

1. Giám đốc khách sạn:

Chỉ đạo mọi việc như các hoạt động trong khách sạn từ nhỏ đến lớn, báo cáo kết quả tài chính, lập ra quy tắc trong việc quản lý nhân sự, quản lý tỷ lệ phòng bán ra và phòng còn trống, khu vực thực phẩm,...

2. Thư ký khách sạn:

Thực hiện phân loại các dịch vụ cho khách khi sử dụng khách sạn như việc đăng ký phòng hay trả phòng, chọn phòng phù hợp với yêu cầu của khách. Trả lời các thắc mắc của khách hàng về những dịch vụ của khách sạn.

3. Người trực tầng khách sạn:

Đưa khách mới đến khách sạn lên phòng của họ, xách hành lý, nói qua thông tin về những dịch vụ và cơ sở vật chất trong khách sạn như các loại hình giải trí, điều kiện phòng,...

4. Người tổ chức các cuộc hội thảo:

Lên kế hoạch cho các hội nghị, sự kiện đặc biệt ở mọi quy mô. Họ sẽ phải điều phối ngân sách, sắp xếp người phát biểu, giờ nghỉ, phương tiện đi lại, trang thiết bị, đồ ăn và đồ uống nhẹ trong giờ nghỉ cùng một vài vấn đề liên quan sao cho hợp lý.

5. Người chuyên hỗ trợ và thực hiện mọi yêu cầu của khách hàng (Concierge):

Giúp đỡ khách hàng với mọi yêu cầu của họ như đặt bàn ăn tối, mua vé xem hòa nhạc hay giúp họ chọn và đặt các tour đi du lịch.

6. Trưởng bộ phận bồi bàn:

Người sẽ chịu trách nhiệm sắp xếp bàn ăn cho khách hàng, nhận đặt bàn trước và đảm bảo rằng mọi nhân viên bồi bàn đều làm hài lòng khách.

7. Trưởng bộ phận bếp:

Quan sát tất cả mọi hoạt động diễn ra trong bếp như lên thực đơn, quản lý nhân viên bếp, lựa chọn thực phẩm, sắp xếp thứ tự món ăn trong thực đơn, ước lượng số khách và lượng thực phẩm cần dùng và quan trọng không kém đó là kiểm tra chất lượng thức ăn đã nấu chín.

8. Bộ phận tiếp nhận đặt vé:

Trả lời các cuộc điện thoại và thư điện tử thắc mắc gửi đến, đưa ra những thông tin và gợi ý về việc sắp xếp chương trình đi du lịch như lên lịch cụ thể, giá phòng và loại phòng, phương tiện đi lại và đặt trước phòng khách sạn.

9. Nhân viên bộ phận vệ sinh:

Dọn dẹp buồng, và các sảnh, lối đi trong khách sạn, thu dọn và đánh rửa một số trang thiết bị trong khách sạn như cửa kính, đồ trang trí trong hành lang... và cung cấp một số vật dụng thiết yếu trong phòng như khăn tắm.

10. Ngoài ra, hiện nay, công việc thu hút nhiều người lao động nhất trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn chính là: Công việc Tiền sảnh. Chúng tôi xin cung cấp một số thông tin giúp các bạn hiểu thêm về đặc điểm, tính chất và yêu cầu của công việc này.

Công việc tiền sảnh bao gồm các vị trí sau:

- Nhân viên tiếp tân
- Nhân viên đặt phòng
- Nhân viên gác cửa
- Nhân viên giao tế
- Nhân viên tổng đài
- Nhân viên đại diện ở sân bay.

Tính chất công việc

Đây là những vị trí quan trọng đối với cả khách hàng và khách sạn. Đối với khách, họ là người gần như thay mặt khách sạn liên hệ với khách trong suốt quá trình khách lưu lại và làm cho khách cảm thấy thoải mái dễ chịu trong thời gian đó. Đối với khách sạn, việc làm của họ rất quan trọng bởi vì công việc kinh doanh của khách sạn dựa trên uy tín và tần số khách quen quay lại.

