi trường làm việc chuyên nghiệp và định hướng rõ ràng hơn cho con đường nghề nghiệp trong tương lai. Đồng thời, đây cũng là cơ sở quan trọng giúp sinh viên triển khai nghiên cứu và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp.

Trong thời gian thực tập tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng, em đã có cơ hội tìm hiểu và trải nghiệm thực tế các hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn, đặc biệt là tại bộ phận buồng phòng. Đây là bộ phận giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ lưu trú - sản phẩm cốt lõi của khách sạn. Trong đó, công tác quản lý đồ vải và dịch vụ giặt ủi là một nội dung thiết yếu, có ảnh hưởng trực tiếp đến tiêu chuẩn vệ sinh, mức độ tiện nghi, sự hài lòng của khách lưu trú cũng như chi phí vận hành của khách sạn.

Qua quá trình quan sát và tham gia thực tế tại bộ phận buồng phòng, em nhận thấy rằng công tác quản lý đồ vải, đặc biệt trong điều kiện khách sạn sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài, vẫn còn tồn tại một số vấn đề cần được nghiên cứu và đánh giá một cách hệ thống nhằm nâng cao hiệu quả quản lý.

Quá trình thực tập tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng đã mang lại cho em nhiều kiến thức thực tiễn và kinh nghiệm quý báu, giúp em hiểu rõ hơn mối quan hệ giữa lý luận đã học và yêu cầu thực tế của công việc trong môi trường kinh doanh khách sạn. Từ những trải nghiệm đó, em nhận thấy việc nghiên cứu công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng không chỉ có ý nghĩa về mặt học thuật mà còn mang lại giá trị thực tiễn đối với hoạt động của khách sạn. Đây cũng chính là cơ sở để em lựa chọn và thực hiện đề tài khóa luận tốt nghiệp.

Để hoàn thành quá trình thực tập và thực hiện khóa luận này, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu và quý thầy cô Khoa Du lịch – Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đã truyền đạt cho em những kiến thức nền tảng trong suốt quá

trình học tập. Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến ThS. Nguyễn Xuân Vinh – giảng viên hướng dẫn, người đã tận tình chỉ bảo, góp ý và hỗ trợ em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận.

Bên cạnh đó, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Diamond Sea Hotel Đà Nẵng cùng toàn thể cán bộ, nhân viên bộ phận buồng phòng đã tạo điều kiện thuận lợi, hỗ trợ và chia sẻ những kinh nghiệm thực tế quý báu trong suốt thời gian em thực tập tại khách sạn.

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Thuỷ Triều

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh ngành du lịch Việt Nam đang từng bước phục hồi và phát triển trở lại sau đại dịch COVID-19, mức độ cạnh tranh giữa các cơ sở lưu trú ngày càng trở nên gay gắt. Chất lượng dịch vụ được xem là yếu tố then chốt quyết định sự hài lòng của khách hàng cũng như khả năng duy trì và mở rộng thị phần của khách sạn. Trong đó, dịch vụ lưu trú giữ vai trò trung tâm, đòi hỏi các khách sạn không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng.

Đối với hoạt động kinh doanh khách sạn, bộ phận buồng phòng là bộ phận trực tiếp cung cấp sản phẩm cốt lõi cho khách lưu trú. Chất lượng phục vụ của bộ phận này chịu ảnh hưởng lớn bởi nhiều yếu tố, trong đó công tác quản lý đồ vải như ga giường, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt... có vai trò đặc biệt quan trọng. Đồ vải không chỉ tác động trực tiếp đến cảm nhận về vệ sinh và sự tiện nghi của khách mà còn phản ánh hình ảnh, mức độ chuyên nghiệp và đẳng cấp của khách sạn. Đồng thời, chi phí đầu tư, bảo quản và giặt ủi đồ vải chiếm tỷ trọng đáng kể trong tổng chi phí vận hành của bộ phận buồng.

Qua quá trình thực tập tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng, em có cơ hội tìm hiểu và quan sát thực tế công tác quản lý đồ vải tại bộ phận buồng phòng. Diamond Sea Hotel là khách sạn sử dụng hình thức giặt ủi thuê ngoài, do đó công tác quản lý đồ vải không chỉ dừng lại ở khâu sử dụng và bảo quản mà còn liên quan chặt chẽ đến việc kiểm soát quy trình giao - nhận, chất lượng đồ vải sau giặt và sự phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ. Thực tế cho thấy, mặc dù khách sạn đã xây dựng những quy trình quản lý nhất định, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như việc kiểm soát số lượng chưa thật sự chặt chẽ, tình trạng hao hụt và hư hỏng đồ vải vẫn xảy ra, cũng như khó khăn trong việc kiểm soát chất lượng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài.

Xuất phát từ những vấn đề thực tiễn quan sát được trong quá trình thực tập, em nhận thấy việc nghiên cứu một cách có hệ thống công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng là cần thiết. Việc nghiên cứu không chỉ giúp đánh giá rõ hơn thực trạng, nguyên nhân của những tồn tại trong công tác quản lý đồ vải mà còn góp phần đề xuất các giải pháp nhằm

hoàn thiện quy trình quản lý, giảm hao hụt, tiết kiệm chi phí và nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng. Vì những lý do trên, em quyết định lựa chọn đề tài **“Hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng”** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu tổng quát

Mục tiêu của đề tài là phân tích và đánh giá thực trạng công tác quản lý đồ vải tại bộ phận buồng phòng của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng trong điều kiện sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý đồ vải, góp phần giảm hao hụt, tiết kiệm chi phí và nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng của khách sạn.

2.2 Mục tiêu cụ thể

Để đạt được mục tiêu tổng quát nêu trên, đề tài tập trung thực hiện các mục tiêu cụ thể sau:

- + Hệ thống hóa cơ sở lý luận về công tác quản lý đồ vải trong khách sạn, đặc biệt là quản lý đồ vải tại bộ phận buồng phòng trong điều kiện dịch vụ giặt ủi thuê ngoài.

- + Phân tích thực trạng công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng, bao gồm các nội dung như: quy trình cấp phát, thu gom, phân loại, giao – nhận, kiểm kê và bảo quản đồ vải, đồng thời đánh giá công tác phối hợp giữa khách sạn và đơn vị cung cấp dịch vụ giặt ủi.

- + Đánh giá những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân tồn tại trong công tác quản lý đồ vải tại khách sạn theo các tiêu chí như: kiểm soát số lượng, chất lượng sau giặt, chi phí và hiệu quả sử dụng.

- + Đề xuất một số giải pháp và kiến nghị phù hợp nhằm hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: tập trung nghiên cứu công tác quản lý đồ vải của bộ phận buồng phòng tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng.

- Nghiên cứu tập trung tìm hiểu các hoạt động liên quan đến quản lý đồ vải trong bộ phận buồng phòng bao gồm: quy trình cấp phát, thu gom, phân loại, kiểm kê và bảo quản đồ vải trong khách sạn. Đồng thời, đề tài cũng xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý đồ vải như: quy trình làm việc, sự phối hợp giữa các bộ phận, ý thức của nhân viên và công tác kiểm soát thất thoát. Trên cơ sở đó, đề tài phân tích những kết quả đạt được, những hạn chế còn tồn tại và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận buồng phòng tại khách sạn.

3.2 Phạm vi nghiên cứu

+ Phạm vi không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng (232 Võ Nguyên Giáp, An Hải, Sơn Trà, Đà Nẵng).

+ Phạm vi thời gian: Đề tài sử dụng các số liệu và thông tin được thu thập trong giai đoạn từ năm 2022 đến năm 2024 để phục vụ cho quá trình phân tích và đánh giá.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để đạt được những mục tiêu đề ra, khóa luận sử dụng các phương pháp nghiên cứu định tính, tập trung phân tích và đánh giá thực trạng công tác quản lý đồ vải tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng. Cụ thể, đề tài sử dụng một số phương pháp nghiên cứu sau:

4.1 Phương pháp nghiên cứu định tính

Phương pháp nghiên cứu định tính được sử dụng nhằm tìm hiểu sâu thực trạng công tác quản lý đồ vải tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng, tập trung vào các quy trình quản lý, cách thức tổ chức thực hiện và những vấn đề phát sinh trong thực tế. Phương pháp này phù hợp với đề tài do nội dung nghiên cứu chủ yếu liên quan đến quy trình, con người và sự phối hợp trong hoạt động quản lý.

4.2 Phương pháp thu thập dữ liệu

+ Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp: thu thập thông tin từ các tài liệu như sách, giáo trình, bài báo khoa học, báo cáo nội bộ của khách sạn, quy trình quản lý đồ vải tại bộ phận buồng phòng. Phương pháp này được sử dụng nhằm xây dựng cơ sở lý luận và làm nền tảng cho việc phân tích thực trạng.

+ Phương pháp quan sát thực tế: tiến hành quan sát trực tiếp quá trình quản lý đồ vải tại bộ phận buồng phòng trong thời gian thực tập, bao gồm các khâu: cấp phát,

thu gom, giặt ủi, bảo quản và kiểm kê. Phương pháp này giúp phản ánh chính xác tình hình thực tế tại khách sạn.

+ Phương pháp phỏng vấn sâu: thực hiện phỏng vấn trực tiếp trưởng bộ phận buồng, giám sát buồng và một số nhân viên có kinh nghiệm tại khách sạn nhằm thu thập thông tin về công tác quản lý đồ vải, quy trình giao – nhận với đơn vị giặt ủi, những thuận lợi và khó khăn trong quá trình thực hiện.

4.3 Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu

Sau khi thu thập dữ liệu, đề tài sử dụng phương pháp so sánh, tổng hợp và đánh giá để phân tích thực trạng công tác quản lý đồ vải tại khách sạn. Các dữ liệu thực tế được so sánh với cơ sở lý luận và tiêu chí quản lý đồ vải trong khách sạn nhằm đánh giá những kết quả đạt được, các hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân của những hạn chế đó. Trên cơ sở phân tích, đề tài đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm hoàn thiện công tác quản lý đồ vải tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng.

5. Bố cục của khóa luận tốt nghiệp

Đề tài: “ **Hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng**” của em gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về quản lý đồ vải tại bộ phận buồng trong khách sạn.

Chương 2: Thực trạng công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ ĐỒ VẢI TẠI BỘ PHẬN BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN

1.1. Khái quát về hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.1. Khái niệm khách sạn

Kinh doanh khách sạn được hiểu là hoạt động kinh doanh dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu lưu trú, ăn uống, nghỉ ngơi và các nhu cầu bổ sung khác của khách du lịch trong thời gian họ lưu lại tại điểm đến. Đây là lĩnh vực kinh doanh tổng hợp, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa cơ sở vật chất kỹ thuật, nguồn nhân lực và quy trình phục vụ để tạo ra sản phẩm dịch vụ hoàn chỉnh, mang lại sự hài lòng cho khách hàng và lợi nhuận cho doanh nghiệp.

Kinh doanh khách sạn là hoạt động cung cấp các dịch vụ lưu trú là chủ yếu, kết hợp với các dịch vụ ăn uống và dịch vụ bổ sung khác nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng trong thời gian lưu trú và thu lợi nhuận. Hoạt động này được thực hiện trên cơ sở hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật, đội ngũ lao động và quy trình phục vụ nhất định (Nguyễn Quyết Thắng, 2013).

Từ góc độ quản lý, kinh doanh khách sạn không chỉ bao gồm việc cung cấp phòng ở mà còn là quá trình tổ chức, điều hành và kiểm soát các bộ phận chức năng nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh. Hoạt động này góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế, tạo việc làm cho người lao động và nâng cao hình ảnh du lịch của địa phương cũng như quốc gia.

1.1.2. Đặc điểm hoạt động kinh doanh khách sạn

Hoạt động kinh doanh khách sạn có một số đặc điểm cơ bản sau:

- Tính thời vụ rõ rệt, chịu ảnh hưởng lớn bởi mùa du lịch và nhu cầu thị trường.
- Hoạt động liên tục, phục vụ 24/7, đòi hỏi sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận.
- Sử dụng nhiều lao động, chất lượng dịch vụ phụ thuộc lớn vào kỹ năng và thái độ nhân viên.
- Yêu cầu vốn đầu tư lớn, đặc biệt là cơ sở vật chất và trang thiết bị.
- Sản xuất và tiêu dùng dịch vụ diễn ra đồng thời, không thể lưu kho

Những đặc điểm này đặt ra yêu cầu cao đối với công tác quản lý trong khách sạn, đặc biệt là quản lý các bộ phận trực tiếp phục vụ khách như bộ phận buồng phòng.

1.1.3. Sản phẩm của kinh doanh khách sạn

Sản phẩm của kinh doanh khách sạn là tổng hợp các dịch vụ hữu hình và vô hình được cung cấp cho khách hàng trong suốt quá trình lưu trú. Trong đó, dịch vụ buồng phòng giữ vai trò trung tâm vì đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi – nhu cầu cơ bản nhất của khách.

Sản phẩm khách sạn mang tính vô hình cao, khó đánh giá trước khi sử dụng, do đó cảm nhận của khách hàng về mức độ sạch sẽ, tiện nghi và chất lượng phục vụ có ý nghĩa quyết định đến sự hài lòng và khả năng quay lại của khách.

1.1.4. Vai trò của hoạt động kinh doanh khách sạn

Hoạt động kinh doanh khách sạn góp phần thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch, tạo việc làm cho người lao động và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú. Đối với từng khách sạn, việc tổ chức và quản lý hiệu quả các hoạt động kinh doanh, đặc biệt là tại bộ phận buồng phòng, có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao hình ảnh, chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh.

1.1.5. Ý nghĩa của kinh doanh khách sạn

- Về mặt kinh tế:

+ Kinh doanh khách sạn được xem là một hình thức “ xuất khẩu tại chỗ ” góp phần tăng GDP, thu hút ngoại tệ và cải thiện cán cân thanh toán quốc gia.

+ Thu hút vốn đầu tư trong và ngoài nước, thúc đẩy sự phát triển của nhiều ngành liên quan như công nghiệp, nông nghiệp, dịch vụ và thủ công mỹ nghệ.

+ Kinh doanh khách sạn còn tạo ra nhiều việc làm, góp phần giảm thất nghiệp và nâng cao thu nhập cho người lao động

- Về mặt xã hội;

+ Kinh doanh khách sạn góp phần nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của người dân thông qua việc đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, du lịch.

+ Thúc đẩy giao lưu văn hoá, tăng cường quan hệ giữa các quốc gia, góp phần quảng bá hình ảnh đất nước và nâng cao nhận thức về giá trị văn hoá – lịch sử.

- + Phát triển cơ sở hạ tầng và phúc lợi xã hội, góp phần cải thiện đường sá, điện, nước, bệnh viện, trường học,... đặc biệt ở vùng du lịch.
- + Bảo tồn và phát huy giá trị văn hoá truyền thống khuyến khích gìn giữ nghề thủ công, di sản văn hoá thông qua nhu cầu của du khách.
- + Cải thiện cảnh quan và môi trường nhiều khách sạn đầu tư vào cảnh quan, nâng cao ý thức bảo vệ môi trường.

1.2. Giới thiệu về bộ phận buồng trong khách sạn

1.2.1. Khái niệm về bộ phận buồng

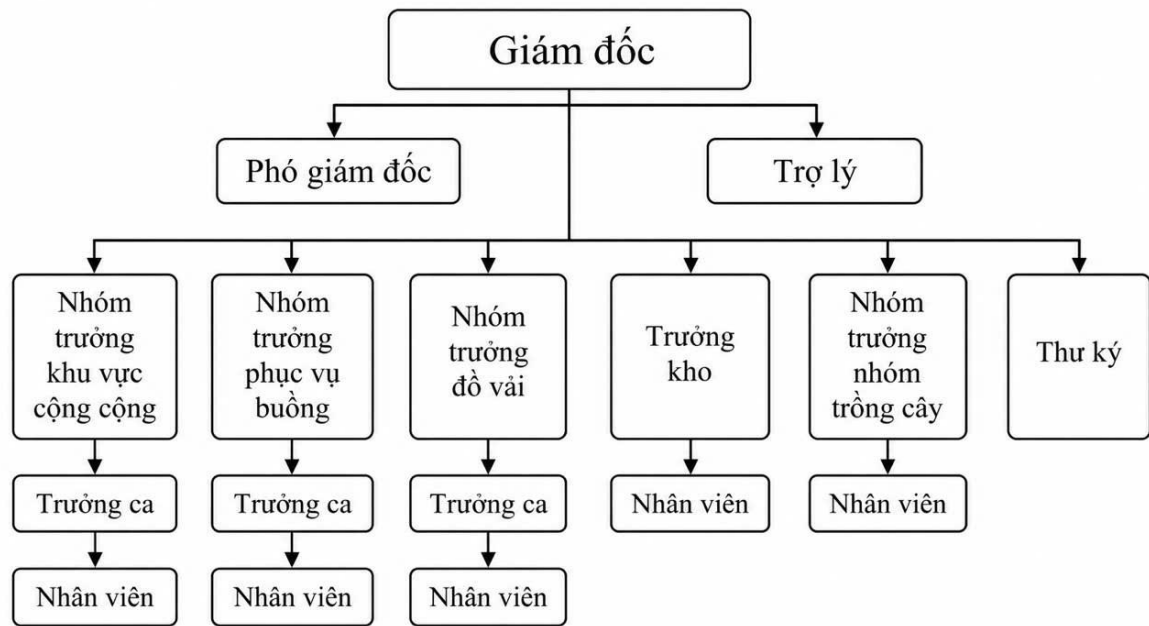
Buồng ngủ trong khách sạn là không gian được thiết kế và trang bị nhằm phục vụ nhu cầu lưu trú, nghỉ ngơi và sinh hoạt của khách trong một khoảng thời gian nhất định. Đây là khu vực trung tâm của hoạt động kinh doanh khách sạn, bởi dịch vụ buồng phòng chính là sản phẩm cốt lõi mà khách sạn cung cấp cho khách hàng.

Phục vụ buồng được hiểu là toàn bộ các hoạt động nhằm đảm bảo buồng ngủ và các khu vực liên quan luôn ở trong tình trạng sạch sẽ, an toàn, tiện nghi và đạt tiêu chuẩn phục vụ. Các hoạt động này bao gồm việc làm vệ sinh buồng phòng, bảo dưỡng trang thiết bị, bổ sung đồ dùng, đồ vải và cung cấp các dịch vụ liên quan theo yêu cầu của khách trong suốt thời gian lưu trú.

Bộ phận buồng trong khách sạn là bộ phận chức năng chịu trách nhiệm tổ chức và thực hiện công tác phục vụ buồng phòng, đảm bảo chất lượng môi trường lưu trú cho khách. Bộ phận này thực hiện các nhiệm vụ từ chuẩn bị phòng trước khi khách đến, phục vụ khách trong thời gian lưu trú đến kiểm tra và xử lý các vấn đề phát sinh sau khi khách trả buồng. Mặc dù không trực tiếp tham gia vào hoạt động bán hàng hay thu tiền, bộ phận buồng lại có vai trò đặc biệt quan trọng vì chất lượng phục vụ của bộ phận này ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng, cảm nhận và đánh giá của khách hàng đối với khách sạn.

Trong hoạt động của bộ phận buồng, công tác quản lý các yếu tố vật chất phục vụ khách, đặc biệt là đồ vải như ga giường, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt..., giữ vai trò thiết yếu trong việc đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh, tính thẩm mỹ và sự thoải mái cho khách lưu trú. Do đó, bộ phận buồng không chỉ thực hiện chức năng phục vụ mà còn đóng vai trò quản lý, kiểm soát chất lượng tài sản và chi phí liên quan đến hoạt động lưu trú của khách sạn (Vũ Thị Bích Phượng, 2005).

1.2.2. Cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận buồng



Sơ đồ 1.1: Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng (Vũ Thị Bích Phượng 2005)

1.2.3. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng

1.2.3.1. Chức năng của bộ phận buồng

Bộ phận buồng trong khách sạn có chức năng cơ bản là tổ chức và cung cấp dịch vụ lưu trú cho khách, đảm bảo môi trường nghỉ ngơi luôn sạch sẽ, an toàn, tiện nghi và đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ theo quy định của khách sạn. Đây là bộ phận trực tiếp tham gia vào quá trình tạo ra giá trị dịch vụ và đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng sản phẩm khách sạn.

Ngoài chức năng phục vụ, bộ phận buồng còn thực hiện chức năng quản lý và kiểm soát các yếu tố vật chất phục vụ lưu trú như buồng phòng, trang thiết bị, đồ dùng và đồ vải. Thông qua việc quản lý hiệu quả các tài sản này, bộ phận buồng góp phần hạn chế hư hỏng, thất thoát, tiết kiệm chi phí và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách sạn.

