**JOB DESCRIPTION**

***BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC***

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Restaurant captain/** *Tổ trưởng nhà hàng*

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: Food & Beverage/** *Ẩm thực*

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: F&B Supervisor/** *Giám sát bộ phận ẩm thực*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Điều phối công việc của nhóm phục vụ** | * Phân công nhiệm vụ cho nhân viên phục vụ, thực hiện các công việc vệ sinh nhà hàng, chuẩn bị - lau chùi vật dụng, công cụ dụng cụ, set up bàn ăn… tại khu vực phụ trách trước khi mở cửa phục vụ.
* Giám sát quá trình làm vệ sinh, chuẩn bị, set up của nhân viên – đảm bảo đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của nhà hàng.
* Trong quá trình phục vụ khách, phân công - điều động nhân viên phục vụ bàn thực hiện các công việc, đảm bảo thực khách được phục vụ nhanh chóng – kịp thời và vẫn đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt nhất.
* Giám sát thái độ, tinh thần làm việc của nhân viên phục vụ phụ trách để có sự nhắc nhở, điều chỉnh kịp thời.
* Phân công nhân viên thực hiện các công việc thu dọn, vệ sinh… khi kết thúc ca làm việc.
* Điều động nhân viên hỗ trợ công việc cho các bộ phận, khu vực khác khi có yêu cầu.
 |
| **Xử lý các yêu cầu - tình huống phát sinh** | * Đưa ra hướng giải quyết với các yêu cầu của thực khách để nhân viên biết cách nên đáp ứng như thế nào.
* Hỗ trợ xử lý các tình huống phát sinh nằm ngoài khả năng của nhân viên phục vụ - đảm bảo không làm ảnh hưởng đến uy tín, hình ảnh của nhà hàng, khách sạn.
* Báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo từ cấp trên với những vấn đề ngoài thẩm quyền giải quyết.
* Đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân viên mới
* Trực tiếp hoặc phân công việc hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân viên phục vụ mới.
* Phổ biến các quy định, quy chế, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của nhà hàng để nhân viên mới nắm rõ.
* Kiểm tra công việc của nhân viên mới, để hỗ trợ - điều chỉnh.
 |
| **Các công việc khác** | * Hỗ trợ nhân viên phục vụ khách khi nhà hàng đông hay thiếu nhân sự.
* Hỏi thăm cảm nhận của thực khách về chất lượng dịch vụ của nhà hàng.
* Phổ biến thông tin về các chương trình ưu đãi, tri ân khách hàng… để nhân viên thông báo cho thực khách.
* Phân công nhân viên thực hiện việc chuẩn bị, trang trí nhà hàng vào dịp Lễ, tết: Halloween, Giáng sinh, năm mới…
* Đề xuất ý tưởng cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ cho nhà hàng, sáng kiến mới cho những chương trình ưu đãi.
* Đề xuất khen thưởng cho nhân viên làm việc tốt.
* Giải quyết vấn đề mâu thuẫn, bất đồng giữa các nhân viên phục vụ.
* Báo cáo công việc hàng ngày cho cấp trên vào cuối ca làm việc.
* Hỗ trợ, thực hiện các công việc khác khi được yêu cầu.
 |

**Requirements/***Yêu cầu:*

Theo như Bản mô tả công việc Restaurant captain, để đảm nhiệm vị trí công việc này, bạn cần có chứng chỉ nghiệp vụ ngành ẩm thực hoặc chuyên ngành liên quan.

* Có kinh nghiệp ở vị trí tương đương
* Nhanh nhẹn, trung thực, kỹ năng giao tiếp tốt, sẵn sàng làm việc theo ca, ngoài giờ.
* Có khả năng giao tiếp tiếng Anh (đối với nhà hàng có nhiều khách nước ngoài)
* Trình độ tin học cơ bản

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:*