**JOB DESCRIPTION**

***BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC***

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Supervisor/** *Giám sát*

**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** |
| **Tổ chức, vận hành và giám sát hoạt động bộ phận lễ tân** | * Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của bộ phận lễ tân khách sạn.
* Sắp xếp lịch làm việc cho nhân viên bộ phận.
* Giám sát khu vực tiền sảnh hàng ngày, đảm bảo các nhân viên trong bộ phận làm việc theo đúng các tiêu chuẩn yêu cầu.
* Giám sát việc thực hiện các thủ tục check-in, check-out và quản lý doanh thu.
* Kiểm tra và đảm bảo mọi dịch vụ từ lúc khách đặt phòng đến lúc khách rời khỏi khách sạn được thực hiện theo đúng quy trình.
* Nhận bàn giao từ ca trước: chìa khóa master, chìa khóa quỹ, bộ mở khóa phòng, sổ nhật ký lễ tân để tiếp tục thực hiện các công việc dang dở.
* Bố trí đủ nhân viên trực trong thời gian ăn giữa ca để không ảnh hưởng đến hoạt động đón tiếp và phục vụ khách.
 |
| **Chịu trách nhiệm đón tiếp khách đoàn, khách VIP** | * Cập nhật danh sách khách VIP, khách đoàn hàng ngày để xếp phòng phù hợp với những yêu cầu của khách.
* Kiểm tra kỹ hồ sơ khách VIP, khách đoàn để triển khai thực hiện các yêu cầu đặc biệt: xe đưa đón, chuẩn bị đón tiếp, trang trí hoa – trái cây trong phòng,…
* Trực tiếp kiểm tra việc chuẩn bị phòng cho khách VIP, đảm bảo mọi yêu cầu được đáp ứng một cách hoàn hảo nhất.
* Hỗ trợ nhân viên lễ tân check – in cho khách đoàn, làm việc với trưởng đoàn để lấy thông tin về những yêu cầu đặc biệt: báo thức, ăn sáng, xe đưa đón… và thông báo cho các bộ phận liên quan thực hiện.
 |
| **Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận** | * 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.
 |
| **Giải quyết các sự cố, yêu cầu, phàn nàn của khách hàng** | * Tiếp nhận thông tin về các yêu cầu đặc biệt, phản hồi của khách và phối hợp với các bộ phận liên quan đáp ứng, giải quyết thỏa đáng cho khách hàng.
* Chủ động giải quyết các sự cố xảy ra trong khách sạn theo đúng nghiệp vụ tiêu chuẩn của khách sạn.
* Lưu lại nội dung các phàn nàn và cách giải quyết vào sổ nhật ký giám sát để tránh lặp lại những lỗi tương tự trong tương lai.
 |
| **Các công việc khác** | * Chủ động tìm kiếm đối tác và tích cực bán các dịch vụ du lịch để tăng doanh thu cho khách sạn.
* Lập form mẫu cần thiết cho quá trình hoạt động của bộ phận lễ tân.
* Khuyến khích khách hàng điền vào mẫu nhận xét về chất lượng dịch cụ của khách sạn, ghi chép lại những ý kiến phản hồi hữu ích và báo cáo các bộ phận liên quan kịp thời khắc phục để nâng cao chất lượng phục vụ.
* Thường xuyên kiểm tra thư báo, fax; đảm bảo thư, bưu kiện của khách được chuyển đến khách sớm nhất có thể.
* Thường xuyên kiểm tra các khu vực công cộng, khu văn phòng, phòng thay đồ nhân viên…
* Báo ngay cho giám đốc khách sạn trong các trường hợp khẩn cấp như: báo cháy, đe dọa đánh bom,…
* Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với các nhân viên trong bộ phận và tinh thần làm việc nhóm với các bộ phận khác.
* Làm các báo cáo cần thiết theo quy định của khách sạn.
* Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được cấp trên giao phó.
 |

**Requirements/***Yêu cầu:*

Theo như Bản mô tả công việc giám sát lễ tân khách sạn, để đảm nhiệm vị trí này 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.
* Hình thức ưa nhìn, nhanh nhẹn.
* Ngoại ngữ tiếng Anh giao tiếp tốt
* Thành thạo vi tính văn phòng
* Hiểu biết về phần mềm quản lý khách sạn
* Kỹ năng truyền đạt, kỹ năng điều phối phân công công việc, kỹ năng làm việc nhóm.
* Kỹ năng xử lý tình huống phức tạp, giải quyết phàn nàn chuyên nghiệp, hiệu quả;
* 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:*