**MÔ TẢ NGẮN**

|  |  |
| --- | --- |
| **Chức danh:** | **Trưởng bộ phận Lễ tân** |
| **Đơn vị trực thuộc:** | Khách sạn Mường Thanh Luxury Khánh Hòa |
| **Bộ phận (Ban/Phòng):** | Bộ phận Lễ tân |
| **Báo cáo cho:** | Giám đốc Điều hành khách sạn |
| **Giám sát trực tiếp:** | Phó bộ phận/ Quản lý ca trực/ các Giám sát & các Tổ trưởng trong Bộ phận |

**Tóm tắt:**Vị trí này chịu trách nhiệm về công việc vận hành và quản lý bộ phận Lễ tân.

**MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Các công việc chính & công tác quản lý bộ phận | -       Quản lý vận hành theo tiêu chuẩn:  ·      Quản lý, vận hành tốt các hoạt động của bộ phận Lễ tân tuân theo tiêu chuẩn của Khách sạn và Tập đoàn khách sạn Mường Thanh;  ·      Quản lý doanh thu phòng và các sản phẩm dịch vụ hiệu quả;  ·      Hỗ trợ nhân viên trong bộ phận Lễ tân khách sạn trong các trường hợp cần thiết.  -       Quản lý và phát triển các mối quan hệ khách hàng:  ·      Duy trì và phát triển mối quan hệ khách hàng hiệu quả;  ·      Quản lý và cung cấp dịch vụ khách hàng chất lượng và hiệu quả theo tiêu chuẩn của Khách sạn và Tập đoàn.  ·      Luôn theo dõi, giám sát các hoạt động và công việc của nhân viên để đảm bảo khách hàng luôn được thỏa mãn và đáp ứng các yêu cầu một cách nhanh nhất, hiệu quả theo tiêu chuẩn dịch vụ của Tập đoàn;  ·      Chào đón và chăm sóc các khách quan trọng (VIP) theo quy định của Khách sạn;  ·      Nhận và xử lý các phàn nàn nghiêm trọng của khách hàng;  ·      Xử lý hiệu quả các trường hợp khẩn cấp xảy ra trong Khách sạn;  ·      Có khả năng thực hiện sơ cứu cơ bản;  ·      Phối hợp với các bộ phận đảm bảo an toàn, an ninh trong Khách sạn, đặc biệt quan tâm về an toàn, an ninh trong các ngày lễ, tết, hội nghị, tiệc cưới và các sự kiện lớn.  -       Kỹ năng bổ sung khác:  ·      Luôn duy trì kiến thức ngành nghề của bản thân và Bộ phận theo tiêu chuẩn của Khách sạn và của Tập đoàn;  ·      Tối ưu hóa việc áp dụng và sử dụng công nghệ máy tính, thông tin trong toàn Bộ phận;  ·      Kỹ năng quảng bá và tiếp thị các sản phẩm phòng và dịch vụ, luôn nắm vững thị trường du lịch địa phương;  ·      Áp dụng du lịch có trách nhiệm trong các dịch vụ lưu trú. |
| 2. Các công việc về báo cáo và ngân sách tài chính bộ phận | -       Chuẩn bị và trình bày báo cáo thành thạo, chuyên nghiệp;  -       Báo cáo cho Giám đốc Điều hành khách sạn biết về tất cả các thông tin liên quan đến khách VIP, các đoàn khách lớn, các yêu cầu và phàn nàn nghiêm trọng xảy ra trong Khách sạn;  -       Chuẩn bị và phân tích các báo cáo doanh thu, chi phí, báo cáo theo ngày, tháng của bộ phận Lễ tân theo yêu cầu của Giám đốc Điều hành khách sạn và Văn phòng điều hành Tập đoàn khách sạn Mường Thanh;  -       Lập dự toán ngân sách của Bộ phận theo tháng, năm theo yêu cầu của Ban Giám đốc/ Giám đốc Điều hành khách sạn. |
| 3. Các công việc hành chính, nhân sự, đào tạo và tuyển dụng | -       Quản lý hành chính & nhân sự:  ·      Đảm bảo tuân thủ thực hiện các quy trình của bộ phận Lễ tân và chính sách của Khách sạn và của Tập đoàn khách sạn Mường Thanh;  ·      Tham gia đầy đủ các cuộc họp hàng ngày/ tuần… của Ban Giám đốc;  ·      Lập kế hoạch, tổ chức và quản lý các cuộc họp của Bộ phận;  ·      Xử lý các khiếu kiện của nhân viên và giải quyết các vấn đề một cách hiệu quả, tuân theo các quy định trong Sổ tay nhân viên;  ·      Tiến hành đánh giá năng lực làm việc của nhân viên (nhân viên mới sau thử việc, đánh giá theo sáu tháng/ đánh giá hàng năm);  ·      Tiến hành và tuân theo các quy trình xử lý kỷ luật của Khách sạn và Tập đoàn;  ·      Thực hiện các quy định và sức khỏe và an toàn nghề nghiệp cho nhân viên Bộ phận;  ·      Kiểm tra và chuẩn bị lịch làm việc hiệu quả, sắp xếp các ngày phép, nghỉ lễ cho nhân viên phù hợp với dự báo công suất phòng theo mùa vụ.  -       Quản lý tuyển dụng & đào tạo:  ·      Thành thạo quy trình tuyển dụng, tuyển chọn và biết cách gìn giữ nhân viên;  ·      Xác định nhu cầu phát triển của nhân viên;  ·      Lên kế hoạch đào tạo, triển khai và đánh giá kết quả đào tạo nhằm nâng cao năng lực cho nhân viên;  ·      Đảm bảo có người thay thế vị trí của mình khi công việc yêu cầu;  ·      Đảm bảo tham gia đầy đủ các khóa đào tạo của Khách sạn và Tập đoàn nếu có yêu cầu;  ·      Tham gia xây dựng, cập nhật tiêu chuẩn quy trình bộ phận Lễ tân của Tập đoàn. |
| 4. Các nhiệm vụ khác | -       Hỗ trợ các bộ phận khác trong Khách sạn trong các trường hợp cần thiết;  -       Thực hiện các nhiệm vụ khác khi có yêu cầu từ Ban Giám đốc khách sạn. |

