

# BẢN MÔ TẢ CHỨC VỤ

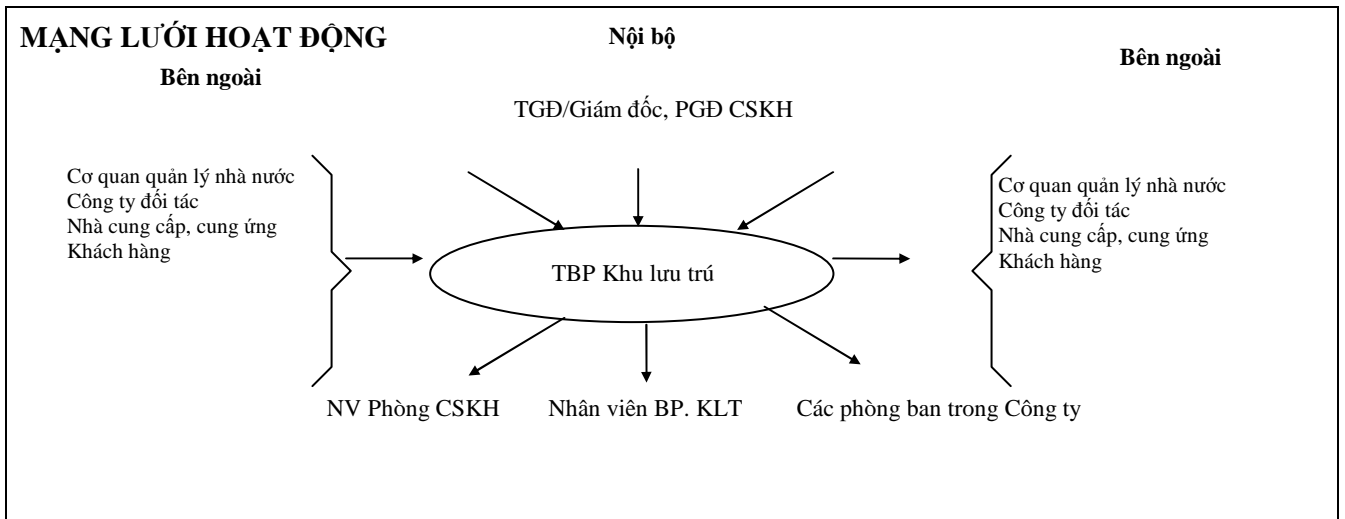
Mã số:  
Số:

<b>Công ty</b>	CỔ PHẦN LONG HẬU	<b>Phòng ban</b>	CSKH	<b>Ngày:</b> 20/09/2011
<b>Chức danh</b>	TRƯỞNG BỘ PHẬN Khu lưu trú	<b>Họ tên</b>		<b>Chứng nhận</b>
<b>Chức danh người quản lý</b>	GIÁM ĐỐC CSKH	<b>Họ tên người quản lý</b>		<b>Chứng nhận</b>

**MỤC ĐÍCH** (VÌ SAO có chức vụ này, VỚI các mục tiêu gì và TRONG khuôn khổ nào)

- Chức vụ này chịu trách nhiệm quản lý vận hành & khai thác kinh doanh KLT.
- Hướng tới mục tiêu: Hoàn thành kế hoạch vận hành, kinh doanh của khu lưu trú. Đảm bảo thực hiện đúng chức năng chăm sóc khách hàng, cung cấp tiện ích gia tăng cho khách hàng đầu tư trong KCN Long hậu, nâng cao vị thế cạnh tranh của Công ty LHC.
- Chức vụ này trực thuộc sự chỉ đạo của GD CSKH.

<b>Tài chính</b>	<b>Phi tài chính</b>				
Doanh thu: Theo kế hoạch P.CSKH Thực thu: Theo kế hoạch P.CSKH	Quản lý nhân viên: > 10 người				
	<table border="1"> <tr> <td>Loại</td> <td><input type="checkbox"/> Cấp quản lý</td> <td><input type="checkbox"/> Chuyên gia</td> <td><input type="checkbox"/> Khác</td> </tr> </table>	Loại	<input type="checkbox"/> Cấp quản lý	<input type="checkbox"/> Chuyên gia	<input type="checkbox"/> Khác
Loại	<input type="checkbox"/> Cấp quản lý	<input type="checkbox"/> Chuyên gia	<input type="checkbox"/> Khác		



## BẢN MÔ TẢ CHỨC VỤ

<b>NHỮNG YÊU CẦU TỐI THIỂU</b>	
Trình độ Học vấn/Kinh nghiệm	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tốt nghiệp Cao đẳng / Đại học, chuyên ngành QTKD/TCKT/Luật...</li> <li>Có ít nhất 2 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực quản lý nhân sự/chăm sóc khách hàng ...</li> </ul>
Hiểu biết kinh doanh:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Am hiểu về công tác quản lý KLT/quản lý tòa nhà , kinh doanh</li> </ul>
Kiến thức chuyên môn	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kiến thức: Pháp luật/quản trị / bán hàng/ chăm sóc khách hàng/ tâm lý khách hàng</li> </ul>
Kỹ năng	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kỹ năng: giao tiếp, giải quyết vấn đề; thương lượng, quản lý công việc, sử dụng vi tính; ngoại ngữ; phát triển mối quan hệ</li> </ul>
Thái độ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tinh thần trách nhiệm cao, tận tụy với công việc</li> <li>Khả năng thích nghi, năng động, linh hoạt</li> </ul>