Bên cạnh đó, bộ phận buồng còn có chức năng phối hợp và liên kết hoạt động với các bộ phận khác trong khách sạn như lễ tân, kỹ thuật, kế toán và bảo vệ nhằm đảm bảo quá trình phục vụ khách diễn ra đồng bộ, liên tục và hiệu quả. Trong một số trường hợp, bộ phận buồng còn góp phần quảng bá hình ảnh, phong cách phục vụ và văn hóa của khách sạn thông qua chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

1.2.3.2. Nhiệm vụ của bộ phận buồng

Để thực hiện tốt các chức năng nêu trên, bộ phận buồng trong khách sạn đảm nhiệm những nhiệm vụ chủ yếu sau:

- + Chuẩn bị buồng phòng trước khi khách đến, đảm bảo phòng ở trong tình trạng sạch sẽ, đầy đủ trang thiết bị, đồ dùng và đồ vải theo tiêu chuẩn phục vụ.
- + Thực hiện vệ sinh buồng phòng và các khu vực công cộng trong thời gian khách lưu trú, đảm bảo duy trì môi trường sạch sẽ, ngăn nắp và an toàn cho khách.
- + Kiểm tra tình trạng buồng phòng khi khách trả buồng, kịp thời báo cáo và phối hợp xử lý các vấn đề phát sinh như thiết bị hư hỏng, đồ dùng thất lạc hoặc mất mát tài sản.
- + Cung cấp các dịch vụ liên quan đến buồng phòng theo yêu cầu của khách, bao gồm dịch vụ giặt ủi, thay đổi đồ vải, bổ sung vật dụng và hỗ trợ khách trong quá trình lưu trú.
- + Quản lý, sử dụng và bảo quản các tài sản thuộc bộ phận buồng, đặc biệt là đồ vải phục vụ khách như ga giường, vỏ gối, khăn tắm, nhằm đảm bảo số lượng, chất lượng và hạn chế thất thoát.
- + Phối hợp với các bộ phận chức năng khác trong khách sạn để đảm bảo công tác phục vụ khách diễn ra thuận lợi, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.
- + Tham gia đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhân viên buồng phòng, góp phần nâng cao kỹ năng chuyên môn, ý thức trách nhiệm và chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên (Vũ Thị Bích Phượng, 2005).

1.2.4. Mối liên hệ giữa bộ phận buồng và các bộ phận khác trong khách sạn

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, bộ phận buồng phòng không hoạt động độc lập mà có mối liên hệ chặt chẽ với các bộ phận khác nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và nâng cao sự hài lòng của khách hàng

- Đối với bộ phận lễ tân
 - + Bộ phận buồng thường xuyên cập nhật tình trạng phòng, bao gồm: số phòng đã có khách, phòng trống, phòng chưa được vệ sinh, phòng sắp trả, phòng hư hỏng,... nhằm giúp lễ tân nắm bắt thông tin kịp thời để bố trí phòng và điều phối khách hợp lý.

+ Khi khách nhận hoặc trả phòng, hai bộ phận phối hợp kiểm tra tình trạng phòng. Trường hợp phát sinh các vấn đề như khách để quên đồ, hư hỏng thiết bị hoặc khách trả phòng muộn, bộ phận buồng cần thông báo kịp thời cho lễ tân để xử lý. Đồng thời, hai bộ phận cũng phối hợp giải quyết khiếu nại và phục vụ các đối tượng khách đặc biệt như khách VIP hoặc khách đoàn.

- Đối với bộ phận nhà hàng

+ Khi khách sử dụng dịch vụ ăn uống tại phòng, bộ phận buồng có trách nhiệm thông báo cho bộ phận nhà hàng phục vụ và phối hợp dọn dẹp sau khi khách sử dụng.

+ Ngoài ra, hai bộ phận phối hợp trong việc đảm bảo vệ sinh, khử khuẩn và kiểm soát côn trùng tại khu vực phục vụ ăn uống. Trong các trường hợp tổ chức tiệc hoặc khách có yêu cầu đặc biệt, bộ phận buồng và bộ phận bàn – bar cùng phối hợp chuẩn bị, trang trí và phục vụ theo yêu cầu.

- Đối với bộ phận kỹ thuật

+ Khi phát hiện các thiết bị trong phòng bị hư hỏng như hệ thống điện, nước, điều hòa hoặc nội thất, bộ phận buồng cần báo ngay cho bộ phận kỹ thuật để kịp thời sửa chữa. Trường hợp chưa thể khắc phục ngay, cần thông báo cho lễ tân để sắp xếp phòng khác cho khách.

+ Bộ phận kỹ thuật có trách nhiệm kiểm tra, bảo trì định kỳ các trang thiết bị, đồng thời hướng dẫn nhân viên buồng sử dụng đúng quy trình nhằm đảm bảo an toàn và nâng cao hiệu quả công việc.

- Đối với bộ phận bảo vệ

+ Bộ phận buồng phối hợp với bộ phận bảo vệ trong việc đảm bảo an ninh, trật tự trong khu vực khách sạn. Khi phát hiện các dấu hiệu bất thường như khách tụ tập gây rối hoặc vi phạm quy định, nhân viên buồng cần báo ngay cho bộ phận bảo vệ để xử lý.

+ Đối với tài sản thất lạc của khách, bộ phận buồng có trách nhiệm bàn giao cho bộ phận bảo vệ theo đúng quy định để xử lý và hoàn trả cho khách. Trường hợp khách để lại tài sản có giá trị trong phòng, nhân viên buồng cần phối hợp với bảo vệ lập biên bản và xử lý theo quy trình.

- Đối với bộ phận nhân sự

+ Bộ phận buồng phối hợp với bộ phận nhân sự trong công tác tuyển dụng, đào tạo và bố trí nhân sự phù hợp với yêu cầu công việc. Đồng thời, hai bộ phận cùng xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ và đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.

- Đối với bộ phận kế toán

+ Bộ phận buồng phối hợp với bộ phận tài vụ trong việc quản lý chi phí, kiểm kê tài sản và kiểm soát các dịch vụ trong phòng như minibar và vật dụng tiêu hao. Khi khách trả phòng, bộ phận buồng cung cấp thông tin về việc sử dụng dịch vụ để phục vụ công tác thanh toán (Vũ Thị Bích Phượng, 2005).

1.3. Cơ sở lý luận về công tác quản lý đồ vải trong khách sạn

1.3.1. Khái niệm đồ vải trong khách sạn

1.3.1.1. Định nghĩa đồ vải trong khách sạn

Đồ vải trong khách sạn là toàn bộ các loại vải được sử dụng phục vụ cho hoạt động lưu trú và phục vụ khách, bao gồm các vật dụng như ga giường, vỏ chăn, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt, khăn bàn, rèm cửa và các loại vải phục vụ trong các khu vực khác của khách sạn.

Đồ vải là một bộ phận quan trọng trong cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn, có vai trò đảm bảo sự sạch sẽ, tiện nghi, thẩm mỹ và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách. Việc quản lý, sử dụng và bảo quản đồ vải phải tuân theo các tiêu chuẩn về vệ sinh, chất lượng và tính đồng bộ nhằm đáp ứng yêu cầu phục vụ và tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng (Vũ Thị Bích Phượng, 2005).

1.3.1.2. Phân loại đồ vải trong khách sạn

- Đồ vải sử dụng cho giường ngủ bao gồm các loại đồ vải trực tiếp phục vụ khách trong phòng ngủ như:

- + Tẩm bảo vệ nệm (Mattress protector)
- + Drap/ga trải giường (Bed sheet)
- + Mền (Blanket)
- + Ruột chăn (Duvet)
- + Vỏ chăn (Duvet cover)
- + Gối ngủ
- + Vỏ gối

- + Gối trang trí
- + Vỏ gối trang trí
- + Tấm trang trí cuối giường (Bed runner)

Nhóm đồ vải này yêu cầu được thay mới, giặt sạch và khử khuẩn thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng giấc ngủ và vệ sinh cho khách.

- Đồ vải sử dụng trong phòng tắm bao gồm:

- + Khăn tắm
- + Khăn mặt
- + Khăn tay
- + Khăn lau chân
- + Áo choàng tắm
- + Rèm tắm (nếu có)

Đây là nhóm đồ vải tiếp xúc trực tiếp với cơ thể khách nên cần được kiểm soát nghiêm ngặt về chất lượng vệ sinh và tiêu chuẩn giặt ủi.

- Các loại đồ vải khác bao gồm:

- + Rèm cửa
- + Bọc sofa
- + Khăn trải bàn
- + Khăn ăn
- + Thảm
- + Túi giặt đồ
- + Đồ vải của khách gửi giặt

Nhóm đồ vải này được quản lý theo chu kỳ sử dụng và kế hoạch vệ sinh định kỳ nhằm kéo dài tuổi thọ và đảm bảo mỹ quan cho khách sạn. (Vũ Thị Bích Phượng, 2005).

1.3.2. Khái niệm và mục tiêu của công tác quản lý đồ vải trong khách sạn

1.3.2.1. Khái niệm công tác quản lý đồ vải trong khách sạn

Công tác quản lý đồ vải là quá trình lập kế hoạch, tổ chức, kiểm soát và giám sát toàn bộ vòng đời của đồ vải trong khách sạn từ mua sắm, tiếp nhận, cấp phát, sử dụng, thu gom, giặt ủi, bảo quản, kiểm kê, sửa chữa đến thanh lý nhằm đảm bảo luôn có đủ số lượng, chất lượng phục vụ khách với chi phí hợp lý. Quản lý đồ vải không

chỉ giúp duy trì chất lượng dịch vụ buồng phòng mà còn góp phần giảm thất thoát, tiết kiệm chi phí vận hành, nâng cao tuổi thọ đồ vải và tăng hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

Hoạt động này bao gồm việc quản lý toàn bộ vòng đời của đồ vải từ khi sử dụng trong phòng khách, thu gom đồ bẩn, xử lý giặt ủi, đến cấp phát lại cho các bộ phận sử dụng, đồng thời kiểm soát hao hụt và đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh trong khách sạn.

1.3.2.2. Mục tiêu của công tác quản lý đồ vải trong khách sạn

Công tác quản lý đồ vải trong khách sạn nhằm đảm bảo cung cấp đầy đủ đồ vải sạch sẽ, đạt tiêu chuẩn chất lượng và luôn sẵn sàng phục vụ khách, qua đó góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Đồng thời, hoạt động này hướng tới việc duy trì số lượng đồ vải dự trữ hợp lý, đảm bảo tính liên tục trong quá trình phục vụ, tránh tình trạng thiếu hụt hoặc gián đoạn dịch vụ.

Bên cạnh đó, quản lý đồ vải còn nhằm kiểm soát chi phí thông qua việc sử dụng hợp lý, hạn chế hao hụt, hư hỏng và thất thoát, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Ngoài ra, việc thực hiện đúng quy trình giặt ủi và bảo quản còn giúp kéo dài tuổi thọ của đồ vải, đồng thời đảm bảo các tiêu chuẩn về vệ sinh và an toàn cho khách hàng cũng như nhân viên trong quá trình sử dụng ((Jones, 2008; Andrews, 2013).

1.3.3. Quản lý đồ vải khi sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài

1.3.3.1. Khái niệm quản lý đồ vải khi sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài

Quản lý đồ vải sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài trong khách sạn là quá trình tổ chức, kiểm soát và theo dõi toàn bộ hoạt động liên quan đến việc thu gom, phân loại, giao nhận, kiểm kê và bảo quản đồ vải khi khách sạn hợp tác với đơn vị giặt ủi bên ngoài. Hình thức này cho phép khách sạn không cần đầu tư bộ phận giặt ủi nội bộ mà vẫn đảm bảo chất lượng vệ sinh và tiêu chuẩn phục vụ khách lưu trú.

Sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài trong khách sạn là hình thức mà khách sạn ký hợp đồng với các đơn vị cung cấp dịch vụ giặt ủi chuyên nghiệp bên ngoài để thực hiện các hoạt động như thu gom, giặt, sấy, là và giao trả đồ vải thay vì tự tổ chức bộ phận giặt ủi nội bộ.

Hình thức này giúp khách sạn tận dụng chuyên môn, công nghệ và quy trình của các đơn vị cung cấp dịch vụ nhằm đảm bảo chất lượng vệ sinh, đồng thời giảm chi phí đầu tư cơ sở vật chất, nhân lực và chi phí vận hành. Việc thuê ngoài dịch vụ giặt là còn cho phép khách sạn tập trung vào hoạt động kinh doanh cốt lõi là cung cấp dịch vụ lưu trú và nâng cao trải nghiệm khách hàng (Peery Hotel, 2026).

1.3.3.2. Quản lý đồ vải theo hình thức nội bộ và giặt ủi thuê ngoài

- Quản lý đồ vải khi khách sạn tự giặt (giặt nội bộ) khách sạn đầu tư hệ thống máy giặt, máy sấy, thiết bị là hơi và bố trí nhân viên giặt ủi. Bộ phận buồng trực tiếp phối hợp với bộ phận giặt ủi để thực hiện:

- + Thu gom đồ vải.
- + Phân loại.
- + Giặt.
- + Sấy.
- + Ủi.
- + Kiểm tra chất lượng.
- + Nhập kho.
- + Cấp phát lại.

- Quản lý đồ vải khi sử dụng hình thức giặt ủi thuê ngoài

- + Khách sạn ký hợp đồng với đơn vị giặt ủi chuyên nghiệp
- + Bộ phận buồng thực hiện: Thu gom đồ vải, kiểm đếm số lượng, lập phiếu giao nhận, bàn giao cho đơn vị giặt, kiểm tra khi nhận lại, nhập kho và cấp phát.

Đối với Diamond Sea Hotel Đà Nẵng, khách sạn đang áp dụng hình thức giặt ủi thuê ngoài, vì vậy công tác quản lý đồ vải tập trung vào các khâu kiểm kê, giao nhận, đối chiếu số lượng, kiểm soát chất lượng và bảo quản sau khi nhận từ đơn vị giặt ủi.

1.3.4. Quy trình quản lý đồ vải theo hình thức giặt ủi thuê ngoài

1.3.4.1. Quy trình cấp phát và sử dụng đồ vải

Theo Jones (2008), công tác cấp phát và sử dụng đồ vải trong khách sạn cần được thực hiện theo một quy trình chặt chẽ nhằm đảm bảo kiểm soát hiệu quả.

Bước 1. Kiểm kê và chuẩn bị đồ vải: bộ phận quản lý đồ vải tiến hành kiểm kê số lượng đồ vải sạch, phân loại theo từng loại (ga giường, khăn, vỏ gối...) và chuẩn bị theo nhu cầu của các bộ phận sử dụng.

Bước 2. Cấp phát đồ vải: đồ vải được cấp phát cho các bộ phận theo phiếu xuất kho hoặc sổ theo dõi. Việc cấp phát phải đảm bảo đúng số lượng, chủng loại và có ký nhận rõ ràng để kiểm soát.

Bước 3. Sử dụng đồ vải: các bộ phận sử dụng đồ vải đúng mục đích, đúng tiêu chuẩn phục vụ. Nhân viên cần kiểm tra tình trạng đồ vải trước khi sử dụng, đảm bảo sạch sẽ, không rách, không bẩn.

Bước 4. Thu gom đồ vải bẩn: sau khi sử dụng, đồ vải được thu gom, phân loại (đồ bẩn, đồ hư hỏng...) và chuyển về bộ phận giặt ủi hoặc đơn vị giặt ủi bên ngoài.

Bước 5. Giặt ủi và xử lý: đồ vải được giặt, sấy, là theo quy trình phù hợp. Sau đó kiểm tra lại chất lượng, loại bỏ những đồ vải không đạt tiêu chuẩn.

Bước 6. Nhập kho và bảo quản: đồ vải sạch sau khi xử lý được gấp xếp, phân loại và nhập kho. Bộ phận quản lý bảo quản theo đúng quy định để đảm bảo vệ sinh và chất lượng.

Bước 7. Kiểm tra và bổ sung: thường xuyên kiểm tra số lượng và chất lượng đồ vải để kịp thời bổ sung, thay thế đồ vải hư hỏng, đảm bảo không gián đoạn hoạt động phục vụ.

1.3.4.2. Quy trình thu gom, phân loại và bàn giao đồ vải cho đơn vị giặt ủi

Theo Jones (2008), công tác thu gom, phân loại và bàn giao đồ vải cho đơn vị giặt ủi thuê ngoài trong khách sạn cần được thực hiện theo một quy trình chặt chẽ, bao gồm các bước cơ bản sau đây nhằm đảm bảo kiểm soát số lượng, chất lượng và hạn chế thất thoát đồ vải.

Bước 1. Thu gom đồ vải bẩn: sau khi sử dụng, nhân viên buồng tiến hành thu gom đồ vải bẩn từ phòng khách, khu vực công cộng hoặc nhà hàng. Việc thu gom phải thực hiện đúng quy định, tránh để lẫn với đồ vải sạch và tránh làm rơi, thất lạc.

Bước 2. Vận chuyển về khu vực đồ vải: đồ vải bẩn được vận chuyển đến khu vực quy định để tập trung. Khu vực này phải đảm bảo vệ sinh và tách biệt với khu vực đồ vải sạch.

Bước 3. Phân loại đồ vải: nhân viên tiến hành phân loại đồ vải: (ga giường, khăn, vỏ gối...), mức độ bẩn và tình trạng sử dụng nhằm thuận tiện cho quá trình giặt ủi và hạn chế hư hỏng.

Bước 4. Kiểm kê và lập danh sách: tiến hành kiểm đếm số lượng từng loại đồ vải và lập phiếu giao nhận hoặc sổ theo dõi. Nội dung bao gồm: loại đồ vải, số lượng, tình trạng và ngày giao.

Bước 5. Đóng gói và chuẩn bị bàn giao: đồ vải được đóng gói theo từng nhóm, buộc hoặc chứa trong túi chuyên dụng. Cần ghi rõ thông tin để tránh nhầm lẫn trong quá trình vận chuyển.

Bước 6. Bàn giao cho đơn vị giặt ủi: thực hiện bàn giao đồ vải cho đơn vị giặt ủi thuê ngoài theo hợp đồng. Hai bên tiến hành đối chiếu số lượng, ký nhận vào phiếu giao nhận để đảm bảo trách nhiệm rõ ràng.

Bước 7. Theo dõi và đối chiếu: sau khi bàn giao, bộ phận quản lý tiếp tục theo dõi quá trình xử lý, đối chiếu số lượng đồ vải khi nhận lại để phát hiện hao hụt, hư hỏng và xử lý kịp thời.

1.3.4.3. Quy trình giao nhận và kiểm tra đối chiếu đồ vải

Trong hoạt động quản lý đồ vải tại khách sạn, công tác giao nhận và kiểm tra, đối chiếu đồ vải giữ vai trò quan trọng nhằm đảm bảo tính chính xác về số lượng, chất lượng và hạn chế thất thoát.

Bước 1. Chuẩn bị đồ vải cần giặt ủi: bộ phận quản lý đồ vải tiến hành kiểm kê, phân loại và đóng gói đồ vải theo từng loại trước khi bàn giao cho đơn vị giặt ủi. Đồng thời, lập phiếu giao nhận ghi rõ số lượng, chủng loại và tình trạng đồ vải.

Bước 2. Bàn giao đồ vải: đồ vải được bàn giao cho đơn vị giặt ủi theo thời gian và địa điểm đã thỏa thuận. Hai bên tiến hành kiểm tra sơ bộ và ký xác nhận vào phiếu giao nhận để đảm bảo tính minh bạch và trách nhiệm.

Bước 3. Nhận lại đồ vải sau giặt: sau khi hoàn tất quá trình giặt ủi, đơn vị cung cấp dịch vụ giao trả đồ vải cho khách sạn. Bộ phận quản lý tiếp nhận và tiến hành kiểm tra ban đầu.

Bước 4. Kiểm tra chất lượng: đồ vải được kiểm tra về độ sạch, mùi, màu sắc, độ bền và tình trạng hư hỏng. Những đồ vải không đạt yêu cầu cần được ghi nhận và xử lý theo quy định.

Bước 5. Đối chiếu số lượng: tiến hành đối chiếu giữa số lượng đồ vải đã gửi đi và số lượng nhận lại. Mọi chênh lệch về số lượng phải được xác định nguyên nhân và lập biên bản xử lý.

Bước 6. Ghi chép và lưu hồ sơ: toàn bộ quá trình giao nhận, kiểm tra và đối chiếu được ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi hoặc hệ thống quản lý để phục vụ công tác kiểm soát và đánh giá.

Bước 7. Nhập kho và cấp phát lại: sau khi kiểm tra đạt yêu cầu, đồ vải được phân loại, gấp xếp và nhập kho để tiếp tục cấp phát cho các bộ phận sử dụng (Jones, 2008).

