**JOB DESCRIPTION**

**BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: General Manager/** *Giám đốc khách sạn*

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: Back Office/** *Văn phòng*

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Chủ đầu tư hoặc Tổng Giám đốc tập đoàn**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Lập kế hoạch** | * Xây dựng ngân sách và kế hoạch nhân sự phù hợp để đáp ứng việc hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh.
* Xây dựng kế hoạch kinh doanh, Marketing và chăm sóc khách hàng.
* Lập kế hoạch hành động phù hợp với định hướng chiến lược phát triển của Công ty.
 |
| **Triển khai thực hiện và Quản lý Giám sát** | * Tổ chức triển khai thực hiện các kế hoạch hành động đã được phê duyệt, đảm bảo hoàn thành tất cả các chỉ tiêu kinh doanh.
* Hướng dẫn, giám sát, kiểm tra và chịu trách nhiệm thực hiện các quy định, nội quy đã được Tổng giám đốc/Chủ đầu tư phê duyệt.
* Giám sát việc cung cấp các dịch vụ cho khách hàng nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ và chăm sóc khách hàng tốt nhất, bao gồm đáp ứng ngay những yêu cầu chính đáng và giải quyết hiệu quả tất cả các khiếu nại để làm hài lòng khách.
* Trực tiếp kiểm tra phòng và set up cho khách VIP (Hàm Bộ trưởng, Ủy viên BCH Trung ương Đảng trở lên, Chủ tịch tỉnh, Bí thư tỉnh ủy, Đại sứ các nước, nguyên thủ Quốc Gia…). Trực tiếp tổ chức đón tiếp, tiễn đưa và thăm hỏi khách VIP trong thời gian sử dụng dịch vụ tại khách sạn, lắng nghe ý kiến và giải quyết kịp thời những vấn đề phát sinh của khách hàng.
* Nắm bắt chuẩn xác thông tin kinh doanh và các biến động trong ngành dịch vụ lưu trú nhằm đón đầu thị trường và điều chỉnh phù hợp với tình hình kinh doanh.
* Định kỳ báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh với Tổng Giám đốc/Chủ đầu tư (Báo cáo Tuần/ Tháng/ Quý/ Năm) và báo cáo đột xuất những vụ việc xảy ra ngoài tầm kiểm soát.
* Quản lý, giám sát và chịu trách nhiệm về tài sản cố định được bàn giao. Thiết lập và duy trì chương trình bảo dưỡng phòng ngừa để bảo vệ các tài sản vật chất của khách sạn. Lập kế hoạch và đề xuất sửa chữa, nâng cấp trang thiết bị nội thất theo đúng cấp hạng khách sạn quy định.
* Đôn đốc, kiểm tra công tác an ninh bảo vệ, phòng chống cháy nổ, tạo môi trường thân thiện, an toàn cho khách hàng và cho CBNV.
* Đôn đốc, kiểm tra công tác vệ sinh an toàn thực phẩm, không để xẩy ra ngộ độc thực phẩm.
 |
| **Quản trị tài chính** | * Giám sát việc thực hiện chỉ tiêu ngân sách hàng năm.
* Duy trì thực hiện cơ chế tài chính minh bạch, rõ ràng và chặt chẽ.
* Đảm bảo kỷ luật trong việc thực thi và tuân thủ theo các quy định tài chính kế toán của Nhà nước và Công ty.
* Quản lý hiệu quả chi phí hoạt động và chi phí đầu tư cơ bản.
 |
| **Quản lý, phát triển đội ngũ cán bộ công nhân viên** | * Tuyển dụng, quản lý và phát triển toàn bộ đội ngũ nhân viên cho khách sạn.
* Xây dựng cơ cấu tổ chức, tuyển dụng, đào tạo, quản lý nhân sự và kế hoạch tiền lương phù hợp với kế hoạch kinh doanh. Đảm bảo số lượng nhân sự tối ưu so với công suất và năng suất của tất cả các bộ phận trong khách sạn.
* Truyền đạt và duy trì Giá trị cốt lõi của Doanh nghiệp. Tạo môi trường làm việc thân thiện, tích cực phù hợp với văn hóa doanh nghiệp cho tất cả CBNV.
* Xây dựng quy chế về thưởng phạt cho CBNV nhằm tạo không khí thi đua, tăng năng suất lao động.
* Nắm chắc được tình hình tay nghề của CBNV tại các bộ phận trong khách sạn, từ đó xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn, ngoại ngữ nhằm đáp ứng yêu cầu phục vụ khách và quy hoạch cán bộ nguồn cho từng bộ phận.
* Chăm lo đời sống tinh thần, vật chất cho CBNV Khách sạn.
* Tổ chức thực hiện công tác kiểm tra, thanh tra, thực hiện phòng chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực và các hành vi vi phạm pháp luật hoặc nội quy lao động.
 |
| **Các công tác khác** | * Phát triển và duy trì mối quan hệ với chính quyền, cơ quan chức năng và cộng đồng địa phương. Đảm bảo việc xử lý các thắc mắc của cộng đồng, của phương tiện truyền thông một cách hiệu quả nhất.
* Các nhiệm vụ khác khi được Tổng Giám đốc/Chủ đầu tư giao phó.
 |

**Requirements/***Yêu cầu:*

* Có bằng cử nhân hoặc thạc sĩ về Quản trị Kinh doanh hoặc các lĩnh vực liên quan.
* Giao tiếp tiếng anh lưu loát
* Thành thạo vi tính văn phòng.
* Kinh nghiệm làm việc tối thiểu 5 năm trong ngành (Ưu tiên ứng viên có kinh nghiệm ở vị trí tương đương).
* Có khả năng tạo dựng niềm tin, xây dựng sự đồng thuận và truyền cảm hứng.
* Kỹ năng quản lý, phân tích và xử lý vấn đề tốt.
* Có khả năng lãnh đạo, tổ chức, hoạch định và triển khai thực hiện chiến lược.
* Hoạt bát, năng động, trung thực, cầu tiến, nhiệt tình và có trách nhiệm cao trong công việc.
* Có khả năng chịu áp lực cao trong 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:*