|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Khách Sạn | | | | | | | |
| Chức năng chính | Quản lý thông tin phòng | | Quản lý dịch vụ | | Quản lý nhân viên | | |
| Chức năng con | Quản lý phòng | Quản lý vệ sinh | Dịch vụ phòng | Dịch vụ thêm | Chức vụ | Chấm công | Lịch làm việc |

\*Quản lý thông tin phòng:

\_Đảm bảo các hoạt động của các bộ phận trong khách sạn đều vận hành tốt.

\_Thường xuyên kiểm tra chất lượng phòng, vệ sinh phòng, sảnh, các lối đi…

\_Kiểm soát công tác bảo trì, nâng cấp trang thiết bị, tài sản của khách hàng.

\*Quản lý dịch vụ:

\_Đánh giá chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng.

\_Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ có sẵn tại phòng, hoặc có thể yêu cầu dịch thêm.

\_Phục vụ ăn, uống, giặt ủi…

\_Đặt phòng, hủy phòng, gia hạn phòng…

\_Lập phiếu thanh toán, tính hóa đơn dịch vụ…

\_Cố gắng khắc phụ sự cố vấn đề xảy ra trong khách sạn, đáp ứng kịp thời những yêu cầu của khách hàng.

\*Quản lý nhân sự:

\_Kiểm soát lịch làm việc của nhân viên.

\_Phân công công việc rõ ràng, chấm công.

\_Thực hiện tốt các công việc của cấp trên giao phó…

Mô tả các chức năng:

\_Quản lý phòng và vệ sinh:

Kiểm tra tình trạng phòng, kiểu phòng, tình trạng phòng.

Kiểm tra vệ sinh, dọn dẹp sạch sẽ trước và sau khi khách nhận phòng.

\_Quản lý dịch vụ:

+Đặt phòng:

Thông tin khách hàng, số người, giá phòng…

Xác nhận hủy phòng, hoặc đổi phòng theo yêu cầu khách hàng…

+Sử dụng dịch vụ:

Gia hạn phòng, thanh toán tiền phòng, thanh toàn dịch vụ.

Bồi thường thiệt hại nếu có sự cố xảy ra ngoài ý muốn.

Kiểm tra khắc phục các sự cố nhanh nhất có thể.

Đáp ứng các yêu cầu dịch vụ thêm của khách hàng.

\_Quản lý nhân viên:

+Quản lý chức vụ.

+Chấm công:

Lưu trữ danh sách chấm công nhân viên.

+Lịch làm việc

Sắp xếp lịch làm việc của nhân viên.