

## QUY CHẾ

### CHỨC NĂNG – NHIỆM VỤ PHÒNG DỊCH VỤ SẢN PHẨM

(Ban hành kèm theo quyết định số 06/QĐ-TGD, ngày 15 tháng 01 năm 2016 của Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Đầu tư Thương Mại và Du lịch Thân Thiện Việt Nam)

#### I. Chức năng và nhiệm vụ của Phòng Dịch vụ - Sản Phẩm "DVSP"

##### 1. Chức năng

Đóng vai trò trung tâm trong tổ chức của Amica, là huyết mạch, nơi tiếp nhận, quản lý, điều phối thông tin về sản phẩm và dịch vụ cho các đơn vị liên quan trong nội bộ Amica.

##### 2. Nhiệm vụ

Trên cơ sở bám sát quan điểm chỉ đạo của Công ty về việc lấy yếu tố bản sắc văn hóa, con người, làm giá trị cốt lõi, phòng SPDV chịu trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ sau:

##### a) Xây dựng sản phẩm tours.

- Nghiên cứu, tổ chức khảo sát và xây dựng các chương trình tours.
- Khảo sát và thiết lập các hoạt động cho từng tuyến điểm.
- Nghiên cứu và lựa chọn sản phẩm tours của các nhà cung cấp.
- Theo dõi các phản hồi của khách về chương trình tours.
- Nghiên cứu, thăm dò sản phẩm của các đối thủ cạnh tranh, nhằm định vị rõ sản phẩm của Amica để hướng đến sự khác biệt và độc đáo về sản phẩm.

##### b) Tìm kiếm, lựa chọn dịch vụ.

- Tìm hiểu các đơn vị cung cấp dịch vụ: khách sạn, nhà hàng, vận chuyển, tàu thuyền...
- Lựa chọn và ký kết hợp đồng với các đơn vị cung cấp dịch vụ.
- Tìm kiếm hoặc tổ chức việc tìm kiếm thông tin về dịch vụ mới.
- Theo dõi, đánh giá chất lượng dịch vụ một cách thường xuyên để có những điều chỉnh nếu cần thiết.

##### c) Tổ chức thông tin.

- Nhập liệu các chương trình tours mẫu, các thông tin về dịch vụ trên hệ thống IMS.

- Quản lý và cập nhật thường xuyên các thông tin sản phẩm tours tuyến và dịch vụ trên hệ thống quản lý IMS.
- Thông tin đặc thù về tuyến điểm (khí hậu, thời điểm canh tác...)
- Cụ thể hóa tours tuyến bằng bản đồ

d) Thiết lập và quản lý cơ sở lưu trú nhà dân.

- Nghiên cứu và tổ chức khảo sát để thiết lập cơ sở lưu trú nhà dân tại các điểm chiến lược.
- Quản lý trang thiết bị, đồ dùng tại cơ sở lưu trú nhà dân của Amica.
- Theo dõi và thống kê số lượng khách lưu trú.
- Theo dõi các phản hồi của khách hàng về chất lượng dịch vụ lưu trú nhà dân.

e) Đào tạo và khảo sát

- Phối hợp với bộ phận SP của đối tác...tổ chức giới thiệu sản phẩm và dịch vụ mới cho các bộ phận liên quan.
- Tổ chức đào tạo lại về sản phẩm và dịch vụ cho các phòng ban liên quan.
- Đánh giá và đào tạo HDV.
- Tổ chức các nhóm FARM TRIP đi khảo sát và tìm hiểu tours tuyến, dịch vụ.