1.3.4.4. Quy trình nhập kho và bảo quản đồ vải

Sau khi hoàn tất quá trình giặt ủi và kiểm tra chất lượng, đồ vải cần được nhập kho và bảo quản theo quy trình phù hợp nhằm đảm bảo duy trì chất lượng, vệ sinh và sẵn sàng phục vụ.

Bước 1. Tiếp nhận đồ vải: sau khi giặt ủi (nội bộ hoặc thuê ngoài), bộ phận quản lý đồ vải tiếp nhận đồ vải sạch. Tiến hành kiểm tra sơ bộ về số lượng và tình trạng trước khi nhập kho.

Bước 2. Kiểm tra chất lượng: đồ vải được kiểm tra kỹ về độ sạch, mùi, màu sắc, độ bền và tình trạng hư hỏng. Những đồ vải không đạt tiêu chuẩn sẽ được loại riêng để xử lý hoặc thay thế.

Bước 3. Phân loại đồ vải: tiến hành phân loại theo từng nhóm như ga giường, khăn, vỏ gối, rèm... Việc phân loại giúp thuận tiện trong quản lý và cấp phát.

Bước 4. Gấp xếp và đóng gói: đồ vải được gấp xếp theo đúng quy cách, đảm bảo gọn gàng, sạch sẽ và dễ nhận diện. Có thể đóng gói theo từng bộ hoặc từng loại để tiện sử dụng.

Bước 5. Nhập kho và ghi chép: đồ vải được nhập vào kho theo quy định, đồng thời ghi chép vào sổ theo dõi hoặc hệ thống quản lý về số lượng, chủng loại và thời gian nhập kho.

Bước 6. Sắp xếp và bảo quản: đồ vải được sắp xếp trong kho theo nguyên tắc khoa học (theo loại, theo ngày nhập). Kho phải đảm bảo khô ráo, thoáng mát, sạch sẽ, tránh ẩm mốc và côn trùng.

Bước 7. Kiểm tra định kỳ: thường xuyên kiểm tra tình trạng đồ vải trong kho để phát hiện kịp thời các dấu hiệu hư hỏng, xuống cấp và có biện pháp xử lý phù hợp (Jones, 2008).

1.3.4.5. Quy trình kiểm kê và xử lý đồ vải hư hỏng, thất lạc

Sau khi hoàn tất quá trình giặt là và kiểm tra chất lượng, đồ vải cần được nhập kho và bảo quản theo quy trình phù hợp nhằm đảm bảo duy trì chất lượng, vệ sinh và sẵn sàng phục vụ.

Bước 1. Tiến hành kiểm kê định kỳ: bộ phận quản lý đồ vải thực hiện kiểm kê theo định kỳ (hàng ngày, hàng tuần hoặc hàng tháng) nhằm xác định số lượng thực tế của từng loại đồ vải trong kho và tại các bộ phận sử dụng.

Bước 2. Đối chiếu số liệu: so sánh số lượng thực tế với số liệu ghi chép trong sổ sách hoặc hệ thống quản lý để phát hiện sự chênh lệch về số lượng đồ vải.

Bước 3. Phân loại tình trạng đồ vải: đồ vải được phân loại thành các nhóm như: còn sử dụng tốt, hư hỏng nhẹ (có thể sửa chữa), hư hỏng nặng (không thể sửa chữa), thất lạc

Bước 4. Xác định nguyên nhân thất lạc: khi phát hiện thiếu hụt, tiến hành kiểm tra các khâu liên quan như cấp phát, thu gom, vận chuyển và giặt ủi để xác định nguyên nhân (mất mát, hư hỏng, nhầm lẫn hoặc chưa cập nhật số liệu).

Bước 5. Lập biên bản và báo cáo: ghi nhận tình trạng thất lạc bằng biên bản, nêu rõ số lượng, chủng loại và nguyên nhân (nếu xác định được). Báo cáo lên bộ phận quản lý hoặc ban lãnh đạo để xử lý.

Bước 6. Xử lý thất lạc: tùy theo nguyên nhân, thực hiện các biện pháp xử lý như: yêu cầu đơn vị giặt ủi bồi thường (nếu mất trong quá trình giặt), quy trách nhiệm cho bộ phận liên quan, loại bỏ đồ vải hư hỏng khỏi hệ thống.

Bước 7. Bỏ sung và điều chỉnh: tiến hành bỏ sung đồ vải để đảm bảo đủ số lượng phục vụ. Đồng thời điều chỉnh số liệu trong sổ sách cho phù hợp với thực tế (Jones, 2008).

1.3.5. Tiêu chí đánh giá công tác quản lý đồ vải sử dụng giặt ủi thuê ngoài

1.3.5.1. Tiêu chí về số lượng và kiểm soát thất thoát

Tiêu chí về số lượng và kiểm tra thất thoát đồ vải nhằm đánh giá mức độ kiểm soát và quản lý đồ vải trong quá trình sử dụng và thuê dịch vụ giặt ủi thuê ngoài.

Trước hết, khách sạn cần đảm bảo duy trì số lượng đồ vải đầy đủ theo định mức phục vụ, phù hợp với quy mô hoạt động và công suất phòng, tránh tình trạng thiếu hụt làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ khách.

Bên cạnh đó, việc kiểm soát số lượng đồ vải phải được thực hiện thông qua quy trình kiểm kê, ghi chép và đối chiếu giữa số lượng đồ vải gửi đi và nhận về từ đơn vị giặt ủi. Mọi sai lệch về số lượng cần được phát hiện kịp thời và xác định nguyên nhân cụ thể.

Ngoài ra, tiêu chí này còn thể hiện ở việc theo dõi và đánh giá tỷ lệ thất thoát, mất mát hoặc hư hỏng đồ vải trong quá trình vận chuyển và giặt ủi. Tỷ lệ thất thoát càng thấp chứng tỏ công tác quản lý càng hiệu quả. Đồng thời, khách sạn cần có biện pháp kiểm soát chặt chẽ như lập phiếu giao nhận, ký xác nhận giữa các bên và kiểm tra định kỳ để hạn chế rủi ro (Jones, 2008; Andrews, 2013).

1.3.5.2. Tiêu chí về chất lượng đồ vải sau giặt

Chất lượng đồ vải sau giặt ủi tiêu chí quan trọng phản ánh hiệu quả của công tác quản lý đồ vải khi sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài. Đồ vải sau khi xử lý phải đảm bảo sạch sẽ, không còn vết bẩn, không có mùi lạ, đồng thời giữ được màu sắc, độ mềm mại và hình dáng ban đầu. Ngoài ra, đồ vải cần đảm bảo các tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn cho người sử dụng, không gây kích ứng da và phù hợp với yêu cầu phục vụ trong khách sạn.

Bên cạnh đó, chất lượng đồ vải còn được đánh giá thông qua mức độ hư hỏng sau giặt như co rút, phai màu, sờn rách hoặc giảm độ bền. Việc kiểm tra chất lượng cần được thực hiện thường xuyên nhằm phát hiện kịp thời các vấn đề và có biện pháp xử lý phù hợp, đảm bảo duy trì tiêu chuẩn phục vụ và kéo dài tuổi thọ của đồ vải (Jones, 2008; Andrews, 2013).

1.3.5.3. Tiêu chí về chi phí và hiệu quả sử dụng

Chi phí và hiệu quả sử dụng đồ vải là tiêu chí quan trọng nhằm đánh giá mức độ hợp lý và hiệu quả trong công tác quản lý đồ vải khi sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài. Trước hết, chi phí giặt ủi cần được kiểm soát ở mức hợp lý, phù hợp với ngân sách của khách sạn và tương xứng với chất lượng dịch vụ nhận được. Việc theo dõi chi phí theo từng loại đồ vải giúp khách sạn đánh giá chính xác mức độ tiêu hao và có biện pháp điều chỉnh phù hợp.

Bên cạnh đó, hiệu quả sử dụng đồ vải được thể hiện thông qua việc kéo dài tuổi thọ của đồ vải, hạn chế hư hỏng và giảm tần suất thay thế. Việc thực hiện đúng quy trình, kết hợp với kiểm soát chặt chẽ trong quá trình giặt ủi sẽ giúp tối ưu hóa vòng đời sử dụng của đồ vải.

Ngoài ra, tiêu chí này còn phản ánh ở mối quan hệ giữa chi phí bỏ ra và lợi ích thu được, bao gồm chất lượng dịch vụ, mức độ hài lòng của khách hàng và hiệu quả vận hành chung của khách sạn. Một hệ thống quản lý hiệu quả sẽ đảm bảo chi phí thấp nhưng vẫn duy trì được chất lượng phục vụ ở mức cao (Jones, 2008; Andrews, 2013).

1.3.5.4. Tiêu chí về mức độ phối hợp và trách nhiệm giữa khách sạn với nhà cung cấp dịch vụ giặt ủi

Mức độ phối hợp và trách nhiệm giữa khách sạn với đơn vị giặt ủi là tiêu chí quan trọng nhằm đánh giá hiệu quả của việc sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài. Trước hết, sự phối hợp được thể hiện thông qua khả năng trao đổi thông tin kịp thời, rõ ràng giữa hai bên trong các khâu thu gom, giao nhận và xử lý đồ vải. Việc phối hợp nhịp nhàng sẽ giúp đảm bảo tiến độ và hạn chế sai sót trong quá trình vận hành.

Bên cạnh đó, trách nhiệm của mỗi bên cần được xác định rõ ràng thông qua hợp đồng dịch vụ, bao gồm các quy định về số lượng, chất lượng, thời gian xử lý cũng như trách nhiệm bồi thường khi xảy ra mất mát hoặc hư hỏng đồ vải. Việc tuân thủ các cam kết này là cơ sở để đảm bảo tính minh bạch và hiệu quả trong quá trình hợp tác.

Ngoài ra, tiêu chí này còn thể hiện ở khả năng xử lý các tình huống phát sinh như chậm trễ, thiếu hụt hoặc chất lượng không đạt yêu cầu. Một đơn vị giặt ủi chuyên nghiệp cần có sự linh hoạt trong phối hợp và sẵn sàng hỗ trợ khách sạn nhằm duy trì hoạt động phục vụ ổn định (Jones, 2008; Andrews, 2013).

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Qua chương này, trình bày những cơ sở lý luận cơ bản về hoạt động kinh doanh khách sạn và bộ phận buồng trong khách sạn. Trong đó, nội dung đã làm rõ khái niệm, vai trò, chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng, đồng thời phân tích mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn nhằm đảm bảo hoạt động phục vụ khách diễn ra đồng bộ và hiệu quả. Bên cạnh đó, chương cũng đã hệ thống hóa các vấn đề lý luận liên quan đến công tác quản lý đồ vải trong khách sạn, bao gồm khái niệm, phân loại đồ vải, mục tiêu quản lý và các tiêu chí đánh giá hiệu quả quản lý đồ vải, đặc biệt trong trường hợp thuê dịch vụ giặt ủi bên ngoài. Các nội dung về quy trình quản lý như cấp phát, thu gom, phân loại, giao nhận, kiểm tra, bảo quản và xử lý thất lạc đồ vải cũng đã được trình bày một cách logic và khoa học. Những cơ sở lý luận này là nền tảng quan trọng để phân tích, đánh giá thực trạng công tác quản lý đồ vải tại khách sạn trong chương tiếp theo, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng phục vụ.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ ĐỒ VẢI PHỤC VỤ NHU CẦU LƯU TRÚ TẠI BỘ PHẬN BUỒNG THUỘC DIAMOND SEA HOTEL ĐÀ NẴNG

2.1. Tổng quan về Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

2.1.1. Giới thiệu chung về khách sạn

2.1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển



Nguồn: <https://cdn.khamphadanang.vn>

Hình 2.1 Logo Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Diamond Sea Hotel Đà Nẵng là khách sạn đạt tiêu chuẩn 4 sao, tọa lạc tại số 232 Võ Nguyên Giáp, quận Sơn Trà, thành phố Đà Nẵng. Khách sạn được xây dựng trong giai đoạn ngành du lịch Đà Nẵng phát triển mạnh, đặc biệt là khu vực ven biển Mỹ Khê – nơi thu hút đông đảo khách du lịch trong và ngoài nước. Với vị trí thuận lợi nằm gần biển cùng nhiều địa điểm tham quan nổi tiếng của thành phố, Diamond Sea Hotel đã nhanh chóng trở thành một trong những địa điểm lưu trú được nhiều du khách lựa chọn.

Diamond Sea Hotel chính thức đi vào hoạt động vào năm 2015 với định hướng phát triển theo mô hình khách sạn nghỉ dưỡng hiện đại. Ngay từ khi thành lập, khách sạn đã chú trọng đầu tư hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị và chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng ngày càng cao của khách hàng. Khách sạn được thiết kế theo phong cách hiện đại, sang trọng nhưng vẫn tạo cảm giác gần gũi và thoải mái cho khách lưu trú.

Khách sạn có quy mô 21 tầng với hơn 125 phòng nghỉ, được thiết kế nội thất hiện đại và âm cúng, cùng với những trang thiết bị cao cấp tiện nghi. Mang đến cảm giác thoải mái như ở nhà. Phần lớn các phòng đều có hướng nhìn ra biển Mỹ Khê, tạo không gian nghỉ dưỡng thoáng mát và thuận tiện cho du khách.

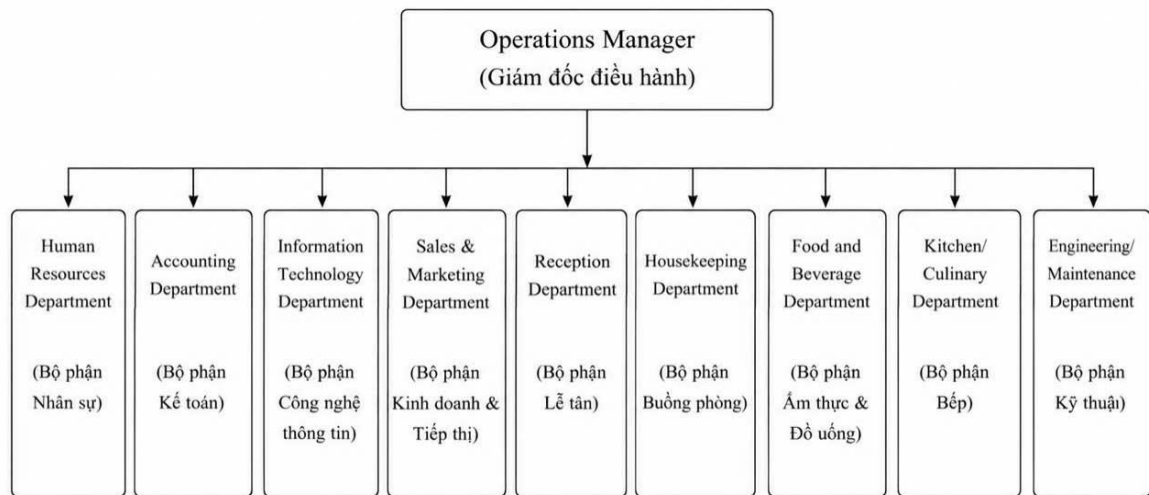
Cùng đa dạng các dịch vụ tiện ích nổi bật, có thể kể đến như: Hồ bơi sang trọng nằm trên tầng 20 của khách sạn, Mauna Kea Skybar Bar, nhà hàng Honolulu cùng các dịch vụ gym và spa, phòng hội nghị, hồ bơi, ... Khách sạn luôn cam kết cung cấp sự hiện đại và tiện nghi tới du khách sử dụng dịch vụ của khách sạn. Bên cạnh đó, Diamond Sea Hotel Đà Nẵng còn cung cấp đầy đủ các dịch vụ tiện ích khác như: đưa đón sân bay, phục vụ bữa ăn tại phòng 24/7, giặt ủi,... và dịch vụ đặt tour tham quan các danh lam thắng cảnh nổi tiếng như: phố cổ Hội An, Thánh địa Mỹ Sơn....

- Cách sân bay Đà Nẵng: 15 phút đi ô tô.
- Cách Phố cổ Hội An: 40 phút đi ô tô.
- Cách Cố đô Huế: 3 giờ đi ô tô.

Trong quá trình hoạt động, Diamond Sea Hotel luôn chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ và xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp. Khách sạn thường xuyên đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên, cải thiện quy trình phục vụ và đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Nhờ đó, khách sạn từng bước khẳng định vị thế của mình trên thị trường kinh doanh lưu trú tại thành phố Đà Nẵng.

Trải qua quá trình hình thành và phát triển, Diamond Sea Hotel không chỉ góp phần thúc đẩy hoạt động du lịch địa phương mà còn tạo việc làm cho nhiều lao động tại thành phố Đà Nẵng. Với lợi thế về vị trí, cơ sở vật chất hiện đại và chất lượng dịch vụ ổn định, khách sạn hiện là một trong những cơ sở lưu trú được nhiều khách du lịch trong và ngoài nước lựa chọn khi đến tham quan và nghỉ dưỡng tại Đà Nẵng.

2.1.1.2. Cơ cấu tổ chức nhân sự và bộ máy quản lý



Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức nhân sự và bộ máy quản lý của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo mọi hoạt động của khách sạn được vận hành đồng bộ, hiệu quả và chuyên nghiệp. Với đặc thù là lĩnh vực kinh doanh dịch vụ, mỗi bộ phận trong khách sạn đều đảm nhận những chức năng và nhiệm vụ riêng nhưng luôn có sự phối hợp chặt chẽ nhằm mang đến chất lượng phục vụ tốt nhất cho khách hàng. Tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng, bộ máy quản lý được xây dựng theo mô hình khoa học, phân chia rõ ràng giữa các phòng ban. Thông qua sơ đồ cơ cấu tổ chức dưới đây, có thể thấy được mối quan hệ quản lý cũng như vai trò của từng bộ phận trong quá trình hoạt động và phát triển của khách sạn.

- **Giám đốc điều hành (OPERATIONS MANAGER)**

- Chức năng: Điều hành, quản lý toàn bộ hoạt động kinh doanh, tài chính, nhân sự của khách sạn. Định hướng chiến lược và đảm bảo chất lượng dịch vụ. Đại diện khách sạn trong việc giao dịch với đối tác, chủ đầu tư,....

- Nhiệm vụ:

- + Xây dựng kế hoạch chiến lược phát triển và kế hoạch hoạt động kinh doanh của khách sạn.

- + Tổ chức, quản lý và giám sát hoạt động của các bộ phận trong khách sạn.

- + Kiểm tra chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động kinh doanh.

- + Phân công công việc và kiểm soát quy trình làm việc của các bộ phận.

- + Quản lý ngân sách, doanh thu, chi phí và lợi nhuận của khách sạn.
- + Đảm bảo sự hài lòng của khách hàng, đặc biệt đối với khách VIP và khách đoàn.
- + Giải quyết các vấn đề, khiếu nại hoặc tình huống phát sinh vượt quá thẩm quyền của các bộ phận khác.
- + Xây dựng và duy trì mối quan hệ hợp tác với đối tác, công ty du lịch và khách hàng.
- + Theo dõi, đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh và báo cáo cho chủ đầu tư.
- + Đưa ra các quyết định điều chỉnh kế hoạch hoạt động nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

- **Bộ phận nhân sự (HUMAN RESOURCES)**

- Chức năng: Quản lý và phát triển nguồn nhân lực, đảm bảo khách sạn có đội ngũ nhân viên đủ số lượng, chất lượng và kỹ năng chuyên môn. Xây dựng chính sách lao động và văn hoá doanh nghiệp.

- Nhiệm vụ:

- + Tuyển dụng, đào tạo và phát triển nhân viên.
- + Quản lý hồ sơ, quan hệ lao động.
- + Xây dựng chính sách tiền lương, phúc lợi.
- + Phối hợp với bộ phận kế toán trong việc chi trả lương, thưởng.
- + Góp phần xây dựng văn hoá của doanh nghiệp và hình ảnh thương hiệu của khách sạn.

- **Bộ phận kế toán (ACCOUNTING DEPARTMENT)**

- Chức năng: Quản lý tài chính, kế toán và kiểm soát chi phí, đảm bảo hoạt động thu chi, hoạch toán, báo cáo tài chính minh bạch và chính xác. Hỗ trợ ban giám đốc trong việc kiểm soát chi phí, sử dụng vốn hiệu quả và hoạch định chiến lược kinh doanh.

- Nhiệm vụ:

- + Ghi chép và theo dõi và cập nhập các khoản thu - chi hằng ngày
- + Kiểm tra lưu trữ chứng từ, hoá đơn và sổ sách kế toán.
- + Hạch toán đầy đủ, chính xác theo quy định pháp luật.
- + Lập báo cáo doanh thu, chi phí, lợi nhuận định kỳ.

+ Phân tích tình hình tài chính để đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động.

+ Cung cấp dữ liệu chính xác phục vụ công tác điều hành của ban giám đốc.

