

PHỤ LỤC 01
MÔ TẢ CÔNG VIỆC

TT	Chức danh	Mô tả công việc
1.	Chuyên viên Trực ban điều hành	- Giám sát công tác lập và triển khai lịch bay ngày của đơn vị phục vụ mặt đất VIAGS. - Phân tích và kiến nghị thay đổi lịch bay hiệu quả. Cập nhật, triển khai, thay đổi lịch bay tới các đơn vị có liên quan. - Xử lý các bất thường về phi hành đoàn; cất hành lý, hàng hóa có khả năng gây trễ chuyến bay. Xử lý về công tác bố trí bãi đậu, ống lồng. - Yêu cầu các bộ phận và các đơn vị điều động, bố trí nguồn lực phục vụ chuyến bay để đảm bảo chuyến bay đúng giờ. - Điều phối hoạt động khai thác bay tại sân bay nhằm đảm bảo các chuyến bay của VNA được thực hiện an toàn, đúng kế hoạch. - Theo dõi và đánh giá thông tin phục vụ bay trong ca trực, nhận diện nguy cơ tiềm ẩn có ảnh hưởng đến chỉ số đúng giờ OTP và phục vụ hành khách. - Trực tiếp nhận, xử lý và giải quyết kịp thời các bất thường liên quan đến chuyến bay, máy bay và lịch bay và tổng hợp báo cáo. - Báo cáo sự cố tới Ban Giám đốc và các cơ quan cấp trên theo phân cấp và đề xuất phương án xử lý. - Triển khai và theo dõi thực hiện nhiệm vụ chuyên cơ. - Thực hiện công tác điều phối và phối hợp với chuyên viên thuê chuyên để điều phối, kiểm tra các thông tin trước khi, trong khi và sau khi khai thác chuyến bay thuê chuyên. - Điều phối nguồn lực hợp lý, giải quyết các vướng mắc trong điều phối hoạt động của các đơn vị thực hiện kế hoạch phục vụ bay. - Thực hiện công tác báo cáo theo yêu cầu.
2.	Chuyên viên Dịch vụ hành khách	• Công tác chuẩn bị - Chuẩn bị thông tin phục vụ hành khách, chuyến bay đi/đến quốc nội/quốc tế trước ca trực và trước chuyến bay. - Nhận và kiểm tra, đánh giá, phê duyệt phương án phục vụ chuyến bay theo kế hoạch hoặc bất thường từ đơn vị phục vụ mặt đất, yêu cầu điều chỉnh nếu cần thiết. - Tổ chức, tham gia họp đầu ngày hoặc đầu ca trực với nội bộ và đơn vị phục vụ mặt đất. • Công tác giám sát và xử lý bất thường - Kiểm tra, giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ phục vụ hành khách đối với chuyến bay đi/đến do các các đơn vị cung ứng dịch vụ thực hiện tại từng khu vực theo phân công. - Phối hợp, đề xuất, kiến nghị các Đơn vị, Cơ quan chức năng (Công an cửa khẩu, Cảng vụ, An ninh hàng không...) đảm bảo phục vụ hành khách, hành lý, chuyến bay đúng tiêu chuẩn, tuân thủ các quy trình, quy định.

TT	Chức danh	Mô tả công việc
		- Chủ trì tổ chức, triển khai và phối hợp với các đơn vị phục vụ mặt đất, tại sân bay phục vụ các chuyến bay chuyên cơ, chuyên chở các hành khách quan trọng (VIP/CIP). - Chủ trì và/hoặc phối hợp các đơn vị phục vụ mặt đất, các đơn vị trong và ngoài VNA liên quan xử lý các tình huống bất thường phát sinh trong quá trình phục vụ về hành khách, hành lý theo phạm vi trách nhiệm của đại diện hãng hàng không. - Liên hệ hoặc hỗ trợ VIAGS liên hệ và làm việc với các đối tác cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống... khi có chuyến bay bất thường. • Công tác xác nhận thanh toán, hồ sơ thanh toán - Xác nhận sử dụng các dịch vụ phục vụ hành khách, hành lý, chuyến bay với đơn vị cung ứng theo quy trình, quy định của đơn vị. - Nhận, kiểm tra, hoàn thiện, nộp các hồ sơ phục vụ, bồi thường hành khách, hành lý...theo đúng thời hạn quy định. • Công tác báo cáo và hồ sơ chuyến bay - Thu thập các hồ sơ, thông tin liên quan đến bất thường về hành khách, hành lý khác (khách ốm, tai nạn, khách bị trục xuất,..) - Lập các báo cáo chuyến bay theo khu vực được phân công, báo cáo bất thường. • Các công tác khác - Cập nhật các quy định, quy trình, tiêu chuẩn dịch vụ mới (nếu có), triển khai đến các đơn vị liên quan theo phân công. - Tiếp nhận, xử lý, triển khai thông tin liên quan đến khai thác, phục vụ hành khách, hành lý, chuyến bay, thông tin phản hồi nhận được từ các phòng, các đơn vị (đại lý, phòng vé, các chi nhánh của VNA, đại diện các sân bay, PSC, từ hành khách...) - Thực hiện các công việc khác được phân công.
3.	Chuyên viên Dịch vụ sân đỗ - trên không	- Kiểm tra, giám sát và đánh giá quá trình phục vụ chuyến bay đối với các đơn vị cung ứng dịch vụ tại từng khu vực theo phân công (đánh giá điểm/quá trình/hậu kiểm theo phân công). Kiến nghị với các Đơn vị, Cơ quan chức năng đảm bảo phục vụ hành khách, hành lý tại khu vực sân đỗ/trên không đúng tiêu chuẩn, tuân thủ các Quy trình, quy định. - Tổ chức và phối hợp với đơn vị liên quan thực hiện đón và phục vụ khách VIP/CIP. - Đo lường, giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ mặt đất của các Đơn vị cung ứng dịch vụ sân đỗ/trên không theo cam kết SLA, hợp đồng, thỏa thuận đã ký kết. - Kiểm soát công tác vệ sinh; công tác cung ứng, thu hồi suất ăn, đồ uống, dụng cụ, vật phẩm, báo chí tại tàu bay. - Kiểm soát người và phương tiện tiếp cận tàu bay, vật ngoại lai trên sân đỗ. - Thực hiện đối chiếu, xác nhận các dịch vụ do Cảng cung cấp cho chuyến bay của VNA tại khu vực sân đỗ/trên không để thanh toán chi phí.