**JOB DESCRIPTION**

***BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC***

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Duty Manager/** *Quản lý ca trực*

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

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Front Office Manager/** *Trưởng bộ phận Lễ Tân*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Phối Hợp Quản Lý Bộ Phận Tiền Sảnh** | * Thực hiện việc giám sát hoạt động bộ phận tiền sảnh của khách sạn, đảm bảo các vị trí làm việc đúng quy trình, hiệu quả.
* Kiểm tra danh sách phòng khách VIP và đoàn đến trong ngày
* Điều phối công tác chuẩn bị đón khách VIP, khách đoàn.
* Trực tiếp kiểm tra việc chuẩn bị, setup phòng cho khách VIP.
* Trực tiếp chào đón khách VIP, khách đoàn đến lưu trú tại khách sạn theo nghi thức phù hợp.
* Kiểm tra và đảm bảo tất cả các thư từ, bưu phẩm, tin nhắn… được chuyển đến khách nhanh nhất.
 |
| **Giải Quyết Các Yêu Cầu, Khiếu Nại Của Khách** | * Tiếp nhận các yêu cầu, khiếu nại của khách hàng và phối hợp với các bộ phận liên quan đáp ứng, giải quyết nhanh nhất để khách hài lòng.
* Nhanh chóng báo cáo lên cấp trên những sự việc quá quyền hạn, khả năng giải quyết.
* Lưu nội dung các yêu cầu, khiếu nại xảy ra trong ca làm việc vào sổ ghi chép.
* Kiểm Tra Hoạt Động Các Khu Vực Trong Khách Sạn
* Trong ca làm việc, thực hiện việc kiểm tra hoạt động các khu vực trong khách sạn: phòng họp, nhà hàng, quầy bar, bể bơi, phòng IT, hành lang… để kịp thời phát hiện những vấn đề phát sinh và có hướng xử lý nhanh chóng.
* Đảm bảo các khu vực đóng/mở đúng thời gian quy định.
 |
| **Hướng Dẫn, Đào Tạo Nhân Viên** | * Trực tiếp hoặc chỉ đạo việc hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân viên mới của khách sạn.
* Tham gia các khóa đào tạo nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên khách sạn theo lịch được phân công.
 |
| **Các Nhiệm Vụ Khác** | * Khuyến khích khách hàng tham gia nhận xét về chất lượng dịch vụ của khách sạn, lưu ý những nhận xét, ý kiến đặc biệt để tiến hành xác minh và có hướng điều chỉnh cho phù hợp.
* Trước và sau mỗi ca làm việc, họp bàn giao với quản lý ca trực khác về những vấn đề đặc biệt xảy ra trong ca làm việc.
* Định kỳ phối hợp với các bộ phận liên quan kiểm tra toàn bộ khách sạn, đặc biệt là những vấn đề liên quan đế hệ thống điện, các máy móc thiết bị…
* Tham gia các khóa đào tạo nâng cao nghiệp vụ khi được khách sạn tạo điều kiện.
* Làm các báo cáo công việc theo quy định và tham gia đầy đủ các cuộc họp liên quan.
* Thực hiện các công việc khác khi được cấp trên yêu cầu.
 |

**Requirements/***Yêu cầu:*

Để đảm nhận vị trí nhân viên Bellman khách sạn bạn cần có tối thiểu bằng THPT hoặc các bằng cấp chuyên ngành khách sạn. Ưu tiên có kinh nghiệm khách sạn.

* Ngoại hình ưa nhìn
* Có sức khỏe tốt, tính cẩn thận, tỉ mỉ, sạch sẽ
* Có khả năng giao tiếp, sáng tạo, tự tin, năng động, chịu được áp lực cao trong công việc.
* Tác phong làm việc chuyên nghiệp, nghiêm túc, có tính kỷ luật cao.
* Có khả năng giải quyết vấn đề, sắp xếp và tổ chức công việc tốt
* Tiếng Anh cơ bản
* Kỹ năng dịch vụ khách hàng tốt.

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:*