+ Theo dõi, kiểm soát chi phí của các bộ phận.

+ Lập kế hoạch ngân sách hằng năm.

+ Đảm bảo sử dụng nguồn vốn hợp lý, tiết kiệm và hiệu quả.

+ Thực hiện nghĩa vụ thuế và quản lý ngân sách.

+ Hỗ trợ bộ phận nhân sự trong việc chi trả lương, thưởng, phúc lợi.

+ Phối hợp với bộ phận kinh doanh – marketing để theo dõi doanh thu.

- **Bộ phận công nghệ thông tin (INFORMATION TECHNOLOGY)**

- Chức năng: Quản lý, vận hành và bảo trì hệ thống công nghệ thông tin, mạng, phần mềm và bảo mật dữ liệu. Đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, an toàn, phục vụ hiệu quả cho công tác quản lý kinh doanh.

- Nhiệm vụ:

+ Quản lý máy tính, phần mềm khách sạn (PMS - Property Management System).

+ Theo dõi và duy trì hoạt động ổn định của hệ thống mạng, website và các thiết bị công nghệ thông tin.

+ Bảo mật dữ liệu khách sạn.

+ Cài đặt, bảo trì, sửa chữa thiết bị máy tính, máy in, hệ thống mạng.

+ Hướng dẫn và hỗ trợ nhân viên các bộ phận sử dụng phần mềm và thiết bị công nghệ.

+ Xử lý sự cố kỹ thuật kịp thời, hạn chế gián đoạn hoạt động.

+ Hỗ trợ bộ phận marketing trong việc vận hành website, hệ thống đặt phòng trực tuyến và kênh OTA.

+ Hỗ trợ kỹ thuật cho các bộ phận.

- **Bộ phận kinh doanh & tiếp thị (SALES & MARKETING DEPARTMENT)**

- Chức năng: Xây dựng và triển khai các chiến lược kinh doanh, bán hàng và tiếp thị nhằm thu hút khách hàng và tăng doanh thu cho khách sạn. Phát triển thị trường, tìm kiếm khách hàng và quảng bá thương hiệu khách sạn. Thiết lập và duy trì

mối quan hệ với khách hàng, đối tác, công ty lữ hành, đại lý du lịch để mở rộng nguồn khách.

- Nhiệm vụ:

- + Khảo sát nhu cầu, xu hướng và hành vi tiêu dùng của khách hàng.
- + Phân tích đối thủ cạnh tranh để đề xuất chiến lược phù hợp.
- + Đề xuất chính sách giá phòng, gói dịch vụ, chương trình khuyến mãi.
- + Theo dõi và đánh giá hiệu quả doanh thu theo từng kênh bán hàng.
- + Tìm kiếm và mở rộng nguồn khách từ các công ty du lịch, doanh nghiệp, hội nghị, sự kiện.
- + Duy trì mối quan hệ với khách hàng thân thiết và đối tác chiến lược.
- + Xây dựng hệ thống khách hàng tiềm năng để đảm bảo nguồn doanh thu ổn định.
- + Quản lý nội dung và hình ảnh trên website, fanpage, OTA (Booking, Agoda, Expedia...).
- + Triển khai chiến dịch quảng bá trực tuyến và ngoại tuyến.
- + Phối hợp với bộ phận lễ tân và buồng phòng trong việc chăm sóc khách hàng.
- + Cung cấp thông tin kịp thời về chương trình khuyến mãi, gói dịch vụ cho các bộ phận khác.
- + Đóng vai trò cầu nối giữa khách sạn và khách hàng trong việc xử lý phản hồi, khiếu nại.

- **Bộ phận lễ tân (RECEPTION DEPARTMENT)**

- Chức năng: bộ phận lễ tân là bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, đóng vai trò cầu nối giữa khách với các bộ phận khác trong khách sạn. Bộ phận này có chức năng đón tiếp, hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình lưu trú và góp phần tạo ấn tượng ban đầu về chất lượng dịch vụ của khách sạn.

- Nhiệm vụ:

- + Đón tiếp và hướng dẫn khách khi đến khách sạn.
- + Thực hiện thủ tục nhận phòng (check-in) và trả phòng (check-out) cho khách.
- + Tiếp nhận, xác nhận và quản lý thông tin đặt phòng.

- + Cung cấp thông tin về dịch vụ khách sạn và các điểm du lịch cho khách hàng.
- + Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu, thắc mắc hoặc khiếu nại của khách.
- + Phối hợp với các bộ phận khác nhằm đáp ứng nhu cầu của khách lưu trú.
- + Theo dõi tình trạng phòng và cập nhật thông tin trên hệ thống quản lý khách sạn.
- + Thực hiện thanh toán, lập hóa đơn và quản lý doanh thu tại quầy lễ tân.
- + Duy trì tác phong làm việc chuyên nghiệp và đảm bảo chất lượng phục vụ khách hàng.

- **Bộ phận buồng phòng (HOUSEKEEPING DEPARTMENT)**

- Chức năng: Đảm bảo toàn bộ khu vực phòng nghỉ và các khu vực công cộng trong khách sạn luôn sạch sẽ, gọn gàng, an toàn và tiện nghi. Tạo không gian lưu trú thoải mái, thân thiện, góp phần nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng. Quản lý, bảo quản tài sản, trang thiết bị trong phòng và khu vực được phân công.

- Nhiệm vụ:

- + Dọn dẹp, thay ga trải giường, khăn tắm, vật dụng vệ sinh cá nhân hằng ngày.
 - + Kiểm tra tình trạng phòng trước khi bàn giao cho khách.
 - + Đảm bảo phòng luôn đạt tiêu chuẩn chất lượng và thẩm mỹ.
 - + Đáp ứng nhanh chóng các yêu cầu dịch vụ buồng phòng (lau dọn thêm, cung cấp vật dụng, giặt ủi...).
 - + Báo cáo ngay khi phát hiện đồ thất lạc của khách và thực hiện quy trình xử lý Lost & Found.
 - + Thái độ phục vụ tận tình, lịch sự để tạo ấn tượng tốt với khách lưu trú.
 - + Kiểm tra, bảo quản và sử dụng hiệu quả dụng cụ vệ sinh, đồ vải và trang thiết bị.
 - + Báo cáo kịp thời cho bộ phận kỹ thuật khi phát hiện hỏng hóc.
 - + Kiểm kê đồ vải, vật dụng định kỳ để tránh thất thoát.
 - + Dọn dẹp, giữ gìn vệ sinh hành lang, sảnh, thang máy, khu vực hồ bơi, phòng gym...
 - + Đảm bảo không gian chung luôn sạch đẹp, tạo hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn.

+ Hỗ trợ bộ phận lễ tân trong việc xác nhận tình trạng phòng (phòng trống, phòng bận, phòng sửa chữa...).

+ Phối hợp với bộ phận kỹ thuật để xử lý nhanh các sự cố trong phòng.

+ Hợp tác với bộ phận an ninh trong việc đảm bảo an toàn tài sản của khách.

- **Bộ phận nhà hàng & bar (FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT)**

- Chức năng: Quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động kinh doanh ẩm thực, đồ uống trong khách sạn. Đảm bảo cung cấp dịch vụ ăn uống chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách lưu trú và khách ngoài. Góp phần tạo dấu ấn và nâng cao hình ảnh thương hiệu của khách sạn thông qua trải nghiệm ẩm thực.

- Nhiệm vụ:

+ Chuẩn bị, phục vụ các bữa ăn buffee sáng, bữa trưa, tối cho khách.

+ Đảm bảo phong cách phục vụ chuyên nghiệp, lịch sự và thân thiện.

+ Kiểm soát chất lượng món ăn, đồ uống từ khâu chế biến đến khi phục vụ.

+ Tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách hàng để cải thiện dịch vụ.

+ Phân công, giám sát công việc của nhân viên phục vụ, nhân viên bar và bếp.

+ Đào tạo kỹ năng phục vụ, kỹ năng giao tiếp cho nhân viên.

+ Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị nhà hàng luôn trong tình trạng tốt.

+ Kết hợp với bộ phận bếp để đảm bảo tiến độ chế biến món ăn.

+ Phối hợp với lễ tân và kinh doanh trong việc đặt tiệc, hội nghị.

- **Bộ phận bếp (KITCHEN / CULINARY DEPARTMENT)**

- Chức năng: Chịu trách nhiệm chế biến và cung cấp các món ăn cho nhà hàng, tiệc, hội nghị và dịch vụ phòng. Đảm bảo chất lượng, hương vị, dinh dưỡng và tính thẩm mỹ của từng món ăn, góp phần tạo trải nghiệm ẩm thực đặc trưng cho khách sạn. Đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh và thương hiệu ẩm thực của khách sạn.

- Nhiệm vụ:

+ Lên thực đơn và xây dựng các món ăn phù hợp với khẩu vị khách hàng trong nước và quốc tế.

+ Đảm bảo các bữa ăn được chế biến đúng quy trình, đủ khẩu phần và giữ được hương vị đặc trưng.

+ Sáng tạo món ăn mới, cập nhật xu hướng ẩm thực để đa dạng hóa thực đơn.

- + Tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về vệ sinh, an toàn thực phẩm.
- + Bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm đúng cách để tránh hư hỏng, nhiễm khuẩn.

- + Kiểm tra chất lượng nguyên liệu đầu vào từ nhà cung cấp.
- + Lập kế hoạch mua sắm nguyên liệu theo nhu cầu.
- + Kiểm soát định lượng, hạn chế lãng phí trong chế biến.
- + Phối hợp với bộ phận Kế toán trong việc theo dõi chi phí và doanh thu.
- + Phân công công việc cho các vị trí trong bếp: bếp trưởng, bếp phó.

- **Bộ phận kỹ thuật & bảo trì (ENGINEERING/MAINTENANCE DEPARTMENT)**

- Chức năng: Quản lý, vận hành và bảo dưỡng toàn bộ hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị, máy móc, điện, nước, điều hòa, thang máy trong khách sạn. Đảm bảo cơ sở hạ tầng luôn hoạt động ổn định, an toàn, đáp ứng tốt nhu cầu phục vụ khách hàng và công việc nội bộ. Tham gia xây dựng, cải tạo và nâng cấp cơ sở vật chất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và hình ảnh khách sạn.

- Nhiệm vụ:

- + Kiểm tra, vận hành và bảo trì hệ thống kỹ thuật của khách sạn.
- + Sửa chữa các trang thiết bị, máy móc khi xảy ra hư hỏng hoặc sự cố.
- + Đảm bảo hệ thống điện, nước, điều hòa không khí và thang máy hoạt động ổn định.
- + Theo dõi và thực hiện bảo trì định kỳ các thiết bị kỹ thuật.
- + Phối hợp với các bộ phận khác để xử lý các vấn đề liên quan đến cơ sở vật chất.
- + Đảm bảo an toàn kỹ thuật, phòng cháy chữa cháy trong khách sạn.
- + Kiểm tra và đề xuất thay thế các thiết bị xuống cấp hoặc hư hỏng.
- + Tiết kiệm năng lượng và nâng cao hiệu quả sử dụng trang thiết bị kỹ thuật trong khách sạn.

- **Bộ phận An ninh (SECURITY DEPARTMENT)**

- Chức năng: Đảm bảo an toàn tính mạng, tài sản của khách hàng, nhân viên và toàn bộ cơ sở vật chất của khách sạn. Giữ gìn an ninh trật tự, tạo môi trường lưu

trú an toàn, thân thiện cho du khách. Phòng ngừa, phát hiện và xử lý kịp thời các tình huống rủi ro, sự cố trong khách sạn.

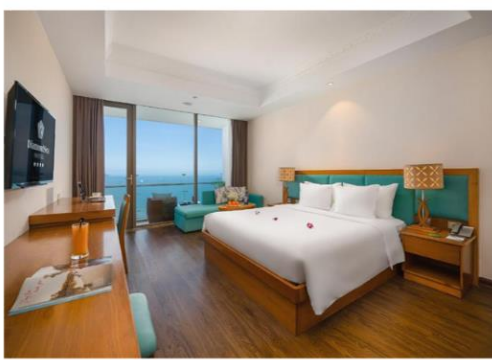
- Nhiệm vụ:

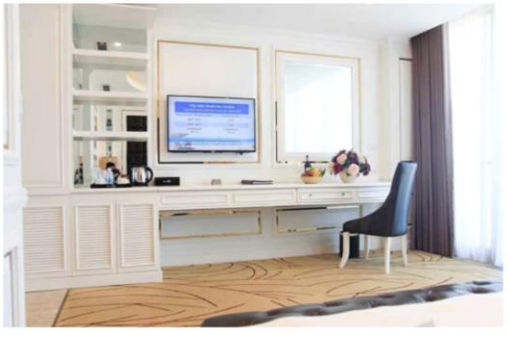
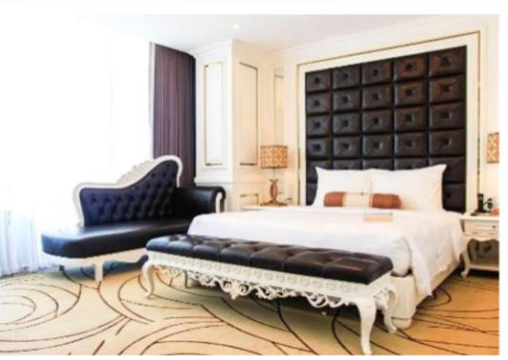
- + Giám sát và tuần tra theo dõi camera an ninh 24/7.
- + Tuần tra thường xuyên tại sảnh, hành lang, bãi giữ xe và khu vực công cộng.
- + Kiểm soát người ra vào khách sạn, đặc biệt tại khu vực hạn chế.
- + Hỗ trợ, hướng dẫn khách hàng trong các tình huống khẩn cấp.
- + Đảm bảo an toàn cho hành lý và tài sản cá nhân của khách.
- + Ngăn chặn các hành vi trộm cắp, gây rối hoặc làm mất trật tự.
- + Phòng cháy chữa cháy (PCCC), kiểm tra và duy trì hệ thống báo cháy, bình chữa cháy.
- + Phối hợp diễn tập phòng cháy chữa cháy định kỳ cho nhân viên.
- + Xử lý nhanh khi có sự cố cháy nổ, thiên tai.
- + Kịp thời ứng phó khi xảy ra mâu thuẫn, xung đột hoặc tai nạn.
- + Liên hệ với cơ quan chức năng khi cần thiết.
- + Ghi nhận và báo cáo sự cố cho Ban Giám đốc.
- + Hỗ trợ lễ tân trong việc kiểm soát khách ra vào.
- + Kết hợp với bộ phận kỹ thuật khi có sự cố liên quan đến hệ thống an ninh.
- + Đảm bảo sự kiện, hội nghị, tiệc tùng diễn ra an toàn, trật tự.

2.1.1.3. Quy mô và các loại phòng của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Thông tin chi tiết về các loại phòng, hạng phòng của khách sạn cụ thể như sau:

	Superior 01 giường lớn với cửa sổ Kích thước phòng: 28 m² Loại giường: 2 giường đơn hoặc 1 giường đôi Tầm nhìn: Cửa sổ hướng ra ngoài Giá phòng: 1.900.000 VND/ 1 đêm
---	---

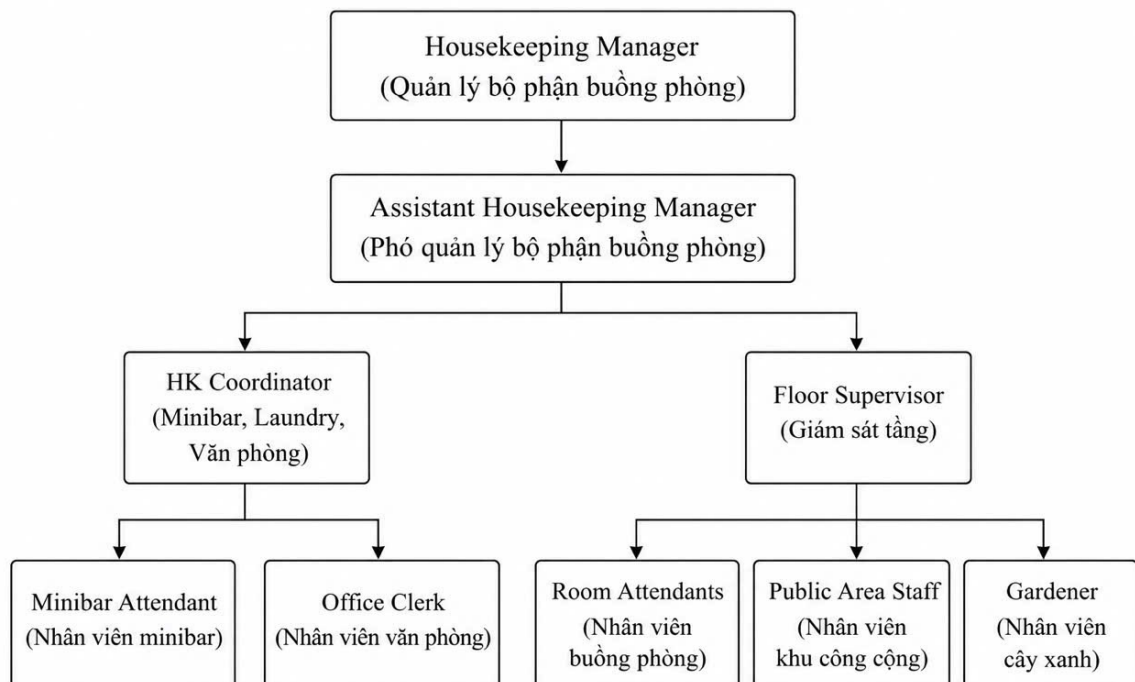
	Superior 02 giường đơn với cửa sổ Kích thước phòng: 28 m² Loại giường: 2 giường đơn hoặc 1 giường đôi Tầm nhìn: Cửa sổ hướng ra ngoài Giá phòng: 1.900.000 VND/ 1 đêm
	Junior giường đôi Diện tích phòng: 26m² Tầm nhìn: Cửa sổ hướng ra ngoài Loại giường: 1 giường đôi lớn Giá phòng: 1.700.000 VND/ 1 đêm
	Ocean Premier 02 giường đơn Diện tích phòng: 34-36m² Tầm nhìn: Ban công hướng biển Loại giường: 2 giường đơn hoặc 1 giường đôi Giá phòng: 3.800.000 VND/ 1 đêm.
	Ocean Premier 01 giường lớn Kích thước phòng: 34-36 m² Tầm nhìn: Ban công hướng biển Loại giường: 2 giường đơn hoặc 1 giường đôi Giá phòng: 3.800.000 VND/ 1 đêm.

 	Family Ocean Suite Diện tích phòng: 80m² Tầm nhìn: Ban công nhìn ra biển, phòng khách, tiện nghi cao cấp. Phòng dành cho gia đình có 2 phòng ngủ riêng biệt. Giường: 2 giường đôi cỡ lớn Tiện nghi: Phòng khách riêng, điều hòa, tivi, minibar, wifi miễn phí, bàn làm việc và các tiện nghi hiện đại khác. Hút thuốc: Không hút thuốc Sức chứa: tối đa 4 khách Phòng tắm: Phòng tắm đứng hiện đại Số lượng phòng: 2 phòng Giá phòng: 8.000.000 VND/ 1 đêm.
 	Ocean Suite Two Bedrooms Diện tích phòng: 80m² Tầm nhìn: Ban công biển, phòng khách, tiện nghi cao cấp. Đầy đủ các tiện nghi Giường: 2 giường đôi cỡ lớn Tiện nghi: Khu vực tiếp khách, điều hòa, tivi, minibar, wifi miễn phí và nội thất hiện đại. Hút thuốc: Không hút thuốc Sức chứa: tối đa 4 người lớn Số lượng phòng: 2 Giá phòng: 8.000.000 VND/ 1 đêm.

Nguồn: Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

2.1.2. Khái quát về bộ phận buồng tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

2.1.2.1. Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng



Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức của bộ phận buồng tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

2.1.2.2. Chức năng và nhiệm vụ của bộ phận buồng

- Chức năng: là bộ phận chịu trách nhiệm chính trong việc đảm bảo vệ sinh, sự sạch sẽ và tiện nghi của toàn bộ khu vực phòng nghỉ cũng như các khu vực công cộng trong khách sạn. Bộ phận này góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, tạo cảm giác thoải mái, an toàn và hài lòng cho khách hàng trong suốt thời gian lưu trú tại khách sạn. Ngoài ra, bộ phận buồng còn phối hợp với các bộ phận khác nhằm duy trì hình ảnh chuyên nghiệp và tiêu chuẩn phục vụ của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng.

- Nhiệm vụ:

- + Thực hiện vệ sinh và dọn dẹp phòng khách theo tiêu chuẩn của khách sạn.
- + Kiểm tra tình trạng phòng trước khi bàn giao cho khách lưu trú.
- + Thay ga giường, khăn tắm và bổ sung đầy đủ các vật dụng cần thiết trong phòng.

