**JOB DESCRIPTION**

***BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC***

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Restaurant Supervisor/** *Giám sát nhà hàng*

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

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: F&B Manager/** *Trưởng bộ phận ẩm thực*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Chia ca, phân công công việc cho nhân viên** | * Chia ca làm việc, kiểm tra tác phong đồng phục, kỹ năng phục vụ của nhân viên phục vụ, bàn, bar. * Nhận yêu cầu từ các bộ phận và phân công công việc cho các nhân viên chuyên trách. * Theo dõi các hoạt động chuẩn bị đầu ca làm việc của nhân viên, đánh giá chất lượng công việc thực hiện. |
| **Điều phối, hỗ trợ phục vụ khách hàng** | * Đảm bảo các khâu chuẩn bị đã sẵn sàng trước khi phục vụ khách hàng. * Giám sát quy trình phục vụ của nhân viên đảm bảo đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ của khách sạn – nhà hàng, khách hàng được hài lòng. * Linh hoạt điều động nhân viên hỗ trợ làm việc khi đông khách. * Hỗ trợ quy trình setup và phục vụ khách hàng. |
| **Giải quyết các yêu cầu, sự cố, phàn nàn của khách hàng** | * Tiếp nhận các yêu cầu đặc biệt, phản hồi của khách và phối hợp với các bộ phận liên quan giải quyết thỏa đáng để khách hài lòng. * Chủ động giải quyết các sự cố xảy ra trong quá trình phục vụ, thanh toán theo đúng nghiệp vụ tiêu chuẩn của khách sạn – nhà hàng. * Tiến hành xử lý các phàn nàn về chất lượng dịch vụ để tránh lặp lại lỗi tương tự và lưu nội dung vào sổ giám sát. * Tiếp nhận các thông tin góp ý và triển khai thực hiện khi được thông qua để cải thiện chất lượng phục vụ. |
| **Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhân viên** | * Trực tiếp đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên mới theo tiêu chuẩn của khách sạn – nhà hàng. * Tổ chức triển khai, giám sát và đảm bảo tính hiệu quả các khóa đào tạo, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên trong bộ phận. |
| **Các công việc khác** | * Triển khai thực hiện các chương trình marketing, phối hợp với các bộ phận liên quan phục vụ khách hàng. * Tham gia các khóa đào tạo nâng cao nghiệp vụ do khách sạn – nhà hàng tổ chức hoặc liên kết tổ chức. * Hướng dẫn nhân viên tuân thủ các quy định về an ninh, phòng cháy chữa cháy. * Quản lý tài sản, trang thiết bị, công cụ dụng cụ phục vụ quá trình làm việc. (Vệ sinh, bảo quản đúng nơi quy định, định kỳ bảo trì, bảo dưỡng…) * Đề xuất ghi nhận thành tích làm việc tốt của những nhân viên tích cực. * Đánh giá, báo cáo kết quả làm việc của nhân sự cho quản lý. * Thay mặt quản lý nhà hàng điều hành các cuộc họp giao ca. * Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với các nhân viên làm việc trong bộ phận và tinh thần làm việc nhóm với các bộ phận khác. * Làm các báo cáo theo quy định hay yêu cầu đột xuất của quản lý. * Thực hiện các công việc khác khi được cấp trên phân công. |

**Requirements/***Yêu cầu:*

Theo như Bản mô tả công việc giám sát nhà hàng, để đảm nhiệm vị trí công việc này, bạn cần có chứng chỉ nghiệp vụ ngành ẩm thực/ du lịch/ngoại ngữ hoặc chuyên ngành liên quan.

* Có kinh nghiệm ở vị trí tương đương hoặc kinh nghiệm nhiều năm ở vị trí trưởng nhóm.
* Tiếng Anh giao tiếp tốt.
* Trình độ tin học cơ bản
* Nhanh nhẹn, trung thực, kỹ năng giao tiếp tốt, sẵn sàng làm việc theo ca, ngoài giờ.

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:*