**JOB DESCRIPTION**

**BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Deputy General Manager/** *Phó tổng giám đốc*

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

**LEVEL/***Cấp bậc* **:**

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: General Manager /** *Tổng giám đốc*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Triển khai các công việc theo sự phân công của Giám đốc (GĐ) khách sạn** | * Tham mưu, hỗ trợ Giám đốc điều hành khách sạn xây dựng ngân sách/ kế hoạch kinh doanh định kỳ hàng tháng/quý (tùy từng bộ phận) để trình cấp trên/Tổng Giám đốc Tập đoàn phê duyệt. Đồng thời tổ chức thực hiện theo kế hoạch đã được thông qua.
* Hỗ trợ Giám đốc điều hành giám sát, đôn đốc các phòng ban, bộ phận trong việc triển khai các mục tiêu, kế hoạch theo chức năng đã được phân công.
* Lập kế hoạch hoạt động kinh doanh cho khách sạn, đề xuất và thực hiện các giải pháp hiệu quả cho việc phát triển hoạt động kinh doanh của khách sạn.
* Xây dựng, hoạch định chiến lược maketing nhằm phát triển thương hiệu của khách sạn, đảm bảo cung ứng chất lượng dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn khách sạn hiện mang.
* Duy trì các mối quan hệ kinh doanh hiện có và thiết lập, phát triển mở rộng các quan hệ đối tác mới, khách hàng tiềm năng.
* Tham mưu, “giúp việc” cho Ban Lãnh đạo/Giám đốc đối với công việc quản lý khách sạn. Làm việc dưới sự chỉ đạo và báo cáo trực tiếp cho Ban Lãnh đạo/Giám đốc.
 |
| **Trực tiếp tham gia quản lý, điều hành các bộ phận phục vụ khách hàng** | * Tổ chức, điều hành hoạt động kinh doanh của khách sạn dưới sự giám sát của Giám điều hành khách sạn.
* Trực tiếp điều hành, chỉ đạo công việc đối với các Trưởng phòng ban thuộc khách sạn, bộ phận được phân công phụ trách (theo sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn), đảm bảo sự phối hợp hiệu quả trong việc thực hiện công việc.
* Theo dõi hạch toán kinh doanh từng ngày của từng nhóm trong bộ phận, quản lý, siết chắt hiệu quả kinh doanh, tránh tổn thất, tăng doanh thu – lợi nhuận.
* Nắm vững tình hình kinh doanh chung của khách sạn và phối hợp chặt chẽ với các bộ phận trong khách sạn để phục vụ khách, đặc biệt là khách VIP, khách đoàn, khách hội nghị, hội thảo, đám cưới.
* Chăm sóc khách hàng sau bán hàng, ghi nhận toàn bộ những ý kiến, khiếu nại của khách hàng và báo cáo cho Giám đốc để tìm hướng giải quyết.
* Tham gia tổ chức đón tiếp, tiễn đưa và thăm hỏi khách trong thời gian khách nghỉ tại khách sạn; lắng nghe ý kiến của khách và giải quyết kịp thời những vấn đề phát sinh trong phạm vi quyền hạn.
* Đôn đốc, kiểm tra công tác an ninh bảo vệ, phòng chống cháy nổ, tạo môi trường thân thiện, an toàn cho khách và cho cán bộ nhân viên (CBNV).
* Đôn đốc, kiểm tra công tác vệ sinh an toàn thực phẩm, không để xảy ra ngộ độc thực phẩm.
 |
| **Chịu trách nhiệm về quản lý, đào tạo nhân sự** | * Trực tiếp tham gia phỏng vấn, tuyển dụng những vị trí nhân sự cấp cao, then chốt trong bộ máy điều hành khách sạn.
* Hỗ trợ Giám đốc xây dựng và triển khai các chương trình đào tạo nhân sự theo từng yêu cầu công việc.
* Giúp Giám đốc điều hành khách sạn xây dựng quy chế về lương bổng, thưởng phạt cho CBNV nhằm tạo không khí thi đua, tăng năng suất lao động trình cấp trên/Tổng Giám đốc Tập đoàn phê duyệt.
* Sát sao rà soát, quan tâm, chăm lo kịp thời đời sống tinh thần, vật chất cho CBNV
 |
| **Chịu trách nhiệm về quản lý, kiểm soát doanh thu khách sạn** | * Quản lý, giám sát và chịu trách nhiệm về tài sản cố định được bàn giao.
* Phối hợp chặt chẽ với phòng kinh doanh, phòng kế toán lên kế hoạch xử lý, thu hồi công nợ.
* Quản lý, chịu trách nhiệm và báo cáo tài chính định kỳ.
* Phối hợp với Giám đốc triển khai các công việc bán hàng; chịu trách nhiệm chính về doanh thu, doanh số bán hàng
* Báo cáo hoạt động kinh doanh tới Ban Giám đốc. Phát triển và duy trì hệ thống kênh phân phối và thị trường thuộc khu vực quản lý
* Thu thập, tổng hợp thông tin về đối thủ và sản phẩm cạnh tranh.
 |
| **Các công việc khác** | * Thay quyền Giám đốc tổ chức, điều hành các cuộc họp giao ban định kỳ, đột xuất với các Trưởng bộ phận của khách sạn khi Giám đốc vắng mặt.
* Thừa lệnh Giám đốc giải quyết những công việc liên quan đến quyền lợi, những phát sinh,…trong thời gian Giám đốc vắng mặt.
* Thừa lệnh Giám đốc 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. Những vấn đề nhạy cảm đối với phương tiện truyền thông, cộng đồng thì liên hệ với Ban truyền thông thuộc văn phòng điều hành để được tư vấn trước khi trả lời.
* Hướng dẫn, kiểm tra và chịu trách nhiệm thực hiện các quy định, nội quy đã được các cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.
* Tổ chức thực hiện công tác kiểm tra, phối hợp 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.
* Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được Giám đốc điều hành khách sạn hoặc Chủ đầu tư giao phó.
* …
 |

**Requirements/***Yêu cầu:*

* **Trình độ:** Tốt nghiệp Cao Đẳng/ Đại Học chuyên ngành Quản trị Khách sạn hoặc ngành nghề liên quan
* **Kinh nghiệm:** Từ 3 - 5 năm ở vị trí tương đương.
* **Tiếng Anh:** Giao tiếp thành thạo
* **Kỹ năng:**
* *Kỹ năng tổ chức, lập kế hoạch, quản lý, lãnh đạo, huấn luyện nhân viên tốt.*
* *Kỹ năng điều hành nhân sự.*
* *Kỹ năng quản lý tài chính.*
* *Thành thạo vi tính văn phòng.*
* *Hoạt bát, năng động, trung thực, cầu tiến.*

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:*