- + Vệ sinh khu vực hành lang, sảnh, cầu thang và các khu vực công cộng thuộc phạm vi quản lý.
- + Kiểm tra và báo cáo các sự cố liên quan đến cơ sở vật chất, trang thiết bị trong phòng cho bộ phận kỹ thuật.
- + Quản lý và bảo quản đồ vải, dụng cụ vệ sinh và các trang thiết bị.
- + Phối hợp với bộ phận lễ tân để cập nhật tình trạng phòng và hỗ trợ phục vụ khách hàng.
- + Đảm bảo an toàn tài sản của khách và khách sạn trong quá trình làm việc.
- + Thực hiện quy trình vệ sinh, khử khuẩn nhằm đảm bảo môi trường lưu trú sạch sẽ và an toàn cho khách hàng.
- + Nâng cao chất lượng phục vụ và duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

2.1.3. Tình hình kinh doanh của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng (2022 – 2024)

2.1.3.1. Tình hình thu hút khách của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng trong giai đoạn (2022 – 2024)

Bảng 2.1 Tình hình thu hút khách của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Lượt khách	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Khách quốc tế	2.799	15.457	16.662
Khách nội địa	14.550	10.324	8.058
Tổng	17.349	25.781	24.720

Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Nhận xét:

Năm 2022 đây là năm phục hồi sau đại dịch COVID-19, với lượt khách quốc tế thấp, phản ánh tình trạng khó khăn chung của ngành du lịch toàn cầu. Nhiều quốc gia vẫn áp dụng các biện pháp hạn chế đi lại, khách nội địa đóng vai trò chủ lực. Khách nội địa chiếm 83,9%, 14.550 lượt khách. Khách quốc tế chiếm 16,1%, 2.799 lượt khách. Tổng lượt khách năm 2022 đạt 17.349 lượt, con số còn khá thấp.

Năm 2023 tình hình du lịch khởi sắc mạnh mẽ, đặc biệt khi Đà Nẵng tổ chức nhiều lễ hội, sự kiện và đường bay quốc tế được khôi phục. Khách quốc tế tăng gấp 5 lần so với năm 2022, 15.457 lượt khách. Khách nội địa giảm nhẹ so với năm 2022

nhưng vẫn duy trì ổn định, 10.324 lượt khách. Tổng lượt khách năm 2023 đạt 25.781 lượt, tăng trưởng 48,6% so với 2022.

Năm 2024 khách quốc tế tiếp tục duy trì đà tăng trưởng, đạt 16.662 lượt, chiếm tỷ lệ lớn trong tổng số khách. Khách nội địa đạt 8.058 lượt, tiếp tục xu hướng giảm so với hai năm trước. Tổng lượt khách đạt 24.720 lượt, giảm nhẹ so với 2023 nhưng cơ cấu khách quốc tế chiếm ưu thế rõ rệt.

2.1.3.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng trong giai đoạn (2022 – 2024)

Bảng 2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chi tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Doanh thu	21.50	34.60	31.86
Chi phí	18.39	29.60	28.35
Lợi nhuận	3.03	5.00	3.51

Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Nhận xét:

Dựa vào bảng số liệu trên cho thấy hoạt động kinh doanh của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng có sự tăng trưởng rõ rệt. Du lịch của Đà Nẵng đang được phục hồi sau đại dịch COVID-19 doanh thu của năm 2023 tăng 61% tương đương với 34,6 tỷ đồng so với năm 2022. Năm 2024 có sự suy giảm 7,9% so với năm 2023 nhưng vẫn cao hơn 2022 48%. Chi phí năm 2023 tăng 60,9% tương ứng với 29,6 tỷ đồng. Chi phí năm 2024 giảm nhẹ xuống 28,3 tỷ đồng tương ứng với 4,2% so với năm 2023. Lợi nhuận năm 2022 đạt 3,03 tỷ đồng, năm 2023 tăng mạnh 64,8% tương ứng 5 tỷ đồng so với năm 2022. Năm 2024 giảm 29,8% tương ứng 3,51 tỷ đồng so với năm 2023. Với vị trí thuận lợi, phong cách hiện đại, nội thất sang trọng và ẩm cúng, chiến lược quản lý hiệu quả giúp khách sạn ngày càng phát triển và thu hút khách du lịch trong và ngoài nước.

2.1.3.3. Tình hình chi phí giặt ủi đồ vải khi sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng trong giai đoạn (2022 – 2024)

Bảng 2.3 Chi phí giặt ủi đồ vải thuê ngoài tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Năm	Chi phí giặt ủi đồ vải (VNĐ)	Ghi chú
2022	632.603.669	Hoạt động phục hồi sau dịch
2023	1.038.449.327	Lượng khách lưu trú tăng
2024	1.074.354.857	Hoạt động kinh doanh ổn định

Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Nhận xét:

Qua bảng số liệu trên có thể thấy chi phí giặt là thuê ngoài của khách sạn có xu hướng tăng trong giai đoạn 2022–2024 cùng với sự phục hồi của hoạt động du lịch sau đại dịch Covid-19.

- Năm 2022, chi phí giặt là của khách sạn đạt 632.603.669 VNĐ. Đây là giai đoạn khách sạn bắt đầu phục hồi hoạt động kinh doanh, lượng khách lưu trú chưa thật sự ổn định nên khối lượng đồ vải phát sinh còn ở mức tương đối thấp. Đến năm 2023, chi phí giặt là tăng lên 1.038.449.327 VNĐ, tương ứng tăng 64,2% so với năm 2022. Nguyên nhân chủ yếu là do lượng khách du lịch tăng mạnh sau đại dịch, công suất sử dụng phòng cao hơn dẫn đến nhu cầu sử dụng và luân chuyển đồ vải trong khách sạn tăng đáng kể.

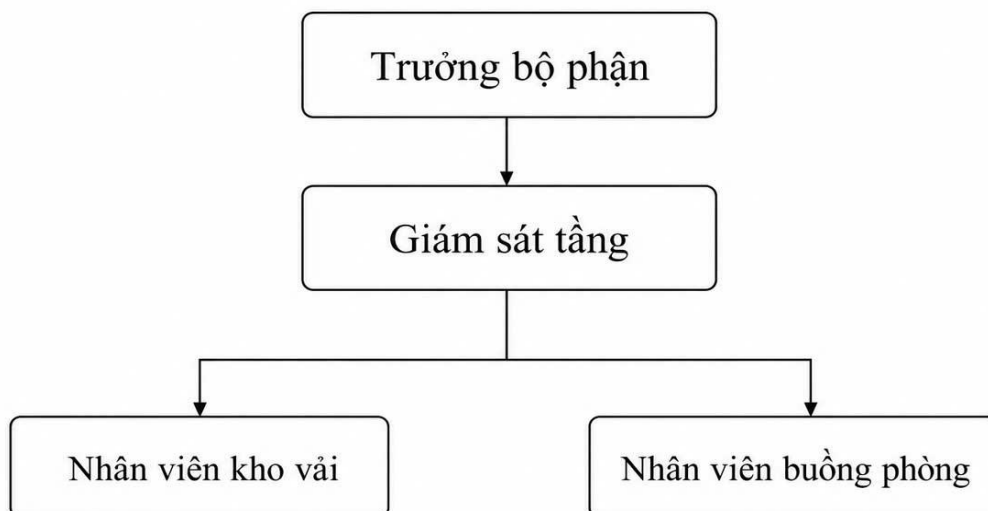
- Năm 2024, chi phí giặt là tiếp tục tăng lên 1.074.354.857 VNĐ, tăng 3,4% so với năm 2023. Mức tăng này không quá lớn cho thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn đã dần ổn định hơn sau giai đoạn phục hồi mạnh. Tuy nhiên, khối lượng đồ vải cần giặt vẫn duy trì ở mức cao do lượng khách lưu trú ổn định và dịch vụ lưu trú được khai thác thường xuyên.

Qua đó có thể thấy việc thuê đơn vị giặt là bên ngoài giúp khách sạn tiết kiệm chi phí đầu tư máy móc và nhân sự, tuy nhiên cũng làm gia tăng chi phí vận hành của bộ phận buồng. Vì vậy, khách sạn cần kiểm soát chặt chẽ quy trình giao nhận, kiểm kê và bảo quản đồ vải nhằm hạn chế thất thoát, hư hỏng và tối ưu chi phí hoạt động.

2.2. Tổ chức quản lý đồ vải và đặc điểm khi sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

2.2.1. Cơ cấu tổ chức và nhân sự quản lý đồ vải

Diamond Sea Hotel Đà Nẵng, cũng như các khách sạn khác, muốn đảm bảo quá trình cung cấp dịch vụ diễn ra suôn sẻ và đạt chất lượng cao, cần xây dựng và sắp xếp đội ngũ nhân sự theo một cơ cấu tổ chức hợp lý và hiệu quả.



Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Sơ đồ 2.3: Cơ cấu tổ chức và nhân sự quản lý đồ vải của khách sạn

Hiện nay, công tác quản lý đồ vải được thực hiện thông qua sự phối hợp giữa Trưởng bộ phận buồng, giám sát tầng, nhân viên kho vải và nhân viên buồng phòng. Trong đó, Trưởng bộ phận buồng là người chịu trách nhiệm quản lý chung, theo dõi tình trạng sử dụng đồ vải và xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến thiếu hụt hoặc hư hỏng.

Giám sát tầng có nhiệm vụ kiểm tra việc thay mới đồ vải tại các tầng, theo dõi quá trình sử dụng và nhắc nhở nhân viên thực hiện đúng quy trình. Nhân viên kho vải chịu trách nhiệm cấp phát đồ vải sạch, kiểm đếm số lượng xuất – nhập và lưu trữ đồ vải trong kho. Trong khi đó, nhân viên buồng phòng là người trực tiếp sử dụng và thu gom đồ vải sau khi làm phòng cho khách.

Thực tế cho thấy, việc phân công công việc tại bộ phận buồng tương đối rõ ràng, giúp quá trình vận hành diễn ra ổn định. Tuy nhiên, do số lượng đồ vải sử dụng

mỗi ngày lớn và công việc tập trung nhiều vào thời điểm cao điểm nên nhân viên đôi khi gặp áp lực trong quá trình kiểm đếm và kiểm soát số lượng đồ vải.

Ngoài ra, công tác quản lý hiện nay chủ yếu vẫn dựa vào sổ theo dõi và phiếu giao nhận thủ công nên đôi lúc còn xảy ra sai sót hoặc chênh lệch số lượng giữa các khâu giao nhận.

2.2.2. Trang thiết bị và kho lưu trữ đồ vải tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Bảng 2.4 Trang thiết bị, kho lưu trữ tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Trang thiết bị	Số lượng
Xe đẩy làm phòng	13
Xe thu gom đồ vải bẩn	8
Giá kệ lưu trữ đồ vải	15
Túi đựng đồ vải chuyên dụng	30
Tủ lưu trữ đồ vải tại pantry các tầng	13
Cân điện tử kiểm tra số lượng đồ vải	2
Phiếu giao, nhận và sổ theo dõi đồ vải	Sử dụng hàng ngày

Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Khách sạn bố trí khu vực kho đồ vải riêng nhằm phục vụ cho việc lưu trữ và bảo quản đồ vải sạch. Kho đồ vải được sắp xếp theo từng chủng loại như ga giường, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt và khăn chân nhằm thuận tiện cho việc cấp phát và kiểm kê.

Khu vực lưu trữ cơ bản đáp ứng được yêu cầu bảo quản đồ vải với điều kiện tương đối sạch sẽ và khô ráo. Đồ vải sạch và đồ vải bẩn được bố trí ở khu vực riêng để tránh ảnh hưởng đến tiêu chuẩn vệ sinh trong khách sạn. Các trang thiết bị này giúp nhân viên thuận tiện hơn trong quá trình vận chuyển và quản lý đồ vải giữa các tầng và khu vực tập kết.

Tuy nhiên, do lượng đồ vải luân chuyển mỗi ngày khá lớn nên vào thời điểm đông khách, kho đồ vải đôi khi bị quá tải, việc sắp xếp chưa thật sự khoa học. Một số đồ vải sau thời gian dài sử dụng bắt đầu xuất hiện tình trạng bạc màu, co rút hoặc hao mòn nhưng vẫn còn được luân chuyển sử dụng do khách sạn phải đảm bảo đủ số lượng phục vụ. Bên cạnh đó, khách sạn hiện chưa áp dụng phần mềm quản lý hoặc

mã hóa đồ vải nên việc kiểm kê vẫn mất nhiều thời gian và phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm của nhân viên.

GIẤY ĐẾM HÀNG VẢI

Ngày/...../.....

STT	TÊN HÀNG	SLƯỢNG HÀNG DO	SLƯỢNG HÀNG SẠCH
1	Sheet King		
2	Sheet Twin		
3	Duvet King		
4	Duvet Twin		
5	Vỏ Gối		
6	Khăn Tắm		
7	Khăn Tay		
8	Khăn Mặt		
9	Khăn Chân		
10	Khăn Hồ bơi		
11	Áo Choàng tắm		
12	Bao Vệ Nệm		
13	Ruột Chăn		
14	Ruột Gối		
15	khăn lạnh		
16	Rèm Trắng		
17	Rèm Xám		
-	đồ xử lý		

STT	TÊN HÀNG	SLƯỢNG HÀNG DO	SLƯỢNG HÀNG SẠCH
1	Sheet King		
2	Sheet Twin		
3	Duvet King		
4	Duvet Twin		
5	Vỏ Gối		
6	Khăn Tắm		
7	Khăn Tay		
8	Khăn Mặt		
9	Khăn Chân		
10	Khăn Hồ bơi		
11	Áo Choàng tắm		
12	Bao Vệ Nệm		
13	Ruột Chăn		
14	Ruột Gối		
15	khăn lạnh		
16	Rèm trắng		
17	Rèm xám		
18	rèm xám		
19	đồ xử lý		

Người TT :

..... người

giờ :

Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Hình 2.2 Phiếu đếm đồ vải hàng ngày tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Laundry

Ref. No:

559 Checkers Frame

Hotels (Khách sạn):

Date of collection (Ngày nhận)

Date of Delivery (Ngày giao)

HOUSE LINEN LINE (Buồng Phòng)								FOOD & BEVERAGE (Nhà Hàng)			
Code (Mã)	Type (Kiểu)	Collect (Thu) Hotel Count	Deliver (Giao) 559 Count	Code (Mã)	Type (Kiểu)	Collect (Thu) Hotel Count	Deliver (Giao) 559 Count	Code (Mã)	Type (Kiểu)	Collect (Thu) Hotel Count	Deliver (Giao) 559 Count
00	Bed Sheet (KT) (Dra Giường Lớn)			020	Chair Cover (Bọc ghế)			022	Napkin (Khăn ăn)		
01	Bed Sheet (Q) (Dra Giường Trung)			021	Khăn vệ sinh HC (Lau)			023	White (Trắng)		
02	Bed Sheet (T) (Dra Giường Nhỏ)			022	Pool chair cover (Bọc ghế hồ bơi)			027	Red (Đỏ)		
03	Duvet Cover (KT) (Bọc chăn Lớn)			023	Pool mattress cover (Bọc nệm hồ bơi)			031	Stripes (Sọc)		
04	Duvet Cover (Q) (Bọc chăn Trung)			024	Curtain (L) (Rèm cửa lớn)			010	Tray Mat (Tấm lót khay)		
05	Duvet Cover (T) (Bọc chăn Nhỏ)			025	Curtain (S) (Rèm cửa nhỏ)			033	White (Trắng)		
06	Pillow Case (Ao gối)			026	Pillow insert (Ruột gối)			034	Cream (Kem)		
07	Bath Towel (Khăn tắm)			027	Sofa Cover (Vỏ ghế Sofa)			036	Pink (Hồng)		
08	Hand Towel (Khăn tay)			028	Table Cloth (Trái bàn)			038	Gold Towel (Khăn lạnh)		
09	Face Towel (Khăn mặt)			029	Mattress cover (Bọc nệm)			039	Table Lid (Khăn bàn)		
10	Bath Mat (Khăn chân)			030	Pillow Encase (Khăn lạnh HK)			040	White (Trắng)		
11	Pool Towel (Khăn hồ bơi)			031				041	Yellow (Vàng)		
12	Bed Skirt (Vay giường)			032				042	Cream (Kem)		
13	Mattress Protector (Bảo vệ nệm)			033				048	Pink (Hồng)		
14	Bath Robe (Ao choàng tắm)			034				061	Brown (Nâu)		
15	Kimono/Yukata (Ao truyền thống)			035				049	Skirting (L) (Váy Bàn Lớn)		
16	Duvet (Chăn)			036				050	Coaster (Lót ly)		
17	Cushion Cover (Vỏ gối trang trí)			037				051	Vipes (Lau ly)		
18	Area Rug (S) (Thảm)			038				052	Fit Chair Cover (Bọc ghế nhà hàng)		
19	Area Rug (L) (Thảm)			039							

Remarks:

Ghi chú

559 Laundry		Hotels (khách hàng)	
Dirty (Hàng bẩn)	Receiver/ Người nhận (Chữ ký / tên)	Deliver / Người giao (Chữ ký / tên)	
	 Date (ngày)..... Time (giờ)	 Date (ngày)..... Time (giờ)	
Cleaning (Hàng sạch)	Deliver / Người giao (Chữ ký / tên)	Receiver/ Người nhận (Chữ ký / tên)	
	 Date (ngày)..... Time (giờ)	 Date (ngày)..... Time (giờ)	

White / Liên trắng : Original (bản gốc) - 559 lưu | Pink / Liên hồng : 2nd copy - Khách hàng lưu | Blue / Liên xanh : 3rd copy - 559 lưu

Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Hình 2.3 Phiếu giao nhận đồ vải tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

2.2.3. Hình thức sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài

Khách sạn ký hợp đồng hợp tác với đơn vị giặt ủi chuyên nghiệp theo hình thức hợp đồng dịch vụ định kỳ. Đơn vị giặt chịu trách nhiệm thu gom, vận chuyển, giặt, sấy, là và bàn giao lại đồ vải sạch theo thời gian, số lượng và chất lượng đã thỏa thuận giữa hai bên. Việc giao nhận đồ vải được thực hiện hằng ngày theo khung giờ cố định nhằm đảm bảo đủ đồ vải phục vụ hoạt động làm phòng. Trung bình mỗi ngày khách sạn bàn giao số lượng lớn đồ vải do công suất phòng thường xuyên ở mức khá cao, đặc biệt vào mùa du lịch.

Trong quá trình hợp tác, khách sạn yêu cầu đơn vị giặt đảm bảo một số tiêu chuẩn như: đồ vải phải sạch, trắng và không có mùi hóa chất, đảm bảo đúng thời gian giao nhận, hạn chế tình trạng co rút, bạc màu hoặc hư hỏng đồ vải, kiểm soát tỷ lệ thất thoát đồ vải trong quá trình vận chuyển và xử lý.

Sau khi nhận lại đồ vải sạch, bộ phận buồng sẽ tiến hành kiểm tra số lượng và chất lượng trước khi đưa vào sử dụng. Những trường hợp đồ vải chưa đạt yêu cầu như còn vết bẩn, nhăn, có mùi hoặc hư hỏng sẽ được tách riêng để phản hồi cho đơn vị giặt xử lý lại.

Thực tế cho thấy hình thức sử dụng giặt ủi thuê ngoài giúp khách sạn giảm đáng kể chi phí đầu tư máy giặt công nghiệp, hóa chất, điện nước và nhân sự vận hành nội bộ. Đồng thời, khách sạn cũng có khả năng xử lý số lượng lớn đồ vải trong thời gian ngắn mà không cần mở rộng khu vực giặt là.

Tuy nhiên, quá trình thuê giặt ngoài vẫn còn tồn tại một số hạn chế. Vào thời điểm cao điểm du lịch, đơn vị cung cấp dịch vụ đôi khi giao đồ chậm hơn so với kế hoạch, ảnh hưởng đến tiến độ làm phòng của bộ phận buồng. Ngoài ra, một số trường hợp đồ vải sau giặt còn xuất hiện tình trạng: bạc màu, co rút, bung chỉ, còn vết bẩn nhẹ, có mùi hóa chất,... Bên cạnh đó, tình trạng chênh lệch số lượng hoặc thất lạc đồ vải đôi lúc vẫn xảy ra trong quá trình giao nhận do khối lượng đồ vải luân chuyển hằng ngày khá lớn.

Để hạn chế rủi ro, khách sạn thực hiện kiểm đếm và ký xác nhận phiếu giao nhận giữa hai bên trong mỗi lần bàn giao. Đối với các trường hợp mất hoặc hư hỏng đồ vải, khách sạn sẽ tiến hành đối chiếu số liệu và làm việc trực tiếp với đơn vị giặt để xác định nguyên nhân và trách nhiệm xử lý theo nội dung hợp đồng đã ký kết.