f) Tiếp nhận và cung cấp thông tin

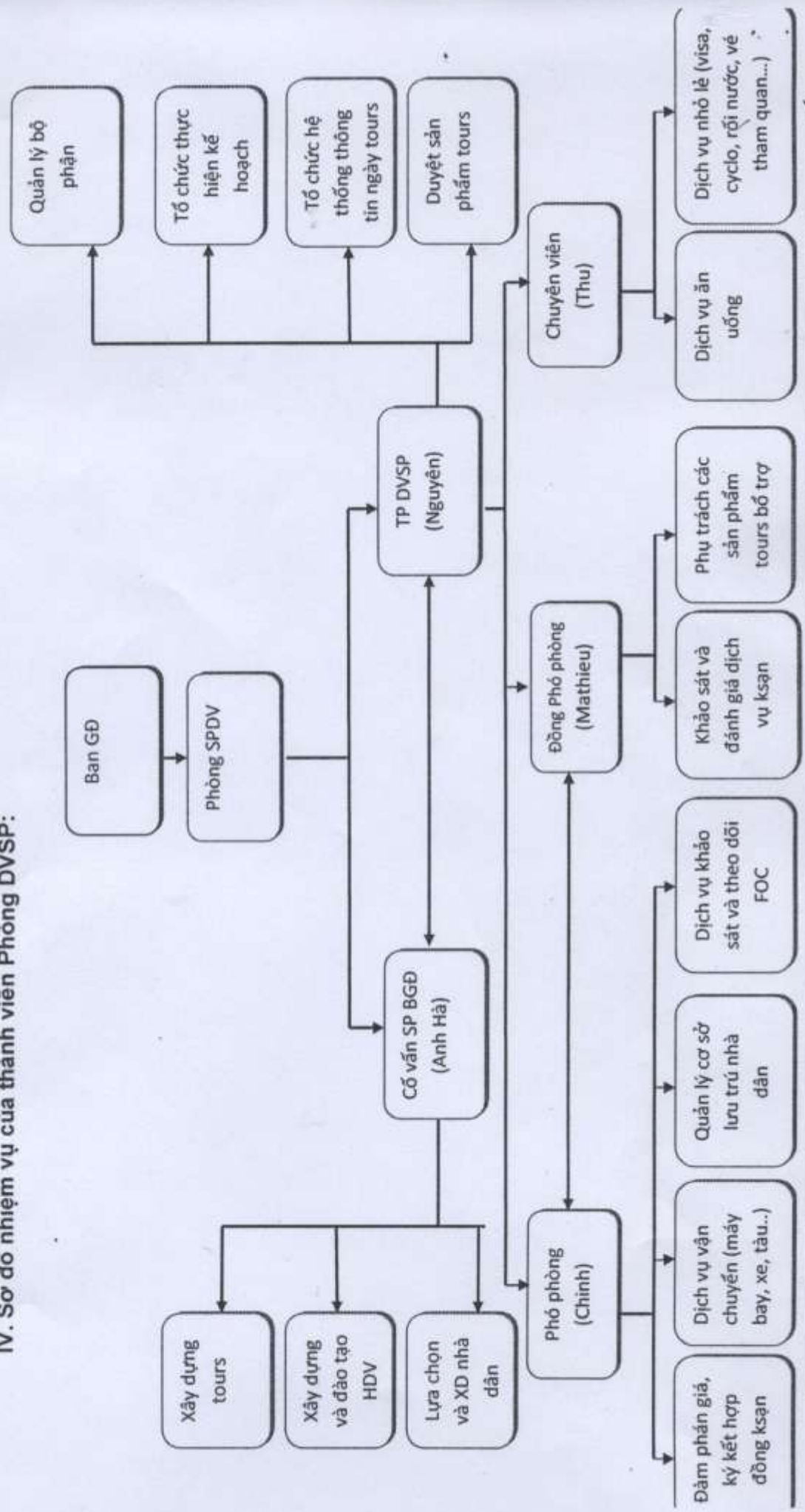
- Tiếp nhận thông tin: Tiếp nhận thông tin từ các kênh khác nhau như: từ đối tác, từ khảo sát thực địa, từ các phản hồi của khách hàng, từ hướng dẫn và lái xe....
- Cung cấp thông tin: Cung cấp và hỗ trợ thông tin cho các bộ phận liên quan trong nội bộ Công ty.

