**JOB DESCRIPTION**

***BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC***

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Quản lý phòng (Room Division Manager)**

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: Ban điều hành**

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Giám đốc khách sạn**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Quản lý, điều hành công việc của 2 bộ phận FO và HK** | * Chỉ đạo FOM và HKM điều hành, chịu trách nhiệm cho hoạt động của các nhân viên thuộc bộ phận quản lý nhằm đảm bảo các bộ phận đều hoạt động trơn tru, đúng quy trình thao tác chuẩn SOP đã đặt ra của khách sạn, nhất là tiêu chuẩn dọn phòng, đặt phòng, check-in…
* Đảm bảo việc thực hiện quan hệ khách hàng (Guest relations) trong khách sạn
* Đảm bảo luôn có đủ số lượng nhân viên để giải quyết mọi công việc trong ca – đảm bảo mọi nhân viên cấp dưới đủ năng lực làm việc để hoàn thành yêu cầu công việc.
* Chịu trách nhiệm giải quyết những mâu thuẫn, tình huống phát sinh giữa 2 bộ phận FO và HK; giải quyết phàn nàn của khách về dịch vụ lưu trú của khách sạn có tính chất nghiêm trọng.
 |
| **Chịu trách nhiệm về tình hình kinh doanh dịch vụ lưu trú của khách sạn** | * Cùng với Giám đốc khách sạn và Giám đốc các bộ phận liên quan đưa ra những quyết định, chiến lược phát triển chung cho toàn khách sạn và hoạt động cho bộ phận lưu trú (Room Division) nói riêng.
* Thiết lập quy trình làm việc, quản lý chất lượng dịch vụ phòng theo tiêu chuẩn khách sạn
* Theo dõi việc thống kê; định kỳ hoặc đột xuất báo cáo doanh thu, dự kiến công suất phòng kinh doanh hàng ngày/ tuần/ tháng cho Ban Giám đốc
* Chịu trách nhiệm về lương và ngân sách của bộ phận – lên kế hoạch và cân bằng thu chi cho toàn bộ khối lưu trú đảm bảo các chi phí của bộ phận ở mức thấp nhất, mang lại doanh thu phòng cao nhất cho khách sạn.
* Lên kế hoạch hoạt động, triển khai công việc cụ thể cho các sự kiện đón tiếp và phục vụ khách VIP, VVIP của khách sạn
* Đề xuất với Ban Giám đốc các sáng kiến cải tiến kinh doanh, nâng cao chất lượng dịch vụ, tiết kiệm chi phí
 |
| **Ra quyết định tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng nhân viên cấp dưới** | * Quyết định kế hoạch tuyển dụng nhân viên mới; đào tạo, bồi dưỡng năng lực, kỹ năng nghiệp vụ cho nhân viên cấp dưới của cả 2 bộ phận
* Trực tiếp phỏng vấn, tuyển dụng những vị trí chủ chốt hoặc quan trọng trong bộ phận như FOM, HKM…
* Quyết định thăng chức, bổ nhiệm nhân sự cấp dưới thông qua sự đồng ý của Ban Giám đốc khách sạn.
* Quyết định kế hoạch bồi dưỡng nghiệp vụ, tổ chức thực hiện chiến lược đào tạo chéo (cross-training) cho nhân viên cả trong và ngoài bộ phận
 |
| **Các công việc khác** | * Tham gia đầy đủ các buổi họp toàn khách sạn, họp bộ phận
* Làm các báo cáo về doanh thu và công việc có liên quan của bộ phận lưu trú
* Luôn có mặt kịp thời để xử lý các khiếu nại của khách hàng về hoạt động cũng như chất lượng dịch vụ của khách sạn; mâu thuẫn của nhân viên
* Thực hiện các công việc khác theo sự chỉ đạo của cấp trên
 |

**Requirements/** *Yêu cầu*

Theo như Bản mô tả công việc Room Division Manager, để đảm nhận vị trí này bạn cần có bằng cấp về quản trị khách sạn hoặc các chuyên ngành liên quan. Có kinh nghiệm ở vị trí tương đương.

* Tiếng Anh giao tiếp thành thạo.
* Tin học văn phòng thành thạo.
* Biết sử dụng phần mềm khách sạn, đọc số liệu kế toán.
* Kỹ năng giao tiếp tốt.
* Khả năng lãnh đạo, xử lý tính huống.
* Kỹ năng làm việc độc lập và làm việc nhóm.
* Kỹ năng quản lý thời gian.
* Chịu áp lực công việc.

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:*