**JOB DESCRIPTION**

***BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC***

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Receptionist/** Nhân viên lễ tân

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: Front Office/** *Lễ Tân*

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: FO Supervisor**/ Giám sát Tễ tân

 **Front Office Manager/** *Trưởng bộ phận Lễ Tân*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Thực hiện thủ tục khai báo tạm trú** | * Kiểm tra danh sách khách lưu trú trong ngày, xác nhận chính xác có bao nhiêu khách Việt - bao nhiêu khách là người nước ngoài - bao nhiêu vợ chồng - khách nam - khách nữ - tổng số khách lưu trú.
* Thực hiện thủ tục khai báo tạm trú cho khách qua Internet với cơ quan chức năng địa phương.
 |
| **Thực hiện công việc ca đêm** | * Thực hiện và hoàn thành các công việc tồn đọng từ ca trước.
* Tiếp nhận, trả lời và xử lý tất cả các cuộc gọi đến bộ phận lễ tân.
* Phối hợp với các bộ phận liên quan đáp ứng các yêu cầu; trả lời các thắc mắc; giải quyết phàn nàn của khách lưu trú.
* Giám sát khu vực sảnh, đảm bảo các vấn đề an ninh - an toàn của khách sạn, nếu phát hiện có vấn đề khả nghi, nhanh chóng báo cáo nhân viên an ninh.
* Xử lý các vấn đề, sự cố phát sinh trong ca làm việc.
 |
| **Thực hiện Check-in, Check-out** | * Kiểm tra danh sách khách cần Check-in, Check-out muộn để chuẩn bị các thủ tục, hồ sơ cần thiết.
* Chào đón, giới thiệu phòng phù hợp cho khách Walk-in.
* Thực hiện quy trình Check-in, Check-out cho khách theo đúng quy định của khách sạn.
 |
| **Xử lý báo thức cho khách** | * Kiểm tra các yêu cầu báo thức được ghi nhận từ các ca trước.
* Tiếp nhận các yêu cầu báo thức mới của khách được ghi nhận trong ca, đảm bảo chính xác các thông tin về thời gian, số phòng.
* Cài đặt giờ báo thức cho khách.
* Đến giờ báo thức, thực hiện quy trình gọi báo thức khách theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ của khách sạn.
* Nếu gọi bằng điện thoại mà khách không bắt máy, nhờ nhân viên khác hỗ trợ đến phòng gọi khách dậy.
 |
| **Các công việc khác** | * Kiểm tra danh sách khách cần di chuyển sớm trong ngày để thực hiện các kế hoạch du lịch, công việc… Xác nhận, đôn đốc việc thực hiện “bữa sáng mang theo” cho khách nếu khách yêu cầu.
* Phối hợp với tổ lái xe/ bellman chuẩn bị xe hoặc gọi taxi cho khách.
* Phối hợp cung cấp các số liệu, chứng từ cần thiết cho kiểm toán đêm.
* Tổng kết – bàn giao số tiền thu được trong ca làm việc cho nhân viên chuyên trách của khách sạn.
* Ghi chép các công việc tồn đọng, các yêu cầu – lưu ý của khách vào sổ giao ca để lễ tân ca sáng thực hiện.
* Cuối ca, bàn giao công việc lại cho nhân viên lễ tân ca sáng trước khi ra về.
* Thực hiện các công việc khác khi được cấp trên yêu cầu.
 |

**Requirements/***Yêu cầu:*

Theo như bản mô tả công việc lễ tân khách sạn ca đêm, để đảm nhận tốt vị trí này bạn cần thỏa mãn các tiêu chuẩn sau:

* Tốt nghiệp nghề lễ tân, Trung cấp/Cao đẳng/ Đại học chuyên ngành Quản trị Khách sạn hoặc ngành nghề liên quan.
* Giao tiếp tiếng Anh/Việt thành thạo.
* Ngoại hình ưa nhìn.
* Tin học văn phòng cơ bản.
* Chăm chỉ nhiệt tình với công việc.
* Kỹ năng giao tiếp tốt
* Kỹ năng chăm sóc khách hàng
* Ưu tiên có kinh nghiệm làm lễ tân, biết sử dụng phần mềm quản lý khách sạn.

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:*