**QUYỀN LỢI CỦA BẠN KHI THAM GIA VÀO CÔNG VIỆC NÀY**

- Hỗ trợ ăn ca.

- Được cấp đồng phục làm việc

- Lương, thưởng theo quy định tập đoàn

- BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ

- Có cơ hội Được đào tạo chuyên môn

- Môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp

- Các chế độ khác trao đổi trực tiếp trong quá trình phỏng vấn

**YÊU CẦU CÔNG VIỆC**

|  |  |
| --- | --- |
| **Trình độ học vấn/ Trình độ chuyên môn** | ·      Tốt nghiệp Đại học hoặc Cao đẳng chuyên ngành Lễ tân/ Quản lý Khách sạn và Du lịch. |
| **Kinh nghiệm liên quan tới vị trí** | ·      Có ít nhất 2 năm kinh nghiệm ở vị trí tương đương tại các khách sạn cùng đẳng cấp. |
| **Phẩm chất cá nhân/ Thái độ làm việc** | ·      Luôn dẫn đầu trong các công việc, là tấm gương và hình mẫu cho các nhân viên trong Bộ phận học hỏi và làm theo;  ·      Luôn có ý thức giữ gìn kỷ luật ở mức cao nhất, luôn tôn trọng cấp trên và đồng nghiệp;  ·      Giữ gìn và phát triển mối quan hệ tốt trong Bộ phận và với các bộ phận khác trong Khách sạn;  ·      Sáng tạo , tích cực trong công việc;  ·      Thân thiện, cởi mở, khả năng giao tiếp tốt;  ·      Ham học hỏi, cầu thị;  ·      Trung thực, nhiệt tình với công việc. |
| **Các kỹ năng cơ bản** | ·      Thành thạo kỹ năng chuyên môn nghề;  ·      Kỹ năng giảng dạy, 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. |
| **Các kiến thức, kỹ năng bổ sung khác *(ngoại ngữ, kỹ thuật…)*** | ·      Giao tiếp tốt tiếng Anh, tiếng Việt và một ngoại ngữ khác, có khả năng chuẩn bị các tài liệu kinh doanh bằng tiếng Anh;  ·      Kỹ năng sử dụng máy tính văn phòng và hệ thống phần mềm quản lý khách sạn (SMILE-FO);  ·      Hiểu biết về văn hóa, kinh tế, chính trị và lĩnh vực dịch vụ Du lịch - Khách sạn. |