<b>PHẠM VI TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN</b>	<b>MỨC ĐỘ</b> (Trách nhiệm)	<b>TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG</b>
Tiêu đề Diễn giải Nhằm để, mục tiêu gì	Toàn phần Một phần Hỗ trợ	Định lượng Định tính
<b>A- TRÁCH NHIỆM</b>		
<b>I. TÀI CHÍNH</b>		
Quản lý, chịu trách nhiệm về chỉ tiêu tài chính của BP KLT: - Quản lý chi phí hoạt động, bảo trì, vận hành hiệu quả nhất. - Doanh thu và số tiền thực thu của KLT	Toàn phần	- Đạt doanh thu theo kế hoạch - Hiệu quả sử dụng chi phí

<b>II. KHÁCH HÀNG</b>		
<p><b>1. Khách hàng bên ngoài :</b></p> <p><b>1.1. Khách hàng NĐT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo cho khu lưu trú vận hành an toàn và hiệu quả cho khách hàng</li> <li>- Đảm bảo đáp ứng hiệu quả các nhu cầu của khách hàng</li> <li>- Xây dựng và phát triển tốt với khách hàng trong khu lưu trú</li> <li>- Đảm bảo các thủ tục cần thiết liên quan đến khách hàng trong khu lưu trú.</li> </ul> <p><b>1.2. Cơ quan quản lý nhà nước:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiết lập và duy trì quan hệ với các cơ quan chính quyền địa phương;</li> <li>- Thiết lập và duy trì quan hệ với các tổ chức, cơ quan đầu mối liên quan đến việc vận hành khu lưu trú;</li> </ul> <p><b>1.3. Công ty đối tác :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiết lập và duy trì quan hệ với các công ty đối tác;</li> </ul> <p><b>1.4. Nhà cung cấp :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiết lập và duy trì quan hệ với các nhà cung cấp;</li> </ul> <p><b>1.5. Cơ quan truyền thông :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiết lập, duy trì quan hệ với các cơ quan truyền thông, báo chí;</li> </ul> <p><b>2. Khách hàng nội bộ :</b></p> <p><b>Các phòng ban :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện đúng các quy trình liên quan</li> <li>- Trao đổi thông tin, hỗ trợ hoàn thành công việc</li> </ul>	<p>Toàn phần</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gia tăng sự thỏa mãn khách hàng</li> <li>- Mức độ hợp tác của các bên</li> </ul>

<b>III. QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của Công ty.</li> <li>• Thực hiện đúng các hướng dẫn, quy trình, quy định liên quan trực tiếp đến công tác quản lý, kinh doanh KLT</li> <li>• Có ý kiến, góp ý cải tiến hệ thống chất lượng đang thực hiện cho phù hợp.</li> </ul>	<p>Toàn phần</p> <p>Một phần</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thực hiện.</li> <li>• Góp phần cải tiến</li> </ul>

<b>IV. ĐỔI MỚI VÀ PHÁT TRIỂN</b>		
<p><b>1. Tuyển dụng :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm soát lập kế hoạch tuyển dụng</li> <li>- Tham gia tuyển dụng</li> </ul> <p><b>2. Chính sách lương, thưởng, kỷ luật :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề xuất khen thưởng, kỷ luật nhân viên nhằm để tối ưu hóa hoạt động của bộ phận và việc sử dụng nguồn nhân lực;</li> </ul> <p><b>3. Đào tạo :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đánh giá, xác định nhu cầu huấn luyện, đào tạo và lên kế hoạch phát triển nhân viên.</li> </ul>	<p>Toàn phần</p>	<p>Mức độ hoàn thành chỉ tiêu của nhân viên.</p> <p>Nâng cao năng lực của nhân viên.</p>

<p><b>4. Đánh giá nhân sự :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiết lập chỉ tiêu, Giao chỉ tiêu cho nhân viên và đánh giá thành tích thực hiện công việc;</li> </ul>		<p>Đạt yêu cầu chất lượng</p>
---	--	-------------------------------

## B- QUYỀN & NGHĨA VỤ

### 1. Quyền hạn:

- Quyết định các vấn đề liên quan đến hoạt động của bộ phận KLT theo phân công, ủy quyền.
- Tổ chức và điều hành hoạt động KLT theo những quy trình, quy định đã được Tổng Giám đốc chấp thuận.
- Đề nghị được hỗ trợ trong phạm vi trách nhiệm.

### 2. Nghĩa vụ:

- Thực hiện các quyền và nhiệm vụ được giao một cách trung thực, khẩn cấp vì lợi ích của Công ty.
- Không được lạm dụng địa vị và quyền hạn, sử dụng tài sản của Công ty để thu lợi riêng cho bản thân, cho người khác, không được tiết lộ bí mật của Công ty.

### 3. Các vấn đề thỏa thuận khác:

- Được hưởng các quyền lợi cơ bản cho người lao động theo Hợp đồng lao động và Bộ Luật lao động
- Không được phép sử dụng vì mục đích cá nhân những cơ hội kinh doanh có thể mang lại lợi ích cho Công ty; đồng thời không được sử dụng những thông tin có được nhờ chức vụ của mình để tư lợi cá nhân hay để phục vụ lợi ích của bất kỳ tổ chức hoặc cá nhân nào khác.
- Có nghĩa vụ thông báo cho Giám đốc mọi lợi ích có thể gây xung đột mà cá nhân có thể được hưởng thông qua các pháp nhân kinh tế, các giao dịch hoặc cá nhân khác.