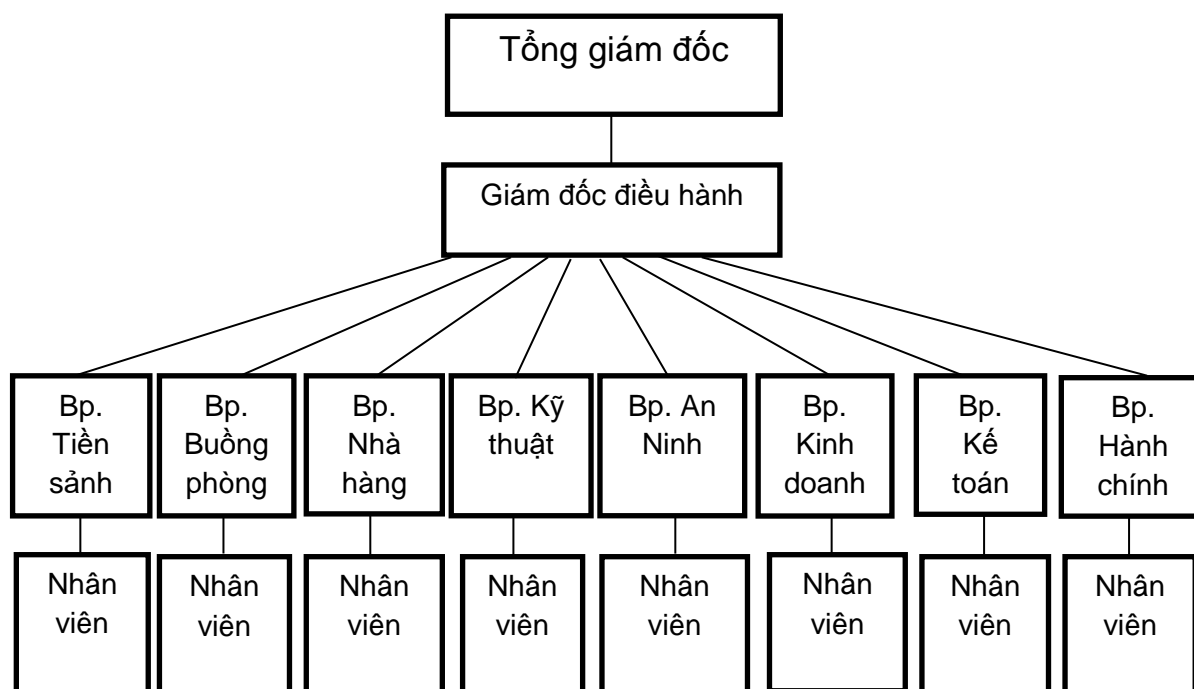


Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp khách sạn

Cơ cấu tổ chức được trình bày dưới đây không phải là cơ cấu lý tưởng hay phổ biến đối với tất cả các công ty trong ngành nhưng bao gồm các phòng ban chung mà chúng tôi cho là quan trọng đối với hầu hết các công ty du lịch ở tỉnh Thái Nguyên. Nhìn chung, cơ cấu tổ chức điển hình của các công ty khách sạn và du lịch tại Thái Nguyên là theo chức năng và thứ bậc, trong đó nhân viên được chia thành các bộ phận khác nhau theo chuyên môn hóa công việc và bộ phận phụ trách có sự chỉ đạo trực tiếp với các nhân viên dưới quyền. Sau đây là một số chi tiết.



Cụ thể, cơ cấu của một doanh nghiệp kinh doanh khách sạn tại Thái Nguyên bao gồm các vị trí sau:

- **Tổng giám đốc** (CEO) chịu trách nhiệm điều hành chung các hoạt động kinh doanh của khách sạn, thường xuyên báo cáo với Ban Giám đốc, cập nhật các kế hoạch chiến lược, lấy ý kiến phản hồi từ Ban Giám đốc về hướng phát triển của khách sạn và theo dõi việc điều hành của khách sạn.

- Giám đốc điều hành chịu trách nhiệm điều hành trực tiếp các hoạt động kinh doanh hàng ngày, bao gồm Marketing, quản lý ngân sách, tối đa hóa doanh thu và lợi nhuận của khách sạn. Giám đốc điều hành đưa ra các chính sách và chiến lược của khách sạn, dưới sự lãnh đạo trực tiếp của Tổng giám đốc.

