**JOB DESCRIPTION**

***BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC***

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Reservation Supervisor/** *Giám sát đặt phòng*

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: Sales & Marketing/** *Kinh Doanh & Tiếp thị*

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Reservation Manager/** *Quản lý đặt phòng*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Theo dõi, chịu trách nhiệm về hoạt động của bộ phận đặt phòng hàng ngày** | * Phân công, giám sát công việc của nhân viên đặt phòng.
* Kiểm tra các yêu cầu đặt phòng đảm bảo được xử lý theo tiêu chuẩn của khách sạn và xác nhận tất cả các đặt phòng đã hoàn tất.
* Trả lời các câu hỏi của khách về các dịch vụ, tiện nghi của khách sạn.
* Hỗ trợ nhân viên sắp xếp phòng cho khách đi theo đoàn theo những yêu cầu của khách.
* Xác minh việc thực hiện gửi thư xác nhận đặt phòng cho khách hàng.
 |
| **Quản lý hệ thống đặt phòng** | * Cập nhật bảng giá phòng trong hệ thống đặt phòng khi có sự thay đổi.
* Thường xuyên kiểm tra hệ thống đặt phòng để đảm bảo không có sai sót gì xảy ra.
 |
| **Quản lý việc đặt phòng** | * Xác định quy trình làm việc, chuẩn bị kế hoạch làm việc với các đại lý đặt phòng.
* Theo dõi tất cả các thông tin đặt phòng, hủy đặt phòng được thu thập từ các kênh trực tuyến như: web khách sạn, OTA, các bên thứ 3…
* Đảm bảo việc nhận thanh toán tiền cọc khi khách đặt phòng: đặt phòng trực tiếp, OTA (Booking.com, Agoda, Expedia,…)
* Đại diện bộ phận đặt phòng của khách sạn trả lời những thông tin chính thức cho các đại lý đặt phòng hoặc những vấn đề liên quan đến sự hài lòng của khách hàng.
* Lên kế hoạch giữ phòng trước để bố trí phòng cho khách đoàn.
* Xin hỗ trợ giá và theo dõi các đoàn lớn, đoàn khảo sát có yêu cầu đặt biệt.
 |
| **Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận** | * Lên kế hoạch, triển khai tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận.
* Giám sát và đảm bảo hoạt động đào tạo, bồi dưỡng được triển khai có hiệu quả.
* Trực tiếp đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên mới theo những tiêu chuẩn của khách sạn.
 |
| **Các công việc khác** | * Theo dõi các chương trình khuyến mãi, quảng cáo bán phòng và cung cấp các phản hồi cho các bộ phận liên quan
* Theo dõi các số liệu thống kê, sự biến động của phân động thị trường khách lưu trú để đưa ra các phân tích, dự báo.
* Chủ động tìm các ý tưởng, đề xuất với Trưởng bộ phận những phương án khả thi để cải thiện chất lượng dich vụ khách sạn và tăng cường khả năng cạnh tranh.
* Hỗ trợ bộ phận kinh doanh phản hồi các phàn nàn của khách hàng về chất lượng dịch vụ khách sạn.
* Lưu trữ hồ sơ về tình trạng phòng, mức giá, sửa đổi,…
* Lưu trữ, quản lý hồ sơ khách hàng có hệ thống, đảm bảo tính chính xác.
* Thực hiện các công việc khác khi được cấp trên phân công.
 |

**Requirements/** *Yêu cầu*

Theo như Bản mô tả công việc giám sát đặt phòng khách sạn, để đảm nhiệm vị trí giám sát đặt phòng bạn cần tốt nghiệp Trung câp/ Cao đẳng/ Đại học chuyên ngành du lịch khách sạn, ngoại ngữ hoặc chuyên ngành liên quan.

* Có kinh nghiệm ở vị trí tương đương.
* Viết/ Giao tiếp tiếng Anh, tiếng Việt tốt
* Thành thạo vi tính văn phòng
* Hiểu biết về phần mềm quản lý khách sạn
* Kỹ năng tổ chức và lập kế hoạch.
* Kỹ năng truyền đạt, kỹ năng điều phối phân công công việc, kỹ năng làm việc nhóm.
* Có kinh nghiệm về định hướng khách hàng, kỹ năng đàm phán và giao tiếp xuất sắc.
* Kỹ năng giám sát và quản lý thời gian hiệu quả.

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:*