2.3. Quy trình quản lý đồ vải khi sử dụng giặt ủi thuê ngoài

2.3.1. Quy trình cấp phát và sử dụng đồ vải

Bước 1. Kiểm tra tồn kho đồ vải sạch: đầu ca làm việc, nhân viên kho đồ vải kiểm tra số lượng đồ vải sạch còn trong kho gồm: ga giường, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt, khăn chân, áo choàng,...việc kiểm tra nhằm đảm bảo số lượng phục vụ cho công suất phòng trong ngày.

Bước 2. Xác định nhu cầu cấp phát: giám sát tầng căn cứ vào số lượng phòng cần làm, phòng check in – out trong ngày, công suất phòng thực tế để định mức đồ vải theo từng loại phòng. Để xác định số lượng đồ vải cần cấp phát cho từng nhân viên buồng.

Bước 3. Cấp phát đồ vải: nhân viên kho tiến hành cấp phát đồ vải sạch cho nhân viên buồng theo định mức quy định và ghi nhận vào phiếu xuất kho hoặc sổ theo dõi, nhằm phục vụ cho việc kiểm kê và đối chiếu.

Bước 4. Thực hiện thay đồ vải trong phòng khách: nhân viên buồng sử dụng đồ vải sạch để thay mới trong quá trình vệ sinh phòng khách theo tiêu chuẩn phục vụ của khách sạn.

Bước 5. Kiểm tra tình trạng đồ vải trong quá trình sử dụng: trong quá trình làm phòng, nhân viên buồng luôn kiểm tra tình trạng đồ vải nếu có vấn đề về đồ vải rách, đồ vải ố màu, bung chỉ, hao mòn hoặc hư hỏng báo cáo ngay cho giám sát tầng và tách riêng xử lý.

Bước 6. Thu gom đồ vải sau sử dụng: sau khi khách trả phòng hoặc hoàn tất việc vệ sinh phòng, toàn bộ đồ vải bẩn được thu gom vào túi hoặc xe đẩy chuyên dụng để đưa về khu vực tập kết đồ vải bẩn.

2.3.2. Quy trình thu gom, phân loại và bàn giao cho nhà giặt

Bước 1. Thu gom đồ vải bẩn: nhân viên buồng tiến hành thu gom toàn bộ đồ vải từ phòng khách và phân loại mang về tủ đựng đồ vải bẩn ở các tầng để thuận tiện thu gom mang về nơi tập kết.

Bước 2. Tập kết đồ vải về khu vực quy định: đồ vải bẩn được vận chuyển bằng xe chuyên dụng về khu vực tập kết của bộ phận buồng.

Bước 3. Phân loại đồ vải: nhân viên phụ trách tiến hành phân loại theo chủng loại, màu sắc, chất liệu, mức độ bẩn,...các loại bị dính hóa chất hoặc hư hỏng nặng sẽ được tách riêng xử lý.

Bước 4. Kiểm đếm số lượng đồ vải: nhân viên kho hoặc nhân viên phụ trách thực hiện kiểm đếm số lượng từng loại đồ vải trước khi bàn giao cho đơn vị giặt ủi.

Bước 5. Cân khối lượng đồ vải: đồ vải được cân để kiểm tra số lượng thực tế trước khi giao cho đơn vị giặt ủi ghi vào phiếu đồ vải hàng ngày.

Bước 6. Lập phiếu giao nhận: thông tin giao nhận được ghi vào phiếu gồm: ngày giao, chủng loại đồ vải, số lượng, khối lượng, tình trạng đặc biệt, phiếu giao nhận có xác nhận của hai bên.

Bước 7. Bàn giao cho đơn vị giặt ủi: đơn vị giặt ủi tiếp nhận đồ vải và vận chuyển đến cơ sở giặt xử lý.

Bước 8. Theo dõi và lưu hồ sơ giao nhận: bộ phận buồng lưu lại phiếu giao nhận để phục vụ cho việc đối chiếu số lượng sau khi nhận lại đồ vải sạch.

2.3.3. Quy trình nhận lại, kiểm tra chất lượng và kiểm kê số lượng đồ vải

Bước 1. Tiếp nhận đồ vải sạch: nhân viên bộ phận buồng tiếp nhận đồ vải sạch từ đơn vị giặt theo lịch giao nhận quy định.

Bước 2. Đối chiếu phiếu giao nhận: nhân viên tiến hành đối chiếu số lượng thực nhận với phiếu giao nhận trước đó nhằm phát hiện sai lệch nếu có.

Bước 3. Kiểm đếm số lượng thực tế: đồ vải được kiểm đếm lại theo từng loại để kiểm tra xem có thiếu hụt, chênh lệch số lượng, nhầm lẫn chủng loại.

Bước 4. Kiểm tra chất lượng đồ vải: nhân viên phụ trách kiểm tra độ sạch, độ trắng, mùi hương, độ mềm, tình trạng co rút hoặc hư hỏng.

Bước 5. Phân loại đồ vải đạt và không đạt: đồ vải đạt tiêu chuẩn được nhập kho để tiếp tục cấp phát sử dụng. Những loại không đạt yêu cầu như: còn vết bẩn, có mùi hóa chất, rách, co rút, bạc màu sẽ được tách riêng để phản hồi đơn vị giặt xử lý lại.

Bước 6. Lập biên bản sai lệch: nếu phát hiện thiếu hụt hoặc hư hỏng đồ vải, bộ phận Buồng sẽ lập biên bản xác nhận với đơn vị giặt để xử lý.

Bước 7. Nhập kho đồ vải sạch: sau khi hoàn tất kiểm tra, đồ vải đạt tiêu chuẩn được phân loại và sắp xếp vào kho đồ vải sạch của bộ phận buồng.

2.3.4. Quy trình bảo quản, luân chuyển và xử lý đồ vải hư hỏng, thất lạc

Bước 1. Phân loại tình trạng đồ vải sau sử dụng: sau khi nhận lại đồ vải sạch hoặc thu gom đồ vải sau sử dụng, bộ phận buồng tiến hành kiểm tra và phân loại tình trạng đồ vải nhằm phục vụ cho quá trình bảo quản và sử dụng tiếp theo. Đồ vải được chia thành các nhóm: đồ vải sử dụng tốt, đồ vải cần sửa chữa, đồ vải hư hỏng cần thanh lý. Việc phân loại giúp bộ phận buồng dễ dàng kiểm soát chất lượng và hạn chế sử dụng đồ vải không đạt tiêu chuẩn phục vụ khách.

Bước 2. Luân chuyển và sắp xếp đồ vải trong kho: đồ vải đạt tiêu chuẩn được sắp xếp vào kho theo từng chủng loại như: ga giường, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt, khăn chân. Bộ phận buồng thực hiện luân chuyển đồ vải theo nguyên tắc sử dụng luân phiên nhằm đảm bảo đồ vải được sử dụng đồng đều và hạn chế hao mòn tập trung vào một số lượng nhất định.

Bước 3. Bảo quản đồ vải trong kho: kho đồ vải được bố trí riêng biệt giữa: đồ vải sạch, đồ vải bẩn, đồ vải hư hỏng. Đồng thời, kho phải đảm bảo: khô ráo, thông thoáng, tránh ẩm mốc, hạn chế bụi bẩn, nhân viên phụ trách kho thường xuyên kiểm tra điều kiện bảo quản nhằm duy trì chất lượng đồ vải trong quá trình lưu trữ.

Bước 4. Xử lý đồ vải hư hỏng: đối với các loại đồ vải bị: rách, bung chỉ, ố màu, hao mòn, co rút bộ phận buồng sẽ tách riêng để xử lý. Các trường hợp hư hỏng nhẹ sẽ được sửa chữa để tiếp tục sử dụng. Những đồ vải hư hỏng nặng hoặc không còn đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ sẽ được đề xuất thanh lý hoặc thay mới.

Bước 5. Xử lý trường hợp thất lạc đồ vải: khi phát hiện thiếu hụt hoặc thất lạc đồ vải, nhân viên phụ trách tiến hành đối chiếu: phiếu giao nhận giặt ủi, sổ theo dõi kho, số lượng cấp phát thực tế để xác định nguyên nhân sai lệch. Trường hợp phát sinh thất thoát, bộ phận buồng sẽ lập biên bản báo cáo cho quản lý nhằm xử lý theo quy định của khách sạn.

Bước 6. Báo cáo tình trạng đồ vải: sau quá trình bảo quản và xử lý, bộ phận buồng tổng hợp tình trạng: hao hụt, hư hỏng, số lượng thay mới để phục vụ cho công tác quản lý và lập kế hoạch bổ sung đồ vải trong thời gian tiếp theo.

2.4. Các tiêu chí đánh giá công tác quản lý đồ vải sử dụng giặt ủi thuê ngoài

2.4.1. Tiêu chí về số lượng và kiểm soát thất thoát

Bảng 2.5 Tình hình giao nhận và chênh lệch đồ vải giai đoạn 2022 – 2024

Năm	Số lượng giao (cái)	Số lượng nhận (cái)	Chênh lệch
2022	185.000	184.620	380
2023	238.000	237.420	580
2024	252.000	251.320	680

Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Nhận xét:

Qua bảng số liệu trên có thể thấy số lượng đồ vải xuất giặt và nhận về của khách sạn tăng qua các năm cùng với sự phục hồi và phát triển của hoạt động kinh doanh lưu trú sau đại dịch Covid-19. Điều này cho thấy nhu cầu sử dụng đồ vải trong quá trình phục vụ khách ngày càng lớn, kéo theo khối lượng đồ vải luân chuyển với đơn vị giặt là thuê ngoài cũng tăng lên đáng kể.

Năm 2022, khách sạn xuất giặt 185.000 cái đồ vải. Sang năm 2023, số lượng đồ vải xuất giặt tăng lên 238.000 cái và tiếp tục tăng lên 252.000 cái vào năm 2024. Đồng thời, số lượng đồ vải nhận về sau giặt cũng tăng tương ứng nhằm đáp ứng nhu cầu phục vụ khách lưu trú tại khách sạn. Bên cạnh đó, số lượng đồ vải chênh lệch giữa xuất giặt và nhận về vẫn còn phát sinh qua các năm, nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ khối lượng đồ vải luân chuyển lớn, một số đồ vải bị hư hỏng trong quá trình sử dụng hoặc xảy ra sai sót trong khâu kiểm đếm và giao nhận với đơn vị giặt ủi thuê ngoài. Tuy nhiên, nhìn chung công tác quản lý đồ vải của bộ phận buồng vẫn được thực hiện tương đối hiệu quả, góp phần đảm bảo hoạt động phục vụ khách diễn ra ổn định và liên tục.

2.4.2. Tiêu chí về chất lượng sau giặt

Bảng 2.6 Tình hình chất lượng đồ vải sau giặt giai đoạn 2022 – 2024

Năm	Tổng số	Số lô không đạt	Tỷ lệ không đạt (%)	Lỗi phổ biến
2022	1.250	48	3,84	ố vàng, nhăn
2023	1.420	61	4,29	co rút, bạc màu
2024	1.560	75	4,81	xơ cứng, bung chỉ

Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Nhận xét:

Qua bảng số liệu trên có thể thấy chất lượng đồ vải sau giặt tại khách sạn vẫn còn phát sinh một số lỗi và có xu hướng tăng nhẹ trong giai đoạn 2022–2024. Điều này phản ánh khối lượng đồ vải luân chuyển ngày càng lớn cùng với tần suất sử dụng và giặt là liên tục trong hoạt động kinh doanh lưu trú.

Năm 2022, khách sạn kiểm tra 1.250 lô đồ vải, trong đó có 48 lô không đạt chất lượng, chiếm 3,84%. Các lỗi phổ biến chủ yếu là ố vàng và nhăn đồ vải. Sang năm 2023, số lô kiểm tra tăng lên 1.420 lô, đồng thời số lô không đạt cũng tăng lên 61 lô với tỷ lệ 4,29%. Những lỗi thường gặp là co rút và bạc màu do đồ vải được sử dụng với tần suất cao.

Đến năm 2024, số lô kiểm tra tiếp tục tăng lên 1.560 lô và số lô không đạt là 75 lô, tương ứng 4,81%. Các lỗi phổ biến trong giai đoạn này là xơ cứng và bung chỉ đồ vải. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc đồ vải phải giặt công nghiệp thường xuyên, sử dụng hóa chất tẩy rửa trong thời gian dài và khối lượng xử lý lớn vào mùa cao điểm du lịch.

Nhìn chung, mặc dù chất lượng đồ vải sau giặt vẫn đáp ứng nhu cầu phục vụ khách lưu trú, tuy nhiên khách sạn cần tăng cường kiểm tra chất lượng đầu vào, phối hợp chặt chẽ với đơn vị giặt là thuê ngoài và thực hiện thay mới đồ vải hư hỏng kịp thời nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và hình ảnh của khách sạn.

2.4.3. Tiêu chí về chi phí và hiệu suất sử dụng

Bảng 2.7 Chi phí giặt ủi và chi phí thay thế đồ vải trong giai đoạn 2022 – 2024

Đơn vị tính: đồng

Năm	Chi phí giặt ủi đồ vải	Chi phí thay mới	Tổng chi phí
2022	632.603.669	145.000.000	777.603.669
2023	1.038.449.327	198.000.000	1.236.449.327
2024	1.047.354.857	235.000.000	1.309.354.857

Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Nhận xét:

Qua bảng số liệu trên có thể thấy tổng chi phí liên quan đến giặt ủi và thay thế đồ vải tại khách sạn có xu hướng tăng trong giai đoạn 2022–2024. Điều này phản ánh

sự phục hồi và phát triển của hoạt động kinh doanh lưu trú sau đại dịch Covid-19, kéo theo nhu cầu sử dụng và luân chuyển đồ vải ngày càng lớn.

Năm 2022, tổng chi phí giặt ủi và thay thế đồ vải của khách sạn đạt 777.603.669 đồng. Đây là giai đoạn khách sạn bắt đầu phục hồi hoạt động kinh doanh nên khối lượng đồ vải sử dụng chưa quá cao. Sang năm 2023, tổng chi phí tăng lên 1.236.449.327 đồng do lượng khách lưu trú tăng mạnh, dẫn đến chi phí giặt ủi và thay mới đồ vải đều gia tăng đáng kể.

Đến năm 2024, tổng chi phí tiếp tục tăng lên 1.309.354.857 đồng. Nguyên nhân chủ yếu là do tần suất sử dụng đồ vải cao, quá trình giặt công nghiệp thường xuyên làm một số đồ vải bị xuống cấp, bạc màu hoặc hư hỏng nên khách sạn phải tăng chi phí thay mới nhằm đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ khách lưu trú.

Nhìn chung, chi phí giặt ủi và thay thế đồ vải chiếm một khoản đáng kể trong hoạt động của bộ phận buồng. Vì vậy, khách sạn cần nâng cao hiệu quả quản lý đồ vải, kiểm soát chất lượng sau giặt và xây dựng kế hoạch thay mới hợp lý nhằm tiết kiệm chi phí và nâng cao chất lượng dịch vụ.

2.4.4. Tiêu chí về mức độ phối hợp và trách nhiệm giữa khách sạn với đơn vị giặt ủi

Bảng 2.8 Tình hình phối hợp với đơn vị giặt ủi giai đoạn 2022 – 2024

Năm	Tỷ lệ hồ sơ giao nhận đầy đủ (%)	Số vụ khiếu nại	Thời gian xử lý trung bình	Số vụ bồi thường
2022	94,5	12	18 giờ	3
2023	95,8	15	15 giờ	4
2024	96,2	18	12 giờ	5

Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Nhận xét:

Qua bảng số liệu có thể thấy mức độ phối hợp giữa khách sạn và đơn vị giặt nhìn chung tương đối ổn định. Tỷ lệ hồ sơ giao nhận đầy đủ tăng dần qua các năm cho thấy công tác kiểm soát đã được cải thiện. Tuy nhiên, số vụ khiếu nại cũng tăng theo khối lượng đồ vải luân chuyển. Nội dung khiếu nại chủ yếu liên quan đến chậm giao đồ vải, thiếu hụt số lượng, chất lượng sau giặt chưa đạt yêu cầu. Ngoài ra, khi

xảy ra sai lệch số lượng hoặc hư hỏng đồ vải, việc đối chiếu giữa hai bên đôi khi còn mất nhiều thời gian do công tác kiểm kê chủ yếu thực hiện thủ công. Mặc dù vậy, đơn vị giặt vẫn cơ bản đáp ứng được nhu cầu hoạt động của khách sạn và duy trì khả năng xử lý số lượng lớn đồ vải trong thời gian ngắn.

2.5. Nguyên nhân của các hạn chế

2.5.1. Nguyên nhân bên trong khách sạn

Công tác quản lý đồ vải vẫn còn thực hiện thủ công, chủ yếu quản lý đồ vải thông qua phiếu giao nhận và sổ theo dõi thủ công. Điều này làm cho quá trình kiểm kê, đối chiếu số lượng và theo dõi hao hụt mất nhiều thời gian, đặc biệt trong thời điểm công suất phòng cao. Việc chưa áp dụng phần mềm hoặc mã hóa đồ vải khiến khách sạn khó kiểm soát chính xác vòng đời sử dụng của từng loại đồ vải cũng như tỷ lệ thất thoát thực tế.

Khối lượng đồ vải luân chuyển lớn gây áp lực cho bộ phận buồng với quy mô khoảng 125 phòng, lượng đồ vải phát sinh mỗi ngày tại khách sạn tương đối lớn. Vào mùa cao điểm du lịch hoặc cuối tuần, số lượng phòng check in - out tăng mạnh làm cho khối lượng công việc của bộ phận buồng tăng theo.

Kho lưu trữ và định mức đồ vải chưa thật sự tối ưu mặc dù khách sạn đã bố trí khu vực kho đồ vải riêng nhưng vào thời điểm cao điểm, lượng đồ vải luân chuyển lớn khiến việc lưu trữ và sắp xếp gặp nhiều khó khăn. Bên cạnh đó, định mức dự phòng đồ vải đôi khi chưa đáp ứng hoàn toàn nhu cầu sử dụng thực tế, dẫn đến tình trạng một số đồ vải xuống cấp nhưng vẫn phải tiếp tục luân chuyển để đảm bảo đủ số lượng phục vụ khách.

Ý thức bảo quản đồ vải của một số nhân viên chưa đồng đều, trong quá trình sử dụng một số nhân viên chưa thật sự chú trọng việc bảo quản đồ vải đúng quy trình, dẫn đến đồ vải bị rách hoặc hư hỏng, sử dụng hóa chất chưa phù hợp, thu gom và vận chuyển chưa đúng cách. Điều này làm cho tuổi thọ đồ vải giảm nhanh và phát sinh thêm chi phí thay mới.

2.5.2. Nguyên nhân từ phía nhà cung cấp dịch vụ giặt ủi

Khách sạn phụ thuộc vào tiến độ xử lý của đơn vị giặt áp dụng hình thức giặt ủi bên ngoài nên toàn bộ quá trình xử lý đồ vải phụ thuộc vào tiến độ giao nhận của đơn vị giặt. Trong thời điểm cao điểm du lịch, số lượng đồ vải tăng mạnh khiến đơn

vị giặt đôi khi xử lý chưa kịp tiến độ. Điều này dẫn đến giao trả đồ vải chậm, thiếu đồ vải phục vụ làm phòng. Ảnh hưởng đến tiến độ chuẩn bị phòng check in – out cho khách.

Chất lượng giặt chưa thật sự đồng đều mặc dù phần lớn đồ vải sau giặt đáp ứng được yêu cầu sử dụng nhưng thực tế vẫn còn xuất hiện một số lỗi vết ố vàng, bạc màu, xơ cứng, co rút, bung chỉ sau giặt. Nguyên nhân chủ yếu là do tần suất giặt công nghiệp lớn, quy trình phân loại chưa thật sự tối ưu, sử dụng hóa chất và nhiệt độ giặt chưa phù hợp với từng loại đồ vải.

Việc kiểm soát thất thoát trong quá trình giao nhận còn khó khăn số lượng đồ vải giao nhận mỗi ngày lớn trong khi quá trình kiểm đếm chủ yếu thực hiện thủ công nên đôi khi vẫn xảy ra chênh lệch số lượng, thất lạc đồ vải, nhầm lẫn chủng loại. Ngoài ra, việc đối chiếu và xử lý khi phát sinh sai lệch giữa hai bên đôi lúc còn mất nhiều thời gian.

Cơ chế xử lý và bồi thường chưa thật sự nhanh chóng khi xảy ra các trường hợp mất hoặc hư hỏng đồ vải, việc xác định nguyên nhân và trách nhiệm giữa khách sạn với đơn vị giặt đôi khi còn chậm do cần đối chiếu nhiều chứng từ giao nhận. Điều này ảnh hưởng đến hiệu quả phối hợp và làm kéo dài thời gian xử lý các sự cố phát sinh trong quá trình vận hành.

