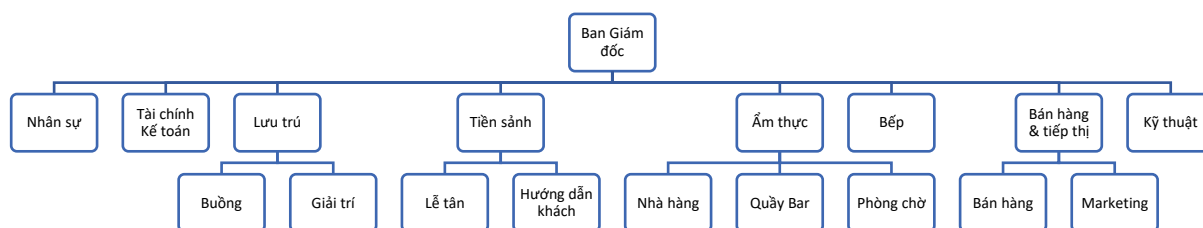


Cơ cấu tổ chức điển hình của các khách sạn bốn sao và năm sao được chia thành năm khu vực chức năng trong đó ít nhất một người quản lý và một hoặc nhiều nhân viên hoạt động



- Ban Giám đốc là nơi thực hiện tất cả các hoạt động liên quan đến tổ chức, điều phối và quản lý chiến lược, vận hành và tài chính của khách sạn.
- Phòng Hành chính là nơi thực hiện tất cả các hoạt động liên quan đến quản lý hành chính, kế toán, tài chính của khách sạn và việc lựa chọn, quản lý nguồn nhân lực. Hầu hết các khách sạn năm sao và bốn sao, chức năng Kế toán tách biệt với chức năng Nhân sự. Do đó, khu vực hành chính bao gồm bộ phận Tài chính (kế toán và mua sắm) và bộ phận nhân sự (tuyển dụng và đào tạo)
- Bộ phận Bán hàng và Tiếp thị là nơi diễn ra các hoạt động nhằm mục đích quảng bá, tiếp thị và bán các dịch vụ do khách sạn cung cấp. Bộ phận này chịu trách nhiệm lập kế hoạch, phát triển chiến lược, tiếp thị, quảng cáo và quảng bá dịch vụ khách sạn. Bộ phận này cũng chịu trách nhiệm nghiên cứu thị trường và đối thủ cạnh tranh, xác định khách hàng tiềm năng, quản lý danh sách khách hàng và chăm sóc khách hàng, quản lý truyền thông và hình ảnh của khách sạn.
- Bộ phận lưu trú (buồng phòng) là lĩnh vực hoạt động chính của khách sạn, nơi thực hiện tất cả các hoạt động liên quan đến quản lý dịch vụ lưu trú và các dịch vụ phụ trợ. Bộ phận dọn phòng bao gồm ba chức năng chính: kiểm tra phòng, kiểm tra khu vực chung, công cộng và giặt ủi. Nhiều khách sạn bao gồm các dịch vụ phụ trợ (phòng tập, hồ bơi, phòng tắm hơi, mát xa, v.v.). Một số khách sạn khác có bộ phận Giải trí riêng.
- Bộ phận Lễ tân: là nơi thực hiện các hoạt động nhận phòng (tiếp nhận và đăng ký dịch vụ của khách hàng), hỗ trợ khách hàng trong các hoạt động lưu trú và trả phòng. Bộ phận này bao gồm các bộ phận tiếp tân và trợ giúp hướng dẫn khách. Bộ phận Lễ tân quản lý hệ thống đặt phòng, chào đón khách hàng, quản lý việc phân công phòng và cung cấp kế toán thông tin về sắp xếp của khách hàng. Bộ phận trợ giúp hướng dẫn khách quản lý dịch vụ hành lý, giám sát khách sạn, đăng ký khách hàng,

hỗ trợ khách hàng, dịch vụ phòng thay đồ, dịch vụ thang máy, và cuộc gọi taxi và quản lý giao thông.

- Bộ phận Âm thực là nơi thực hiện các hoạt động liên quan đến chuẩn bị và quản lý các bữa ăn, thức ăn và đồ uống hoàn chỉnh phục vụ cho khách hàng. Bộ phận được cấu trúc trong các nhà hàng, quán bar và phòng chờ.
- Bộ phận bếp là nơi quản lý tất cả các hoạt động liên quan đến bảo quản thực phẩm và chuẩn bị bữa ăn. Bộ phận nhà bếp chịu trách nhiệm thiết lập thực đơn và chuẩn bị, chế biến và nấu các mặt hàng thực phẩm khác nhau. Bộ phận này cũng chuẩn bị bữa ăn cho nhân viên khách sạn, phục vụ như một chức năng căng tin
- Bộ phận Kỹ thuật liên quan đến việc lắp đặt thiết bị, sửa chữa và bảo trì các công cụ và thiết bị khác nhau, khu vực cây xanh và hỗ trợ các bộ phận khác.