

PHỤ LỤC 02
MÔ TẢ VỊ TRÍ CÔNG VIỆC

STT	Phòng	Vị trí tuyển dụng	Số lượng	Mô tả công việc
1	Kỹ thuật và Hỗ trợ bán	Chuyên viên Kỹ thuật và Hỗ trợ bán	3	- Triển khai chính sách giá vé của Vietnam Airlines đến hệ thống kênh phân phối. - Cập nhật giá hành lý, dịch vụ bổ trợ, thuế, phí... kịp thời, chính xác đến mạng bán. - Ban hành quy định, chính sách tính giá, xuất và xử lý chứng từ vận chuyển - Tham gia xây dựng chính sách thương mại và các chương trình bán đặc thù. - Làm việc với các đối tác trong nước và quốc tế, đàm phán, ký kết hợp đồng trong khuôn khổ các hiệp định hợp tác toàn cầu (MITA, ZED-MIBA...)
2	Quản trị Giải pháp phân phối	Chuyên viên Trợ giúp và kiểm soát chất lượng dịch vụ	1	1. Kiểm soát chất lượng dịch vụ: - Giám sát chất lượng phục vụ của các điểm tiếp xúc khách hàng theo phân cấp - Phân tích dữ liệu khiếu nại khách hàng và phối hợp với các đơn vị để khắc phục. - Đánh giá mức độ tuân thủ tiêu chuẩn dịch vụ theo IATA/ICAO và tiêu chuẩn nội bộ. 2. Kiểm soát hành vi gian lận - Theo dõi, phân tích dữ liệu đặt chỗ (PNR), thanh toán, check-in để phát hiện hành vi bất thường: - Sử dụng các công cụ phân tích dữ liệu để khoanh vùng hành vi rủi ro. - Thực hiện điều tra, lập báo cáo gian lận và phối hợp với IT/Pháp chế/VPCN để xử lý. - Đề xuất cơ chế kiểm soát bổ sung: rule-based control, hệ số chặn, cảnh báo real-time. 3. Hỗ trợ quản trị & cải tiến hệ thống - Đề xuất và triển khai các công cụ đo lường chất lượng và giám sát gian lận mới. - Đào tạo nhân viên tuyến đầu nhận diện rủi ro gian lận và nâng cao kỹ năng dịch vụ. - Đóng góp vào xây dựng các tiêu chuẩn dịch vụ (SLA) và quy định kiểm soát gian lận của hãng.

STT	Phòng	Vị trí tuyển dụng	Số lượng	Mô tả công việc
3	Quản trị Giải pháp phân phối	Chuyên viên Quản lý chi phí và hiệu suất kênh phân phối	1	- Giám sát hoạt động kênh phân phối - Theo dõi số lượng booking, doanh thu, tỷ lệ hoàn/huỷ/đổi vé trên từng kênh. - Phân tích chi phí hoa hồng, phí phân phối, phí kết nối GDS/OTA, phí thanh toán. - So sánh hiệu quả giữa các kênh và đề xuất cơ cấu phân bổ hợp lý. - Kiểm tra tuân thủ chính sách giá, điều kiện vé, các quy định của hãng. - Kiểm soát chi phí và phát hiện bất thường - Đối chiếu doanh thu – chi phí phân phối định kỳ - Phát hiện kịp thời sai lệch về phí, hoa hồng, chiết khấu đại lý. - Kiểm tra tình trạng lạm dụng kênh bán. - Đảm bảo kênh phân phối tuân thủ IATA BSP, ARC và quy định của Cục Hàng không. - Cải tiến và tối ưu hóa - Đề xuất cải tiến quy trình kiểm soát và công cụ phân tích dữ liệu kênh bán. - Hỗ trợ triển khai các chương trình phân phối mới. - Hợp tác với IT/Finance để tự động hoá báo cáo và cảnh báo chi phí bất thường.
4	Quản trị Giải pháp phân phối	Chuyên viên Quản lý hệ thống và giải pháp phân phối	1	- Vận hành và Giám sát hệ thống - Quản lý, thiết lập thông số và theo dõi hoạt động của các hệ thống core: CRS, Inventory, NDC platform, - Giám sát hiệu năng, xử lý sự cố liên quan đến hoạt động đặt chỗ, hiển thị thông tin sản phẩm dịch vụ trên toàn bộ các kênh phân phối. - Đảm bảo dữ liệu đồng bộ giữa các hệ thống (scheduling, inventory, pricing, booking). - Phát triển và Tích hợp - Phối hợp với nhà cung cấp (Amadeus, Sabre, TravelSky, Accelya...) trong việc triển khai bản nâng cấp, fix lỗi, hoặc phát triển tính năng mới. - Tham gia các dự án API Integration / Direct Connect / NDC với OTA, đối tác liên minh/liên danh - Kiểm thử trước khi đưa tính năng mới vào vận hành. - Bảo mật và Tuân thủ - Thực hiện các chính sách bảo mật dữ liệu khách hàng - Kiểm soát quyền truy cập hệ thống, phân quyền người dùng - Đảm bảo tuân thủ tiêu chuẩn IATA, ICAO, quy định của Cục Hàng không về CNTT. - Hỗ trợ người dùng và Báo cáo - Hỗ trợ nghiệp vụ cho các bộ phận liên quan (Commercial, Sales, Revenue Management). - Cung cấp báo cáo định kỳ về tình trạng hệ thống, lỗi phát sinh, downtime. - Đề xuất cải tiến quy trình ITSM (IT Service Management).