2.6. Đánh giá chung về công tác quản lý đồ vải và dịch vụ giặt ủi thuê ngoài tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

2.6.1. Ưu điểm

Công tác quản lý đồ vải và giặt ủi bên ngoài tại khách sạn nhìn chung được tổ chức tương đối ổn định và phù hợp với quy mô hoạt động hiện nay của khách sạn. Bộ phận buồng đã xây dựng được quy trình quản lý đồ vải từ khâu cấp phát, sử dụng, thu gom, giao nhận, kiểm tra chất lượng đến kiểm kê và bảo quản đồ vải sau sử dụng. Việc phân công nhiệm vụ giữa các vị trí như Trưởng bộ phận buồng, giám sát tầng, nhân viên kho vải và nhân viên buồng phòng tương đối rõ ràng. Mỗi vị trí đều có nhiệm vụ cụ thể trong quá trình quản lý đồ vải, góp phần giúp hoạt động vận hành được thực hiện liên tục và hạn chế xảy ra sai sót trong quá trình sử dụng.

Bên cạnh đó, khách sạn đã bố trí khu vực kho đồ vải riêng biệt nhằm phục vụ cho việc lưu trữ và bảo quản đồ vải sạch. Các loại đồ vải được sắp xếp theo từng

nhóm giúp nhân viên thuận tiện trong việc cấp phát và kiểm kê. Hệ thống xe đẩy, túi đựng đồ vải và giá kệ lưu trữ cơ bản đáp ứng được nhu cầu hoạt động của bộ phận buồng.

Việc sử dụng giặt ủi thuê ngoài cũng mang lại nhiều lợi ích cho khách sạn. Thay vì đầu tư khu vực giặt nội bộ với chi phí lớn về máy móc, điện nước và nhân sự, khách sạn có thể tập trung nguồn lực vào hoạt động phục vụ khách lưu trú. Đồng thời, đơn vị giặt chuyên nghiệp có khả năng xử lý số lượng lớn đồ vải mỗi ngày, đáp ứng nhu cầu vận hành của khách sạn trong các thời điểm công suất phòng cao.

Ngoài ra, quy trình giao nhận giữa khách sạn và đơn vị giặt được thực hiện tương đối rõ ràng thông qua phiếu giao nhận và đối chiếu số lượng giữa hai bên. Điều này giúp khách sạn hạn chế phần nào tình trạng thất thoát đồ vải trong quá trình vận chuyển và xử lý. Đội ngũ nhân viên bộ phận buồng cũng có kinh nghiệm trong việc phân loại, thu gom và kiểm tra chất lượng đồ vải sau giặt. Nhờ đó, phần lớn đồ vải đưa vào sử dụng đều đáp ứng được yêu cầu cơ bản về độ sạch, độ trắng và tính thẩm mỹ phục vụ khách lưu trú.

Nhìn chung, công tác quản lý đồ vải tại khách sạn đã góp phần đảm bảo chất lượng phục vụ phòng, duy trì hình ảnh chuyên nghiệp và hỗ trợ hoạt động kinh doanh lưu trú diễn ra ổn định.

2.6.2. Hạn chế

Việc quản lý số lượng đồ vải hiện nay vẫn chủ yếu được thực hiện thủ công thông qua sổ theo dõi và phiếu giao nhận. Điều này làm cho quá trình kiểm kê mất nhiều thời gian và dễ xảy ra sai sót, đặc biệt vào thời điểm khách sạn hoạt động với công suất phòng cao. Trong một số trường hợp vẫn xảy ra tình trạng chênh lệch số lượng giữa các khâu cấp phát, thu gom và giao nhận với đơn vị giặt ủi. Do số lượng đồ vải luân chuyển hằng ngày lớn nên tình trạng thất thoát đồ vải vẫn còn xảy ra. Một số trường hợp xuất phát từ việc kiểm đếm chưa chính xác, thất lạc trong quá trình vận chuyển hoặc khách mang nhầm khăn, áo choàng ra khỏi khách sạn mà chưa được phát hiện kịp thời.

Bên cạnh đó, chất lượng đồ vải sau giặt đôi khi chưa đồng đều. Một số loại đồ vải sau nhiều lần giặt công nghiệp bắt đầu xuất hiện tình trạng: bạc màu, co rút, bung

chỉ, mất độ mềm, xuất hiện vết ố nhẹ,... vấn đề này ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ phòng và trải nghiệm của khách lưu trú.

Khách sạn hiện đang phụ thuộc khá nhiều vào đơn vị giặt ủi bên ngoài. Khi đơn vị giặt giao hàng chậm hoặc xử lý chưa kịp số lượng lớn đồ vải trong mùa cao điểm sẽ ảnh hưởng đến tiến độ làm phòng của bộ phận Buồng, đặc biệt trong thời gian khách check-in đông. Diện tích kho đồ vải còn hạn chế nên vào mùa cao điểm, lượng đồ vải lưu trữ lớn khiến việc sắp xếp và kiểm kê gặp nhiều khó khăn. Một số đồ vải xuống cấp nhưng vẫn phải tiếp tục luân chuyển nhằm đảm bảo đủ số lượng phục vụ khách.

Một hạn chế khác là khách sạn hiện chưa áp dụng công nghệ vào công tác quản lý đồ vải như phần mềm quản lý hoặc mã hóa đồ vải. Điều này làm giảm hiệu quả kiểm soát số lượng và gây khó khăn trong việc theo dõi tỷ lệ hao hụt hoặc vòng đời sử dụng của từng loại đồ vải.

2.6.3. Vấn đề ưu tiên cần giải quyết

Qua quá trình phân tích thực trạng công tác quản lý đồ vải tại bộ phận buồng của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng, có thể nhận thấy bên cạnh những kết quả đạt được vẫn còn tồn tại một số vấn đề ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý, chi phí vận hành và chất lượng phục vụ khách lưu trú. Vì vậy, khách sạn cần ưu tiên tập trung hoàn thiện các nội dung sau:

Thứ nhất, hoàn thiện quy trình giao – nhận và đối chiếu đồ vải với đơn vị giặt ủi bên ngoài. Hiện nay, việc giao nhận đồ vải chủ yếu được thực hiện thủ công thông qua phiếu giao nhận và kiểm đếm thực tế. Tuy nhiên, trong một số thời điểm công suất phòng tăng cao, quá trình kiểm đếm còn xảy ra sai lệch số lượng hoặc thiếu chữ ký xác nhận giữa các bên. Điều này làm gia tăng nguy cơ thất thoát và gây khó khăn trong việc truy xuất trách nhiệm khi phát sinh mất mát hoặc hư hỏng đồ vải. Do đó, khách sạn cần ưu tiên chuẩn hóa quy trình giao – nhận theo hướng rõ ràng về trách nhiệm, thời gian giao nhận và hình thức đối chiếu số lượng nhằm hạn chế tối đa sai sót trong quá trình vận hành.

Thứ hai, tăng cường kiểm tra chất lượng đồ vải sau giặt. Một số đồ vải sau khi nhận lại từ đơn vị giặt ủi vẫn còn xuất hiện tình trạng: ố vàng, co rút, bung chỉ, độ trắng không đồng đều, mùi hóa chất còn lưu lại. Mặc dù tỷ lệ không lớn nhưng vẫn

ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ buồng phòng và trải nghiệm của khách lưu trú. Vì vậy, bộ phận buồng cần tăng cường kiểm tra chất lượng đồ vải trước khi đưa vào sử dụng, đồng thời xây dựng tiêu chuẩn đánh giá cụ thể đối với từng loại đồ vải nhằm đảm bảo đồng bộ chất lượng phục vụ.

Thứ ba, nâng cao hiệu quả quản lý kho và bảo quản đồ vải, công tác sắp xếp và luân chuyển đồ vải trong kho hiện vẫn còn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm của nhân viên, chưa áp dụng đồng bộ phương pháp quản lý khoa học. Điều này có thể dẫn đến tình trạng một số đồ vải bị sử dụng quá mức trong khi một số khác tồn kho lâu ngày, làm giảm tuổi thọ sử dụng đồ vải. Bên cạnh đó, việc phân loại đồ vải hư hỏng, đồ vải cần sửa chữa và đồ vải thanh lý đôi lúc chưa được thực hiện kịp thời. Vì vậy, khách sạn cần ưu tiên hoàn thiện hệ thống kho, thực hiện luân chuyển đồ vải hợp lý và tăng cường kiểm soát tình trạng sử dụng đồ vải định kỳ.

Thứ tư, nâng cao ý thức và trách nhiệm của nhân viên bộ phận buồng. Trong quá trình sử dụng đồ vải, một số nhân viên vẫn chưa thực hiện đầy đủ quy trình kiểm tra và phân loại đồ vải trước khi bàn giao cho đơn vị giặt ủi. Điều này có thể làm phát sinh hư hỏng, thất thoát hoặc ảnh hưởng đến chất lượng giặt. Do đó, khách sạn cần chú trọng đào tạo nghiệp vụ, nâng cao ý thức bảo quản đồ vải và tăng cường công tác kiểm tra, giám sát trong quá trình làm việc nhằm nâng cao trách nhiệm của nhân viên bộ phận buồng.

Thứ năm, ứng dụng công nghệ vào công tác quản lý đồ vải. Hiện nay, việc theo dõi số lượng xuất – nhập – tồn kho đồ vải chủ yếu thực hiện bằng sổ theo dõi hoặc file Excel đơn giản nên việc tổng hợp số liệu còn mất nhiều thời gian và dễ xảy ra sai sót. Trong thời gian tới, khách sạn cần từng bước ứng dụng công nghệ vào công tác quản lý đồ vải như: mã hóa đồ vải theo từng loại, theo dõi số lượng bằng file quản lý đồng bộ, kiểm soát lịch sử giao nhận và hao hụt đồ vải. Việc ứng dụng công nghệ sẽ góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, giảm thất thoát và hỗ trợ quá trình kiểm kê nhanh chóng, chính xác hơn.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 2

Qua chương này, Giới thiệu tổng quan về khách sạn Diamond Sea Hotel Đà Nẵng, bao gồm quá trình hình thành và phát triển, cơ cấu tổ chức cũng như tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn trong thời gian gần đây. Đồng thời, chương này đã đánh giá công tác quản lý đồ vải dựa trên các tiêu chí cụ thể như kiểm soát số lượng, chất lượng sau giặt, chi phí và hiệu quả sử dụng, cũng như mức độ phối hợp giữa khách sạn và đơn vị giặt ủi tập trung phân tích thực trạng công tác quản lý đồ vải tại bộ phận buồng của khách sạn, đặc biệt là quy trình thu gom, kiểm kê và giao nhận vải khi sử dụng giặt ủi từ đơn vị bên ngoài. Qua quá trình phân tích, đề tài đã chỉ ra những ưu điểm cũng như những hạn chế còn tồn tại trong công tác quản lý đồ vải tại khách sạn.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ ĐỒ VẢI PHỤC VỤ NHU CẦU LƯU TRÚ TẠI BỘ PHẬN BUỒNG THUỘC DIAMOND SEA HOTEL ĐÀ NẴNG

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1. Định hướng hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, đồ vải là một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ lưu trú và hình ảnh của bộ phận buồng. Qua quá trình phân tích thực trạng công tác quản lý đồ vải tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng cho thấy, mặc dù bộ phận buồng đã xây dựng được quy trình quản lý tương đối đầy đủ, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế như thất thoát đồ vải, chênh lệch số lượng giao nhận, chất lượng đồ vải sau giặt chưa đồng đều và công tác kiểm kê còn mang tính thủ công. Vì vậy, việc hoàn thiện công tác quản lý đồ vải là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận Buồng trong thời gian tới.

Định hướng hoàn thiện công tác quản lý đồ vải tại khách sạn tập trung vào các nội dung sau:

Thứ nhất, nâng cao hiệu quả sử dụng và kiểm soát đồ vải nhằm hạn chế thất thoát và giảm chi phí phát sinh. Bộ phận buồng cần tăng cường quản lý số lượng đồ vải trong từng khâu từ cấp phát, sử dụng, thu gom, giao nhận đến kiểm kê định kỳ. Việc kiểm soát chặt chẽ sẽ giúp hạn chế tình trạng thiếu hụt, mất mát hoặc hư hỏng đồ vải trong quá trình sử dụng và vận chuyển giặt ủi.

Thứ hai, đảm bảo chất lượng đồ vải phục vụ khách lưu trú. Đồ vải trong khách sạn không chỉ đáp ứng yêu cầu sạch sẽ mà còn phải đảm bảo độ trắng, độ mềm và tính thẩm mỹ theo tiêu chuẩn khách sạn 4 sao. Vì vậy, khách sạn cần chú trọng nâng cao chất lượng kiểm tra đồ vải sau giặt, đồng thời tăng cường phối hợp với đơn vị giặt ủi nhằm duy trì chất lượng phục vụ ổn định.

Thứ ba, hoàn thiện quy trình quản lý đồ vải theo hướng khoa học và đồng bộ hơn giữa các vị trí trong bộ phận buồng. Các bước cấp phát, giao nhận, kiểm kê và xử lý đồ vải hư hỏng cần được quy định rõ trách nhiệm của từng nhân viên nhằm hạn chế sai sót trong quá trình thực hiện.

Thứ tư, tăng cường ứng dụng công cụ hỗ trợ quản lý phù hợp với quy mô hoạt động của khách sạn. Đối với khách sạn có quy mô khoảng 125 phòng như Diamond Sea Hotel Đà Nẵng, việc sử dụng bảng theo dõi, mã hóa đồ vải sẽ góp phần hỗ trợ công tác kiểm kê và thống kê chính xác hơn.

Thứ năm, nâng cao ý thức trách nhiệm của nhân viên bộ phận buồng trong quá trình sử dụng và bảo quản đồ vải. Nhân viên cần được hướng dẫn về quy trình thu gom, phân loại, bảo quản và xử lý đồ vải nhằm hạn chế các trường hợp sử dụng sai cách gây hao mòn hoặc hư hỏng.[p. Việc xây dựng giải pháp phù hợp với thực tế sẽ giúp khách sạn nâng cao hiệu quả quản lý đồ vải nhưng vẫn đảm bảo tính khả thi trong quá trình áp dụng.

3.1.2. Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.2.1. Căn cứ vào thực trạng công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Qua quá trình khảo sát và phân tích thực trạng công tác quản lý đồ vải tại bộ phận buồng của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng, có thể nhận thấy bên cạnh những kết quả đạt được vẫn còn tồn tại một số hạn chế ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý, chất lượng phục vụ cũng như chi phí vận hành của khách sạn. Cụ thể như sau:

- + Tỷ lệ thất thoát đồ vải vẫn còn xảy ra trong quá trình giao nhận và sử dụng.
- + Một số đồ vải sau giặt chưa đạt tiêu chuẩn về độ trắng, độ mềm và chất lượng sử dụng.
- + Công tác kiểm kê và đối chiếu số lượng còn thực hiện thủ công nên mất nhiều thời gian.
- + Quy trình phối hợp giữa khách sạn và đơn vị giặt ủi đôi lúc chưa chặt chẽ.
- + Chi phí giặt ủi và thay mới đồ vải có xu hướng tăng theo công suất phòng.

Ngoài ra, công suất phòng của khách sạn tăng dần qua các năm cũng làm khối lượng đồ vải luân chuyển lớn hơn, gây áp lực cho công tác quản lý, kiểm soát và bảo quản đồ vải tại bộ phận buồng. Những hạn chế trên là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp phù hợp với tình hình thực tế của khách sạn.

3.2.1.2. Căn cứ vào mục tiêu hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Bên cạnh thực trạng hiện tại, các giải pháp còn được xây dựng dựa trên mục tiêu nâng cao hiệu quả quản lý đồ vải của khách sạn trong thời gian tới. Cụ thể:

- + Đảm bảo đủ số lượng đồ vải phục vụ hoạt động kinh doanh của khách sạn.
- + Kiểm soát tốt chi phí giặt ủi và chi phí thay mới đồ vải.
- + Hạn chế thất thoát và kéo dài thời gian sử dụng đồ vải.
- + Nâng cao chất lượng phục vụ buồng phòng theo tiêu chuẩn.
- + Tăng tính chuyên nghiệp trong quy trình quản lý đồ vải.
- + Nâng cao hiệu quả phối hợp giữa bộ phận Buồng và đơn vị giặt ủi thuê ngoài.

Bên cạnh đó, các giải pháp được xây dựng theo hướng phù hợp với thực tế hoạt động của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng nhằm đảm bảo tính khả thi và có thể áp dụng hiệu quả trong quá trình vận hành thực tế.

3.2. Các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý đồ vải phục vụ nhu cầu lưu trú tại bộ phận buồng thuộc Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

3.2.1 Hoàn thiện quy trình quản lý đồ vải

3.2.1.1. Hoàn thiện quy trình kiểm kê đồ vải theo tiêu chuẩn

Để nâng cao hiệu quả quản lý đồ vải tại bộ phận buồng, khách sạn cần xây dựng quy trình kiểm kê đồ vải theo hướng thống nhất và thực hiện định kỳ. Hiện nay, công tác kiểm kê chủ yếu được thực hiện thủ công nên vẫn còn mất nhiều thời gian và dễ xảy ra sai lệch số lượng giữa thực tế và sổ theo dõi. Vì vậy, bộ phận buồng cần quy định rõ thời gian kiểm kê theo tuần, theo tháng và theo từng đợt cao điểm nhằm kiểm soát chính xác số lượng đồ vải tồn kho và tình trạng sử dụng đồ vải.

Bên cạnh đó, cần phân công trách nhiệm cụ thể cho từng vị trí như giám sát tầng, nhân viên kho và nhân viên buồng trong quá trình kiểm kê để nâng cao tính minh bạch và hạn chế thất thoát. Quá trình kiểm kê cần được thực hiện theo biểu mẫu thống nhất, có đối chiếu giữa số lượng thực tế và sổ theo dõi nhằm kịp thời phát hiện chênh lệch hoặc hao hụt phát sinh.

Việc kiểm kê theo tiêu chuẩn sẽ giúp bộ phận buồng dễ dàng kiểm soát chất lượng đồ vải, đồng thời hỗ trợ lập kế hoạch thay thế và bổ sung đồ vải phù hợp với công suất hoạt động của khách sạn.

3.2.1.2. Hoàn thiện hệ thống kho và bảo quản đồ vải

Kho đồ vải là khu vực quan trọng trong công tác quản lý đồ vải tại bộ phận buồng. Tuy nhiên, qua thực tế cho thấy việc sắp xếp và bảo quản đồ vải tại khách sạn vẫn còn một số hạn chế như phân khu chưa thật sự khoa học, việc luân chuyển đồ vải chưa đồng đều và chưa kiểm soát tốt tình trạng đồ vải tồn kho lâu ngày. Do đó, khách sạn cần hoàn thiện hệ thống kho theo hướng bố trí khoa học và thuận tiện cho quá trình sử dụng. Kho đồ vải cần được phân chia riêng biệt giữa đồ vải sạch, đồ vải bẩn, đồ vải chờ sửa chữa, đồ vải thanh lý.

Đồng thời, đồ vải cần được sắp xếp theo từng chủng loại và kích thước nhằm thuận tiện cho quá trình cấp phát và kiểm kê. Ngoài ra, khách sạn cần bảo quản đồ vải không gian khô ráo, thông thoáng, hạn chế ẩm mốc, tránh ánh nắng trực tiếp. Bộ phận buồng cũng cần thực hiện nguyên tắc luân chuyển đồ vải thường xuyên, nhằm hạn chế tình trạng sử dụng tập trung vào một số lượng nhất định gây hao mòn nhanh. Việc hoàn thiện công tác kho và bảo quản đồ vải sẽ góp phần kéo dài thời gian sử dụng đồ vải, giảm chi phí thay mới và nâng cao hiệu quả quản lý tại khách sạn.

