**SƠ ĐỒ HIỆN TRẠNG CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA KHÁCH SẠN**

**CÁC CHỨC NĂNG, QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ CỦA KHÁCH SẠN**

1. **Chức năng của từng bộ phận**
   1. Ban giám đốc:

* Quản lý trực tiếp khách sạn, quản lý các phòng ban, quản lý nhân sự, mọi vấn đề của khách sạn đều phải thông qua giám đốc .
* Có quyền quyết định tất cả mọi thông tin xử lý trong khách sạn:

+ Có quyền yêu cầu các bộ phận báo cáo số liệu, doanh thu, tình hình kinh doanh của khách sạn,…

+ Có quyền thay đổi các dịch vụ và chất lượng dịch vụ, thay đổi cơ sở vật chất, các mức chi phí,…

* 1. Phòng lễ tân:
* Giao tiếp, giải đáp thắc mắc với khách thông qua các hoạt động như nhận đặt phòng, thuê phòng, và trả phòng từ phía khách.
* Lập phiếu đăng ký khi khách thuê phòng, nhận yêu cầu khi khách hàng muốn sử dụng dịch vụ. Lập nội dung chi tiết phiếu thanh toán khi khách hàng trả phòng và chuyển sang cho phòng kế toán lập hóa đơn thanh toán.
  1. Phòng kế toán:
* Quản lý thông tin tài chính thu chi trong khách sạn.
* Lập hóa đơn thanh toán cho khách hàng.
* Lập phiếu chi cho việc sửa chữa, mua sắm phục vụ việc kinh doanh của khách sạn.
* Hàng tháng, tiến hành kiểm kê tài chính và đóng thuế kinh doanh cho khách sạn.
  1. Phòng marketing:
* Xây dựng và phát triển thương hiệu của khách sạn.
* Phát triển sản phẩm và dịch vụ.
* Tham mưu cho ban giám đốc về chiến lược Marketing và sản phẩm.
* Xây dựng các chương trình khuyến mãi, ưu đãi thu hút khách hàng.
  1. Bộ phận phục vụ:
* Trông coi, khuân chuyển hành lý cho khách.
* Phục vụ các yêu cầu về dịch vụ cho khách hàng: Dọn dẹp, ăn uống, giặt sấy.
* Kiểm tra hiện trạng cơ sở vật chất trong phòng khi khách trả phòng.
  1. Nhân viên bảo vệ:
* Hướng dẫn khách hàng vào khách sạn.
* Giữ xe, giữ gìn an ninh trật tự trong khách sạn
* Theo dõi các trang thiết bị, cơ sở vật chất trong vùng được phân công của khách sạn.

1. **Quy trình hoạt động của khách sạn**

* Khi khách hàng đến khách sạn, nhân viên bảo vệ sẽ tiếp nhận giữ xe, chỉ dẫn khách đến bộ phận lễ tân khách sạn.
* Nhân viên phục vụ khuân chuyển và trông coi hành lý cho khách hàng.
* Bộ phận tiếp tân sẽ tiếp nhận, kiểm tra những phòng trống phù hợp với yêu cầu của khách hàng, lập phiếu đăng ký, cập nhật thông tin về khách hàng vào hệ thống quản lý.
* Khi khách hàng yêu cầu sử dụng dịch vụ, nhân viên lễ tân tiếp nhận và yêu cầu nhân viên phục vụ cung cấp, hướng dẫn cho khách hàng.
* Khi khách hàng yêu cầu trả phòng, bộ phận phục vụ sẽ tiến hành kiểm tra phòng để xem xét có thiệt hại, sự cố gì trong phòng hay không. Nhân viên tiếp tân sẽ lập chi tiết phiếu thanh toán rồi chuyển sang bộ phận kế toán lập hóa đơn thanh toán cho khách.
* Khi khách sạn cần sửa chữa, mua mới, nâng cấp tiện nghi để phục vụ việc kinh doanh, nhân viên kế toán đảm trách việc lập phiếu chi cho các hoạt động này.
* Hàng tháng nhân viên kế toán sẽ tiến hành kiểm kê thu chi, đóng thuế kinh doanh.
* Phòng marketing nghiên cứu thị trường, lên kế hoạch phát triển sản phẩm và dịch vụ cho khách sạn, triển khai các đợt ưu đãi, khuyến mãi đến khách hàng.
* Giám đốc khách sạn sẽ quản lý, chịu trách nhiệm về mọi công việc của các nhân viên. Tiếp nhận các báo cáo, phản ánh của các phòng ban.

1. **Phân tích các chức năng, nghiệp vụ chính trong hệ thống quản lý**

* Quản lý thông tin nhân viên.
* Quản lý thông tin khách hàng.
* Quản lý phòng, đặt phòng và trả phòng.
* Quản lý dịch vụ và sử dụng dich vụ.
* Quản lý trang thiết bị, tiện nghi.
* Quản lý sự cố.
* Quản lý thu chi.