- Các trưởng bộ phận chịu trách nhiệm triển khai công tác quản lý chiến lược của khách sạn. Mỗi bộ phận trong khách sạn đều nhận nhiệm vụ từ giám đốc điều hành và báo cáo kịp thời mọi vấn đề phát sinh với giám đốc. Trưởng phòng phân công và quản lý công việc thông qua các phòng hoặc tổ. Họ kiểm tra, giám sát công việc của nhân viên trong bộ phận của mình, quyết định khen thưởng và kỷ luật nhân viên nếu cần thiết.

+ Bộ phận lễ tân đảm bảo công tác lễ tân bao gồm đặt phòng, nhận phòng, trả phòng, cung cấp thông tin về các dịch vụ trong khách sạn và đảm bảo thông tin liên lạc của khách trong khách sạn. Chẳng hạn, nhân viên lễ tân phải nắm vững loại khách, số lượng khách, tổ chức đón tiếp, tìm hiểu nhu cầu của khách và hướng dẫn khách sử dụng các trang thiết bị, đồ dùng, dịch vụ trong phòng khi khách đến khách sạn. Lễ tân cũng thu thập thông tin về ý kiến của khách hàng và báo cáo hàng ngày cho trưởng bộ phận.

+ Bộ phận Buồng phòng cung cấp các sản phẩm và dịch vụ lưu trú tại khách sạn. Bộ phận Buồng phòng tổ chức, quản lý, vận hành và bảo trì toàn bộ hệ thống trang thiết bị nội thất và tài sản trong phòng ngủ và khu vực lưu trú. Trong đó, ngoài trách nhiệm dọn phòng, khu vực công cộng, giặt là, nhân viên buồng phòng phải cung cấp đầy đủ các dịch vụ, vật dụng trong phòng ngủ theo yêu cầu của khách, phù hợp với quy định của khách sạn; ghi chép đầy đủ, chính xác tình hình sử dụng phòng, các dịch vụ phát sinh trong ngày để đối chiếu xác nhận hóa đơn thanh toán khi khách ra về; tổ chức quản lý, bảo quản đồ đạc của khách để lại khách sạn; báo cho bộ phận lễ tân tìm mọi biện pháp trả lại kịp thời cho khách.

+ Bộ phận Nhà hàng thực hiện các công việc liên quan đến ẩm thực tại Khách sạn, bao gồm bộ phận bếp và nhân viên phục vụ thực hiện các công việc sau: Chế biến đa dạng các loại thực phẩm với chất lượng cao, đúng quy trình kỹ thuật, hình thức đẹp mắt; Thường xuyên thay đổi thực đơn để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng; Trang trí phòng ăn, phòng tiệc, phòng chức năng; Tổ chức và phục vụ khách ăn uống tại chỗ hoặc tổ chức ăn uống lưu động, ăn uống tại phòng cho khách.

+ Bộ phận kỹ thuật đảm bảo cho khách sạn hoạt động tốt (máy móc, hệ thống kỹ thuật, thiết bị trong khách sạn), sửa chữa, quản lý, giám sát máy móc, thiết bị, hệ thống kỹ thuật trong khách sạn.

+ Bộ phận bảo vệ là một bộ phận không thể thiếu trong một khách sạn. Bộ phận có nhiệm vụ giữ an toàn cho khách hàng, tài sản của khách sạn cũng như an ninh trong khách sạn. Nhân viên bảo vệ là người mà khách hàng tiếp xúc đầu tiên khi đến khách sạn và rời đi sau cùng. Vì vậy đội ngũ bảo vệ luôn ý thức rõ ràng về thái độ làm việc đúng đắn và nghiêm túc của mình.

+ Bộ phận kinh doanh chịu trách nhiệm xây dựng hình ảnh, phát triển thương hiệu, nghiên cứu thị trường, phát triển và mở rộng thị trường, thực hiện các chương trình marketing đã được ban giám đốc phê duyệt, tham mưu cho giám đốc điều hành về chiến lược marketing, sản phẩm khách hàng, xúc tiến bán các sản phẩm dịch vụ của khách sạn.

+ Bộ phận kế toán chịu trách nhiệm theo dõi các hoạt động tài chính của khách sạn, nhận các khoản chi tiền mặt và chuyển khoản, thanh toán tiền lương, lập các báo cáo nội bộ, chế độ tài chính kế toán, tham mưu cho giám đốc trong quá trình đề xuất thi đua, khen thưởng, kỷ luật, nâng lương cho cán bộ viên chức và nhân viên của khách sạn, thực hiện các chức năng khác theo sự phân công của giám đốc.

+ Bộ phận Hành chính (Nhân sự) chịu trách nhiệm tuyển dụng nhân viên cũng như các chương trình đào tạo, quan hệ nhân viên, tiền lương, quan hệ lao động và phát triển nguồn nhân lực.