3.2.1.3. Xây dựng kế hoạch thay thế và bổ sung đồ vải định kỳ

Công suất phòng và lượng khách lưu trú ngày càng tăng qua các năm. Điều này làm cho tốc độ hao mòn đồ vải diễn ra nhanh hơn, đặc biệt đối với các loại đồ vải sử dụng thường xuyên như ga giường, khăn tắm và khăn mặt. Vì vậy, khách sạn cần xây dựng kế hoạch thay thế và bổ sung đồ vải định kỳ nhằm đảm bảo đủ số lượng phục vụ hoạt động kinh doanh và duy trì tiêu chuẩn chất lượng phục vụ khách. Bộ phận buồng cần căn cứ vào tình trạng sử dụng thực tế, tỷ lệ hao hụt đồ vải, công suất phòng, chi phí giặt ủi, kế hoạch kinh doanh của khách sạn để lập kế hoạch thay mới phù hợp theo từng giai đoạn. Ngoài ra, khách sạn cần chủ động dự trữ một lượng đồ vải nhất định để phục vụ trong mùa cao điểm hoặc các trường hợp phát sinh đột xuất. Việc xây dựng kế hoạch thay thế định kỳ không chỉ giúp hạn chế tình trạng thiếu hụt đồ vải mà còn góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

3.2.1.4. Phân loại và mã hoá đồ vải

Để nâng cao hiệu quả quản lý và hạn chế thất thoát đồ vải, Diamond Sea Hotel Đà Nẵng cần thực hiện phân loại và mã hóa đồ vải theo từng chủng loại và khu vực

sử dụng. Đồ vải cần được phân loại cụ thể như: ga giường, vỏ gối, khăn tắm, khăn mặt, khăn chân, áo choàng tắm. Bên cạnh đó, khách sạn nên sử dụng ký hiệu hoặc mã riêng cho từng loại đồ vải nhằm hỗ trợ quá trình kiểm kê, giao nhận và theo dõi số lượng sử dụng.

Việc mã hóa đồ vải có thể thực hiện bằng ký hiệu thêu, tem vải, mã màu, mã số quản lý. Thông qua việc phân loại và mã hóa, bộ phận buồng sẽ dễ dàng kiểm soát số lượng đồ vải luân chuyển giữa khách sạn và đơn vị giặt ủi, đồng thời giảm thiểu nguy cơ thất thoát hoặc nhầm lẫn trong quá trình sử dụng. Ngoài ra, việc quản lý bằng mã hóa còn giúp tiết kiệm thời gian kiểm kê, nâng cao tính chính xác trong quá trình quản lý và hỗ trợ tốt hơn cho công tác thống kê, báo cáo đồ vải tại khách sạn.

3.2.2. Nâng cao hiệu quả quản lý dịch vụ giặt ủi bên ngoài

3.2.2.1. Hoàn thiện quy trình giao - nhận đồ vải

Qua thực tế hoạt động cho thấy quá trình giao nhận đồ vải là khâu dễ phát sinh sai lệch số lượng và thất thoát đồ vải. Vì vậy, bộ phận buồng cần hoàn thiện quy trình giao nhận nhằm tăng khả năng kiểm soát. Trước hết, quá trình giao nhận cần được thực hiện theo nguyên tắc đối chiếu hai chiều giữa bộ phận buồng, đơn vị giặt ủi. Mọi số lượng giao và nhận đều phải được kiểm đếm cụ thể trước khi ký xác nhận.

Bên cạnh đó, khách sạn cần sử dụng phiếu giao nhận thống nhất với đầy đủ các nội dung: tên đồ vải, số lượng, khối lượng, thời gian giao nhận, tình trạng đồ vải. Ngoài ra, cần quy định rõ trách nhiệm của từng bên trong trường hợp: thiếu hụt đồ vải, hư hỏng, giao chậm, sai lệch số lượng. Việc hoàn thiện quy trình giao nhận sẽ giúp bộ phận buồng giảm thiểu thất thoát và nâng cao hiệu quả kiểm soát đồ vải.

3.2.2.2. Tăng cường kiểm tra chất lượng đồ vải sau khi giặt ủi

Chất lượng đồ vải sau giặt ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách lưu trú và hình ảnh phục vụ của bộ phận buồng. Vì vậy, khách sạn cần tăng cường công tác kiểm tra chất lượng đồ vải sau giặt. Khi tiếp nhận đồ vải sạch, nhân viên bộ phận buồng cần kiểm tra số lượng, độ sạch, độ trắng, mùi hương, độ mềm, tình trạng co rút hoặc rách hỏng.

Đối với những loại đồ vải không đạt yêu cầu còn vết bẩn ố vàng, có mùi hóa chất, co rút, bung chỉ bộ phận buồng cần tách riêng và phản hồi ngay cho đơn vị giặt để xử lý lại. Ngoài ra, giám sát tăng cần tăng cường kiểm tra ngẫu nhiên nhằm đảm

bảo chất lượng đồ vải trước khi đưa vào sử dụng phục vụ khách. Việc tăng cường kiểm tra chất lượng sẽ góp phần duy trì tiêu chuẩn phục vụ phòng và nâng cao mức độ hài lòng của khách lưu trú.

3.2.3. Ứng dụng công nghệ vào quản lý đồ vải

Công tác quản lý đồ vải tại bộ phận buồng chủ yếu thực hiện bằng phương pháp ghi chép thủ công nên mất nhiều thời gian và dễ xảy ra sai sót trong quá trình kiểm kê, thống kê và đối chiếu số liệu. Vì vậy, khách sạn cần từng bước ứng dụng các công cụ hỗ trợ quản lý phù hợp với quy mô hoạt động thực tế. Trước mắt, bộ phận buồng có thể sử dụng file Excel để quản lý số lượng đồ vải, bảng theo dõi giao nhận, mã hóa đồ vải theo ký hiệu riêng để hỗ trợ cho công tác kiểm kê và thống kê số liệu.

Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ sẽ giúp theo dõi số lượng đồ vải chính xác hơn, dễ dàng kiểm soát thất thoát, tiết kiệm thời gian kiểm kê, hỗ trợ lập báo cáo nhanh chóng. Đối với khách sạn có quy mô khoảng 125 phòng như Diamond Sea Hotel Đà Nẵng, việc ứng dụng các công cụ quản lý đơn giản nhưng phù hợp sẽ góp phần nâng cao hiệu quả quản lý mà không làm tăng quá nhiều chi phí vận hành.

3.2.4. Nâng cao năng lực và ý thức trách nhiệm của nhân viên

3.2.4.1. Đào tạo nhân viên về quản lý và bảo quản đồ vải

Nhân viên bộ phận buồng là người trực tiếp sử dụng, thu gom, kiểm tra và bảo quản đồ vải trong quá trình phục vụ khách. Vì vậy, trình độ nghiệp vụ và ý thức trách nhiệm của nhân viên có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả quản lý đồ vải tại khách sạn. Một số nhân viên hiện nay vẫn chưa thực hiện đầy đủ quy trình phân loại, kiểm tra và bảo quản đồ vải, dẫn đến tình trạng hao hụt hoặc hư hỏng trong quá trình sử dụng. Do đó, Diamond Sea Hotel Đà Nẵng cần thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo nghiệp vụ nhằm nâng cao kiến thức và kỹ năng cho nhân viên bộ phận buồng. Các nội dung đào tạo tập trung vào quy trình quản lý và cấp phát đồ vải, phân loại đồ vải bẩn hoặc sạch đúng tiêu chuẩn, bảo quản đồ vải và cách xử lý đồ vải hư hỏng và thất lạc.

Bên cạnh đào tạo lý thuyết, khách sạn cần kết hợp hướng dẫn thực tế trong quá trình làm việc nhằm giúp nhân viên dễ dàng áp dụng vào công việc hằng ngày. Đồng thời, bộ phận buồng nên phổ biến rõ trách nhiệm của từng vị trí trong công tác quản lý đồ vải để nâng cao ý thức giữ gìn và sử dụng tiết kiệm đồ vải. Việc đào tạo thường

xuân không chỉ giúp hạn chế thất thoát, kéo dài tuổi thọ đồ vải mà còn góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp và chất lượng phục vụ của bộ phận buồng.

3.2.4.2. Tăng cường kiểm tra và giám sát

Để các quy trình quản lý đồ vải được thực hiện hiệu quả, khách sạn cần tăng cường công tác kiểm tra và giám sát trong toàn bộ quá trình sử dụng, giao nhận và bảo quản đồ vải tại bộ phận buồng. Giám sát tăng cần thường xuyên kiểm tra tình trạng sử dụng đồ vải tại các tầng nhằm kịp thời phát hiện sai lệch số lượng, đồ vải hư hỏng, đồ vải xuống cấp, việc sử dụng không đúng quy trình.

Ngoài ra, công tác kiểm tra cần được thực hiện theo cả hình thức định kỳ và đột xuất để nâng cao tính chủ động trong quản lý. Việc kiểm tra định kỳ giúp bộ phận buồng theo dõi tình trạng đồ vải thường xuyên, trong khi kiểm tra đột xuất giúp hạn chế tình trạng làm việc thiếu trách nhiệm hoặc sai sót trong quá trình giao nhận và sử dụng đồ vải. Bên cạnh đó, khách sạn cần xây dựng biểu mẫu kiểm tra và báo cáo cụ thể để thuận tiện cho việc theo dõi và đối chiếu số liệu. Các trường hợp phát sinh thất thoát hoặc hư hỏng cần được ghi nhận rõ nguyên nhân và có biện pháp xử lý phù hợp.

Đối với quá trình giao nhận với đơn vị giặt ủi, bộ phận buồng cần tăng cường giám sát việc kiểm đếm, đối chiếu số lượng và kiểm tra chất lượng đồ vải trước khi ký xác nhận nhằm hạn chế sai lệch và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa hai bên. Việc tăng cường kiểm tra và giám sát sẽ giúp khách sạn nâng cao hiệu quả quản lý đồ vải, hạn chế thất thoát, tiết kiệm chi phí và đảm bảo chất lượng phục vụ khách lưu trú.

3.3 Hàm ý kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Khách sạn cần phân công rõ trách nhiệm quản lý đồ vải cho từng vị trí trong bộ phận buồng nhằm tránh tình trạng chồng chéo công việc hoặc khó xác định trách nhiệm khi xảy ra thất thoát, hư hỏng đồ vải. Đồng thời, bộ phận buồng nên xây dựng cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa nhân viên buồng phòng, nhân viên kho và giám sát tăng để nâng cao hiệu quả kiểm soát đồ vải trong quá trình sử dụng. Bên cạnh đó, khách sạn cần thực hiện kiểm tra định kỳ tình trạng sử dụng đồ vải tại các tầng và kho lưu trữ nhằm kịp thời phát hiện sai lệch, thất thoát hoặc hư hỏng phát sinh.

Hoàn thiện quy trình giao – nhận đồ vải với đơn vị giặt ủi theo hướng chặt chẽ và đồng bộ hơn. Việc giao nhận cần có: phiếu đối chiếu số lượng, chữ ký xác nhận

hai bên, biên bản xử lý sai lệch khi phát sinh. Ngoài ra, khách sạn nên áp dụng hình thức mã hóa và phân loại đồ vải theo từng chủng loại nhằm hỗ trợ kiểm kê nhanh chóng, giảm thất thoát và nâng cao hiệu quả quản lý kho đồ vải. Khách sạn cũng cần xây dựng kế hoạch thay mới đồ vải định kỳ để đảm bảo chất lượng phục vụ khách lưu trú, đồng thời hạn chế tình trạng sử dụng đồ vải xuống cấp gây ảnh hưởng đến hình ảnh khách sạn.

Thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên bộ phận buồng về: quy trình quản lý đồ vải, phương pháp bảo quản đồ vải, quy trình phân loại và xử lý đồ vải hư hỏng, kỹ năng kiểm tra chất lượng đồ vải sau giặt. Đồng thời, cần nâng cao ý thức trách nhiệm của nhân viên trong quá trình sử dụng và bảo quản đồ vải nhằm hạn chế thất thoát và kéo dài thời gian sử dụng đồ vải. Bên cạnh đó, khách sạn nên xây dựng hình thức đánh giá và khen thưởng phù hợp đối với các cá nhân thực hiện tốt công tác quản lý đồ vải nhằm tạo động lực cho nhân viên trong quá trình làm việc.

3.3.2. Kiến nghị đối với đơn vị cung cấp dịch vụ giặt ủi

Đơn vị giặt ủi cần phối hợp chặt chẽ với bộ phận buồng của khách sạn trong quá trình giao nhận đồ vải. Việc giao nhận cần đảm bảo đúng thời gian quy định, đầy đủ số lượng, có xác nhận giữa hai bên. Khi phát sinh sai lệch hoặc thất lạc đồ vải, đơn vị giặt ủi cần chủ động phối hợp kiểm tra và xử lý nhanh chóng nhằm hạn chế ảnh hưởng đến hoạt động phục vụ khách của khách sạn.

Tuân thủ đúng các tiêu chuẩn kỹ thuật trong quá trình xử lý đồ vải nhằm hạn chế các tình trạng co rút, phai màu, bung chỉ, ố vàng, hư hỏng do hóa chất. Ngoài ra, cần có trách nhiệm bồi thường đối với các trường hợp làm mất hoặc hư hỏng đồ vải theo các điều khoản đã thỏa thuận trong hợp đồng dịch vụ.

Thường xuyên kiểm tra chất lượng sau giặt nhằm đảm bảo đồ vải đạt tiêu chuẩn trước khi bàn giao cho khách sạn. Đồng thời, cần cải thiện thời gian giao trả đồ vải để đáp ứng công suất hoạt động của khách sạn trong mùa cao điểm du lịch. Bên cạnh đó, đơn vị giặt ủi nên đầu tư thêm trang thiết bị và hóa chất chuyên dụng phù hợp với từng loại đồ vải nhằm nâng cao chất lượng giặt và kéo dài tuổi thọ sử dụng đồ vải của khách.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Trên cơ sở những vấn đề lý luận ở Chương 1 và kết quả phân tích thực trạng công tác quản lý đồ vải tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng ở Chương 2, Chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý đồ vải tại khách sạn trong thời gian tới. Các giải pháp được xây dựng dựa trên những hạn chế còn tồn tại trong quá trình quản lý đồ vải như tình trạng thất thoát đồ vải, chất lượng đồ vải sau giặt chưa đồng đều, chi phí giặt ủi và thay mới đồ vải có xu hướng gia tăng. Đồng thời, các giải pháp cũng hướng đến việc tăng cường kiểm soát quy trình giao nhận đồ vải, nâng cao chất lượng kiểm kê, bảo quản đồ vải, tăng cường phối hợp với đơn vị giặt ủi thuê ngoài và nâng cao năng lực của đội ngũ nhân viên bộ phận buồng. Việc triển khai đồng bộ các giải pháp đề xuất không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả quản lý đồ vải, hạn chế thất thoát và tiết kiệm chi phí hoạt động mà còn giúp đảm bảo chất lượng đồ vải phục vụ khách lưu trú, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ buồng phòng và hình ảnh của khách sạn. Đây cũng là cơ sở quan trọng để Diamond Sea Hotel Đà Nẵng nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và tăng khả năng cạnh tranh trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn ngày càng phát triển.

KẾT LUẬN

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, công tác quản lý đồ vải đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng phục vụ, duy trì hình ảnh chuyên nghiệp và nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Đặc biệt đối với các khách sạn sử dụng dịch vụ giặt ủi thuê ngoài, việc kiểm soát quy trình giao nhận, bảo quản và kiểm kê đồ vải càng cần được thực hiện chặt chẽ nhằm hạn chế thất thoát và tiết kiệm chi phí vận hành.

Thông qua quá trình nghiên cứu đề tài “Hoàn thiện công tác quản lý đồ vải tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng”, đề tài đã hệ thống hóa được cơ sở lý luận liên quan đến công tác quản lý đồ vải trong khách sạn, đồng thời phân tích và đánh giá thực trạng quản lý đồ vải tại khách sạn trong giai đoạn 2022–2024. Qua đó cho thấy công tác quản lý đồ vải tại khách sạn nhìn chung đã được thực hiện tương đối hiệu quả, đáp ứng nhu cầu phục vụ khách lưu trú và góp phần duy trì hoạt động của bộ phận buồng.

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác quản lý đồ vải tại khách sạn vẫn còn tồn tại một số hạn chế như tình trạng thất thoát đồ vải, chất lượng đồ vải sau giặt chưa đồng đều, chi phí giặt là và thay mới đồ vải có xu hướng gia tăng qua các năm. Những vấn đề này ảnh hưởng trực tiếp đến chi phí hoạt động cũng như chất lượng dịch vụ của khách sạn.

Trên cơ sở đánh giá thực trạng, đề tài đã đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản lý đồ vải tại khách sạn như tăng cường kiểm kê và đối chiếu đồ vải, nâng cao chất lượng kiểm tra sau giặt, phối hợp chặt chẽ với đơn vị giặt ủi thuê ngoài, ứng dụng công nghệ trong quản lý đồ vải và xây dựng kế hoạch thay mới đồ vải hợp lý. Các giải pháp này góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, hạn chế thất thoát, tiết kiệm chi phí và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng tại khách sạn.

Do hạn chế về thời gian, kinh nghiệm thực tế và khả năng tiếp cận số liệu, đề tài vẫn còn một số thiếu sót nhất định. Tác giả mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ quý thầy cô và đơn vị thực tập để đề tài được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, tác giả xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng các anh chị nhân viên tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng và giảng viên hướng dẫn đã tận tình hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi trong suốt quá trình thực hiện đề tài khóa luận tốt nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Jones, T. J. A. (2008). *Professional Management of Housekeeping Operations*, Wiley.
2. Andrews, S. (2013). *Hotel Housekeeping: Training Manual*. Tata McGraw-Hill.
3. Nguyễn Quyết Thắng. (2013), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, TP. HCM. NXB Lao động.
4. Vũ Thị Bích Phương. (2005), *Nghệp vụ phục vụ buồng*, Hà Nội. NXB Hà Nội.
5. Tổng cục du lịch Việt Nam.(2001), Thông tư số 01/2001/TT-TCDL ngày 27 tháng 4 năm 2001 hướng dẫn thực hiện Nghị định số 39/2000/NĐ-CP về cơ sở lưu trú du lịch. Thư Viện Pháp Luật.
6. The Peery Hotel, *Why do hotels outsource laundry?*. The Peery Hotel.

PHỤ LỤC

Phụ Lục 1. Phiếu giao nhận đồ vải

Phụ Lục 1.1 PHIẾU GIAO NHẬN ĐỒ VẢI

Khách sạn: Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Đơn vị giặt ủi: ELEC – Horeca (Ecowash)

Ngày giao nhận: 15/03/2024

Thời gian giao: 08h00

Thời gian nhận: 16h00

STT	Tên đồ vải	Số lượng giao (cái)	Số lượng nhận (cái)	Chênh lệch	Ghi chú
1	Khăn tắm	350	348	2	Thiếu
2	Khăn tay	280	280	0	Đủ
3	Khăn mặt	300	299	1	Thiếu
4	Khăn chân	180	180	0	Đủ
5	Ga giường King	120	119	1	Thiếu
6	Ga giường Twin	95	95	0	Đủ
7	Vỏ chăn	85	84	1	Bung chỉ
8	Vỏ gối	240	239	1	Thiếu
9	Áo choàng tắm	40	40	0	Đủ
Tổng cộng		1.690	1.684	6	

Nguồn: Phòng nhân sự của Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Người giao
(kí, ghi rõ họ và tên)

Người nhận
(kí, ghi rõ họ và tên)

Phụ Lục 2. Bảng kiểm kê đồ vải tại Diamond Sea Hotel Đà Nẵng

Phụ Lục 2.1 GIẤY ĐẾM HÀNG VẢI

Ngày: 05/05/2023

STT	TÊN HÀNG	SỐ LƯỢNG HÀNG ĐƠ (CÁI)	SỐ LƯỢNG HÀNG SẠCH (CÁI)
1	Sheet King	45	42
2	Sheet Twin	38	36
3	Duvet King	25	24
4	Duvet Twin	20	19
5	Vỏ Gối	120	118
6	Khăn Tắm	150	147
7	Khăn Tay	90	88
8	Khăn Mặt	100	98
9	Khăn Chân	75	74
10	Khăn Hồ Bơi	60	58
11	Áo Choàng Tắm	18	18
12	Bao Vệ Nệm	15	14
13	Ruột Chăn	12	12
14	Ruột Gối	35	34
15	Khăn Lạnh	80	79
16	Rèm Trắng	10	10
17	Rèm xám	8	8
18	Đồ xử lý	6	0

Người kiểm kê
(Ký, ghi rõ họ tên)

Người xác nhận
(Ký, ghi rõ họ tên)

Phụ Lục 3. Bảng thống kê các chi phí liên quan đến quản lý đồ vải tại khách sạn

Phụ Lục 3.1. BẢNG THỐNG KÊ CÁC CHI PHÍ LIÊN QUAN ĐẾN QUẢN LÝ ĐỒ VẢI TẠI KHÁCH SẠN

Khoản mục chi phí	2022	2023	2024
Chi phí giặt ủi thuê ngoài	632.603.669	1.038.849.327	1.074.354.857
Chi phí thay mới đồ vải	145.000.000	197.600.000	235.000.000
Chi phí vận chuyển	18.500.000	22.000.000	24.500.000
Chi phí bảo quản và lưu kho đồ vải	12.000.000	14.500.000	16.000.000
Chi phí hao hụt đồ vải	9.500.000	12.300.000	14.200.000
Tổng cộng	817.603.669	1.284.249.327	1.364.054.857