STT	Phòng	Vị trí tuyển dụng	Số lượng	Mô tả công việc
5	Quản trị bán và Tiếp thị	Chuyên viên Quản trị bán	3	- Lập kế hoạch bán, điều hành chính sách bán và theo dõi kết quả bán của thị trường, đại lý, doanh nghiệp được quản trị; - Nắm vững tổ chức của hệ thống bán tại thị trường, đề xuất các điều chỉnh cần thiết để tăng cường khả năng cạnh tranh của mạng bán trên quy mô thị trường và toàn cầu. - Phân tích các số liệu, chuẩn bị các báo cáo liên quan đến cạnh tranh trên thị trường, định hướng hoặc hỗ trợ thị trường, đại lý, doanh nghiệp trong việc đưa ra các chính sách bán phù hợp để thúc đẩy doanh số của VNA trên các đối tượng được quản trị.
6	Quản trị bán và Tiếp thị	Chuyên viên Hợp tác và hỗ trợ xúc tiến thị trường	1	- Xây dựng chính sách, triển khai công tác hợp tác với các Tỉnh/Thành phố và các doanh nghiệp, tổ chức trong và ngoài nước. - Nghiên cứu, phát triển, triển khai các công cụ XTTM, các hoạt động XTTM phục vụ công tác bán, xúc tiến thị trường, hỗ trợ hệ thống bán. - Xây dựng, phân tích, quản lý chi phí/ngân sách xúc tiến thương mại (XTTM) hành khách của Ban TTBS và các Chi nhánh trong/ngoài nước.
7	Bán và Tiếp thị số	Chuyên viên Tiếp thị trực tuyến	1	- Xây dựng, triển khai và thực hiện các quy định, quy trình liên quan đến công tác Marketing trên Website/Ứng dụng thương mại điện tử. - Triển khai và đánh giá hiệu quả của hoạt động e-marketing theo từng thị trường, theo từng nhóm khách hàng. - Nghiên cứu, triển khai và đánh giá hiệu quả các công cụ quảng cáo trực tuyến, các giải pháp SEM, SEO. - Đề xuất, phối hợp trong việc hợp tác với các đối tác quảng cáo, truyền thông, các công cụ tìm kiếm... - Chủ trì công tác nghiên cứu thị trường, phân tích khách hàng và đề xuất, phối hợp cùng bộ phận Bán xây dựng các chương trình, sản phẩm cho kênh trực tuyến. - Biên tập nội dung trên website/TMĐT, Phát triển nội dung mới đáp ứng nhu cầu bán, quảng bá dịch vụ.
8	Phát triển và Vận hành TMĐT	Chuyên viên Phát triển và quản trị nền tảng tiếp thị số	2	- Xây dựng vận hành các nền tảng tiếp thị số: + Thiết kế và triển khai các hệ thống quản lý hồ sơ khách hàng (CRM, CDP); các công cụ phân tích dữ liệu, và các ứng dụng khác phục vụ cho hoạt động marketing. + Lựa chọn và tích hợp các công cụ và phần mềm marketing phù hợp (ví dụ: Google Analytics, Marketing automation). - Phân tích dữ liệu thương mại, dữ liệu khách hàng + Thu thập và phân tích dữ liệu từ các nền tảng bán và tiếp thị số phục vụ đánh giá hiệu quả của các chiến dịch marketing và cá nhân hóa tương tác khách hàng. + Xây dựng các báo cáo và đưa ra các khuyến nghị để tối ưu hóa hoạt động bán và marketing.

STT	Phòng	Vị trí tuyển dụng	Số lượng	Mô tả công việc
9	Phát triển và Vận hành TMĐT	Chuyên viên Phát triển và quản trị thương mại điện tử	2	Phát triển và quản trị các nền tảng thương mại điện tử: - Phát triển chức năng và quản trị Website, Mobile app... - Nghiên cứu, Quản lý dự án, Phát triển và Vận hành các giải pháp, hệ thống, ứng dụng TMĐT - Thử nghiệm và Triển khai kết nối mở rộng nền tảng TMĐT với đối tác bên ngoài. - Phát triển và vận hành các giải pháp tự động hóa chăm sóc khách hàng trực tuyến. - Phát triển và quản trị các giải pháp thanh toán trực tuyến
TỔNG CHỈ TIÊU			15	