**JOB DESCRIPTION**

**BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

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

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

**LEVEL/***Cấp bậc* **: 7**

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Front Office Supervisor/** *Giám sát Lễ tân*

**Duty Manager/** *Quản lý Ca trực*

**Phó Bộ phận Lễ tân/** *Assistant Front Office Manager*

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

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

* To greet all guests at all times in a friendly manner and use guest’s name at every opportunity

*Chào đón tất cả khách hàng với thái độ thân thiện và sử dụng tên khách ngay khi có cơ hội*

* Cooperate with other colleagues to complete guest check-in procedures.

*Phối hợp với các đồng nghiệp khác để thực hiện việc nhận phòng theo yêu cầu.*

* Complete guest checkin procedures.

*Thành thạo việc làm thủ tục nhận phòng của khách theo quy trình.*

* To register the guest, ensuring that the necessary details are obtained, i.e. name in full, address, whether company or private booking, special rate, allowances, VIP, charge details, nationality, passport number, etc.

*Đăng ký thông tin của khách, bảo đảm thu thập tất cả các thông tin cần thiết của khách như: họ và tên, địa chỉ, đặt phòng từ công ty nào hay đặt phòng của cá nhân nào, giá phòng đặt biệt, các khoản bổ sung thêm, Khách VIP, các chi tiết thay đổi, Quốc tịch, số Hộ chiếu, v.v*

* To allocate room according to reservations list, ensuring that this is what the guest has booked, both in terms of the room itself and the rate to be paid. Review the room rates, room location, and types of room.

*Sắp xếp, phân bổ phòng theo yêu cầu của đặt phòng, đảm bảo thỏa mãn yêu cầu của khách, theo các điều khoản về loại phòng và giá áp dụng. Kiểm tra giá phòng, vị trí phòng, loại phòng.*

* Keep properly the accounts of the guests for their expenses during their stay and charge them upon departure or any time they ask for it.

*Cập nhật và theo dõi các chi phí phát sinh của khách trong suốt quá trình khách ở trên hệ thống quản lý khách sạn, cân đối các khoản phát sinh lúc khách trả phòng, hay khách yêu cầu bất cứ lúc nào*

* Handle every kind of requests and complaints of the guests.

*Giải đáp các yêu cầu, phàn nàn của khách một cách lịch sự và chuyên nghiệp.*

* Use proper telephone etiquette.

*Làm thành thục các công việc qua điên thoại theo tiêu chuẩn.*

* Complete guest checkout procedures.

*Thành thạo việc làm thủ tục trả phòng của khách theo quy trình.*

* Balance the cash, currency, credit cards received from the guests and hand them to the accounting department before ending of shift.

*Cân đối tiền mặt, ngoại tệ, thẻ tín dụng, đã nhận từ khách và bàn giao cho bộ phận kế toán trước khi kết thúc ca làm việc.*

* Make reports to the accounting department.

*Làm báo cáo và gửi cho bộ phận kế toán.*

* To do everything possible to ensure that the guests depart the hotel with a positive impression of hotel service

*Đảm bảo khách hàng rời đi với ấn tượng tốt về các dịch vụ của khách sạn*

* Check and prepare all the nigh reports and all necessary reports, forms required to carry out the daily operation.

*Kiểm tra và chuẩn bị tất cả các báo cáo ca đêm và các báo cáo, biểu mẫu cần thiết theo yêu cầu hoạt động hằng ngày của khách sạn.*

* Get information about the daily activities and meetings taking place in the hotel into log book

*Cập nhật thông tin về các sự kiện diễn ra trong khách sạn, các hoạt động trong ca, vào sổ bàn giao ca*

* Report any unusual occurrences and requests to Front Office Supervisor/ Duty Manager/ Assistant Front Office Manager/ Front Office Manager.

*Báo cáo tất cả các sự cố bất thường và các yêu cầu đặc biệt phát sinh cho Giám sát/ Quản lý ca trực/ Phó bộ phận/ Trưởng bộ phận.*

* To attend all briefings and meeting as requested and necessary

*Tham gia đầy đủ các cuộc họp của Bộ phận và Khách sạn khi có yêu cầu*

* To attend all training courses as requested and necessary

*Tham gia đầy đủ các khóa đào tạo của Bộ phận và Khách sạn khi có yêu cầu*

* Follow all safety and emergency procedures and how to act upon them (Risk Management).

*Làm theo tất cả các quy định về an toàn trong các trường hợp khẩn cấp.*

* Follow established standard operating procedures.

*Tuân thủ nghiêm túc các tiêu chuẩn hoạt động của khách sạn.*

* Give suggestions and comments to direct superior.

*Mạnh dạn đưa ra các ý kiến xây dựng cho Giám sát trực tiếp.*

* Help to minimize wastage, neglect, breakage and mishandling of equipments and supplies.

*Thực hành tiết kiệm, tránh xảy ra bể vỡ, mất mát công cụ, dụng cụ làm việc.*

* Take full responsibility of tasks that has been assigned to her/him.

*Chịu trách nhiệm hoàn toàn cho tất cả công việc được giao.*

* Control the hygiene and cleanliness of work area, equipment and material.

*Giữ vệ sinh công cụ dụng cụ làm việc và vệ sinh khi vực làm việc.*

* Apply strictly all safety and hygiene policy, regulation and procedures of the hotel (HACCP).

*Tuân thủ nghiêm túc các quy định vệ sinh an toàn lao động.*

* To constantly adhere to the grooming standards of hotel.

*Tuân thủ theo tiêu chuẩn của khách sạn về vệ sinh tác phong làm việc.*

* Perform other duties as maybe assigned.

*Thực hiện các công việc khác theo yêu cầu.*

* The duties contained therein will be reviewed from time to time without prior notice.

*Các nhiệm vụ được giao phó sẽ được đánh giá, kiểm tra mà không cần báo trước.*

**Requirements/***Yêu cầu:*

* Education : College Graduate in Hotel Administration, Hotel Management or equivalent

Trình độ : *Tốt nghiệp Cao Đẳng/ Đại Học chuyên ngành Quản trị Khách sạn hoặc ngành nghề liên quan*

* Certification : Certification in Front Office operation (preferred but not required).

*Chứng chỉ : Chứng chỉ Nghiệp vụ lễ tân (ưu tiên nhưng không yêu cầu)*

* Experience : Minimum 1year experience in Front Office operation at 4-5 star hotel

Kinh Nghiệm : *Ít nhất 1 năm kinh nghiệm ở bộ phận Lễ tân với vị trí tương đương tại khách sạn 4-5 sao*

* Other : Knowledgeable of Front Office computer system; strong interpersonal and communication skills, fluency in English.

*Yêu cầu khác : Biết sử dụng phần mềm quản lý khách sạn, kỹ năng giao tiếp tốt, thành thạo Tiếng Anh.*

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:*