**JOB DESCRIPTION**

**BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Trưởng bộ phận Lễ tân (Front Office Manager)**

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: Lễ tân (Front Office)**

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Giám đốc khách sạn**

**Main responsibilities/** *Trách nhiệm chính:*

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Điều phối công việc bộ phận lễ tân** | * Lên kế hoạch và triển khai thực hiện các nhiệm vụ của bộ phận lễ tân. * Tổ chức phân công công việc cho các giám sát, nhân viên lễ tân khách sạn. * Kiểm tra giá phòng khách trên hệ thống để đảm bảo thông tin được cập nhật chính xác theo các chương trình khuyến mãi, mùa cao điểm… * Thường xuyên kiểm tra trang phục, tác phong và thái độ làm việc của các nhân viên trong bộ phận. * Đôn đốc, kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả hoạt động của các nhân viên trong bộ phận. |
| **Đón tiếp khách VIP, khách đoàn, khách trung thành, khách ở dài hạn** | * Lên phương án chuẩn bị các công tác đón tiếp khách VIP và đảm bảo việc chuẩn bị được thực hiện hoàn hảo. * Hỗ trợ các nhân viên trong bộ phận chào đón, phục vụ, tiễn khách VIP, đảm bảo khách được phục vụ tốt nhất. * Hỗ trợ nhân viên lễ tân đón tiếp khách đoàn, khách trung thành, khách ở dài hạn, đảm bảo khách luôn hài lòng. |
| **Xử lý các yêu cầu, phàn nàn của khách hàng** | * Hỗ trợ các nhân viên trong bộ phận xử lý những yêu cầu khó của khách, những phàn nàn mà nhân viên cấp dưới không giải quyết được. * Phối hợp với các bộ phận liên quan đáp ứng tốt nhất những yêu cầu, giải quyết nhanh những phàn nàn để khách luôn hài lòng. * Lưu lại những phàn nàn khó xử lý và cách giải quyết thích hợp để hướng dẫn nhân viên xử lý khi gặp lại tình huống tương tự. |
| **Tuyển chọn nhân sự** | * Lên kế hoạch tuyển dụng nhân sự và phối hợp với bộ phận liên quan triển khai thực hiện để đảm bảo bộ phận luôn có đủ lực lượng nhân sự cần thiết. * Trực tiếp tham gia vào quá trình phỏng vấn, tuyển chọn, đàm phán chế độ đãi ngộ cho nhân viên mới. |
| **Đào tạo, bồi dưỡng nhân sự** | * Lên kế hoạch và tổ chức triển khai thực hiện các khóa đào tạo, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ cho các nhân viên trong bộ phận. * Đảm bảo tính hiệu quả của các khóa đào tạo. * Phân công việc hướng dẫn, đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên mới của bộ phận. |
| **Các công việc khác** | * Thường xuyên kiểm tra nhật ký công việc của bộ phận để đảm bảo mọi việc được hoàn thành đầy đủ. * Lập các mẫu form cần cho quá trình hoạt động của bộ phận. * Hỗ trợ triển khai các hoạt động Marketing của khách sạn. * Phản ứng kịp thời trong các tình huống khẩn cấp: báo cháy, mưa bão, đe dọa bom… * Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với các nhân viên trong bộ phận và với các bộ phận khác trong khách sạn. * Tham gia các hội nghị, hội thảo, các khóa đào tạo về lễ tân. * Tham gia đầy đủ các cuộc họp với ban giám đốc khách sạn. * Tổ chức họp định kỳ, đột xuất bộ phận lễ tân để khiển khai công việc, thông báo những quy định – chính sách mới… * Hỗ trợ ban giám đốc khách sạn các công việc hành chính. * Làm các báo cáo theo quy định của khách sạn. * Thực hiện các công việc khác khi được giám đốc, chủ đầu tư yêu cầu. |

**Requirements/***Yêu cầu:*

Theo như Bản mô tả công việc trưởng bộ phận lễ tân, để đảm nhiệm vị trí Trưởng bộ phận lễ tân khách sạn bạn cần có bằng tốt nghiệp các ngành lễ tân, ngoại ngữ, kinh tế, quản trị kinh doanh, du lịch khách sạn hoặc các chuyên ngành liên quan.

* Có kinh nghiệm từ 3 -5 năm ở vị trí tương đương.
* Ngoại hình ưa nhìn.
* Tiếng Anh thành thạo 4 kỹ năng.
* Thành thạo tin học văn phòng.
* Nhanh nhẹn, nhiệt tình, có trách nhiệm với công việc.
* Kỹ năng quản lý.
* Kỹ năng giao tiếp
* Kỹ năng lãnh đạo.
* Kỹ năng làm việc nhóm.
* Khả năng truyền đạt.

I have read and discussed the above with my Manager and I fully understand the description of my position.

*Tôi đã đọc và được trao đổi với quản lý trực tiếp và tôi hoàn toàn hiểu mô tả về vị trí công việc của tôi*

**Name of Employee/** *Tên nhân viên:*

**Date Received/** *Ngày nhận:*

**Signature/** *Chữ ký:*