Gặp gỡ, tiếp xúc trực tiếp giúp đỡ khách hàng là nội dung quán xuyên công việc của những người trong bộ phận Tiền sảnh: từ người khách du lịch ba lô ở các khách sạn mini cho đến những doanh nghiệp hàng đầu và những nghệ sĩ nổi tiếng trong các khách sạn sang trọng. Tất cả phụ thuộc vào việc họ giúp đỡ khách tìm hiểu thông tin và có được những điều khách mong muốn trong thời gian nghỉ ngơi, du lịch như thế nào. Nhân viên bộ phận này làm việc dưới sự chỉ đạo của Giám đốc Tiền sảnh. Ở các khách sạn nhỏ, nhân viên tiếp tân có thể làm việc xa quây, thực hiện những công việc hành chính có liên quan.

Chức năng nhiệm vụ

- Chào và đón tiếp khách.
- Giao phòng và chìa khóa phòng.
- Liệt kê giá thuê phòng và sử dụng máy tính hoặc các file đặt phòng trong công tác này.
- Trả lời các câu hỏi của khách và giải quyết những thắc mắc khiếu nại.
- Thu tiền mặt, thu đổi ngoại tệ, hoặc thu nhận qua thẻ tín dụng.
- Lưu giữ các chứng từ tài chính, nhất là khi làm việc với các kiểm toán viên.
- Chuyển lời nhắn và phân loại thư từ giao dịch của khách và khách sạn.
- Lập, kiểm tra các báo cáo và bảng đăng ký hàng ngày.
- Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng.

Các kỹ năng cần có của nhân viên tiền sảnh

- Viết thạo và nói tiếng Anh lưu loát.
- Khả năng giao tiếp tốt, biết cách diễn đạt vấn đề một cách rõ ràng, mạch lạc.
- Có khả năng ứng phó tốt, giải quyết khéo léo các khiếu nại và than phiền của khách, tìm kiếm được những giải pháp tốt nhất cho các sự việc phát sinh.
- Có khả năng chú ý đến các chi tiết khi làm công việc đặt phòng và tính toán tiền nong.
- Khả năng tổ chức công việc.
- Nắm được các kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng máy tính văn phòng.
- Khả năng ghi nhớ các chi tiết.

Các kiến thức hỗ trợ cho công việc

- Hiểu biết về cơ cấu tổ chức và hoạt động của một khách sạn.
- Hiểu biết về các mặt trong cuộc sống địa phương nơi mình sống hoặc làm việc như những kiến thức lịch sử, những điểm tham quan du lịch v.v.
- Biết thêm một ngoại ngữ thì càng tốt.
- Có những kiến thức căn bản về công tác kế toán.

Đặc điểm tính cách

- Thân thiện, kiên nhẫn, quan tâm và vui lòng giúp đỡ người khác.
- Tự tin, chu đáo đến từng chi tiết và có thể làm việc dưới áp lực công việc.
- Luôn đúng giờ, chính xác và nhạy cảm với yêu cầu của khách thuộc những thành phần khác nhau và đến từ những nền văn hóa khác nhau.
- Có hứng thú trong làm việc và tiếp xúc với người lạ.

Thể chất

Nhân viên làm việc trong bộ phận này cần có ngoại hình dễ mến, vệ sinh thân thể tốt, đầu tóc gọn gàng.

Môi trường làm việc

Trừ khi bạn làm ở vị trí trực tổng đài hoặc đại diện ở sân bay, còn thì hầu hết thời gian làm việc bạn phải đứng để chào đón hoặc gặp gỡ khách hàng. Môi trường làm việc giới hạn trong phạm vi tiền sảnh, khu vực đẹp nhất, trang trọng nhất, điều kiện vệ sinh và nhiệt độ ở mức tốt nhất.