**3. Quyền hạn:**

- Chủ trì và thẩm định, đánh giá hiệu quả của sản phẩm, dịch vụ dựa theo thông tin phản hồi của các đơn vị và theo đánh giá, khảo sát của Công ty.
- Chủ trì tổ chức và quản lý kế hoạch đào tạo sản phẩm, dịch vụ; kế hoạch khảo sát của các đơn vị. Xem xét và đánh giá sự cần thiết về đề xuất khảo sát của các đơn vị;
- Yêu cầu các đơn vị phối hợp và cung cấp thông tin khi tác nghiệp;
- Giao dịch và làm việc đối tác về cung ứng và yêu cầu chất lượng sản phẩm, dịch vụ.



IV. Sơ đồ nhiệm vụ của thành viên Phòng DVSP:



- Nghiên cứu xây dựng và hoàn thiện các quy trình, quy định, biểu mẫu phục vụ khảo sát và quản lý, điều hành nội bộ.
- Tổ chức việc đón tiếp, trao đổi, làm việc với các đối tác cung cấp dịch vụ.
- Trực tiếp tham gia cùng anh Hà trong việc khảo sát xây dựng sản phẩm tours và thiết lập cơ sở lưu trú nhà dân tại các điểm chiến lược
- Trực tiếp đào tạo hoặc tổ chức đào tạo sản phẩm, dịch vụ cho các đơn vị trong Công ty.
- Chỉ đạo hướng giải quyết khi có các phản hồi về chất lượng sản phẩm và dịch vụ.
- Hỗ trợ thông tin và tư vấn về tours tuyến cho bộ phận bán hàng B2C, B2B và các bộ phận liên quan khác.
- Quản lý thông tin các chương trình tours mẫu trên IMS.
- Nghiên cứu, thăm dò sản phẩm của các đối thủ cạnh tranh, nhằm định vị rõ sản phẩm của Amica và phục vụ cho chiến lược về sản phẩm của Công ty.
- Xây dựng chính sách lương thưởng cho hướng dẫn viên.
- Trách nhiệm báo cáo định kỳ cho Ban GD bằng văn bản.

### 3.3- Chị Đặng Tuyết Chinh – Phó phòng

- Thực hiện công việc dưới sự phân công chỉ đạo của Trưởng phòng.
- Quản lý bộ phận trong trường hợp Trưởng phòng đi vắng.
- Phụ trách việc đàm phán giá và kết ký hợp đồng các đối tác cung cấp dịch vụ khách sạn.
- Chịu trách nhiệm về mảng dịch vụ vận chuyển (máy bay, xe, tàu hỏa, tàu thủy...)
- Tổ chức và quản lý hệ thống cơ sở lưu trú nhà dân (hậu cần, trang thiết bị, đồ dùng, số lượng khách lưu trú, các phản hồi của khách hàng về chất lượng dịch vụ, số lượng khách lưu trú và vấn đề thanh quyết toán).
- Tổ chức nhập liệu, cập nhật thông tin mảng dịch vụ mình phụ trách.
- Hỗ trợ thông tin và tư vấn về mảng dịch vụ mà mình phụ trách cho bộ phận bán hàng B2C, B2B và các bộ phận liên quan khác.
- Trực tiếp giải quyết hoặc hỗ trợ các bộ phận giải quyết các vấn đề liên quan đến chất lượng mảng dịch vụ mình phụ trách.
- Tổ chức việc đặt dịch vụ phục vụ các nhóm khảo sát đi tìm hiểu sản phẩm và dịch vụ.





- Theo dõi, quản lý FOC.
- Quản lý hồ sơ, hợp đồng mảng dịch vụ mình phụ trách.
- Báo cáo kết quả công việc thực hiện cho Trưởng phòng vào cuối tháng.

#### 3.4- Anh Mathieu Forgeois – Đồng Phó Phòng

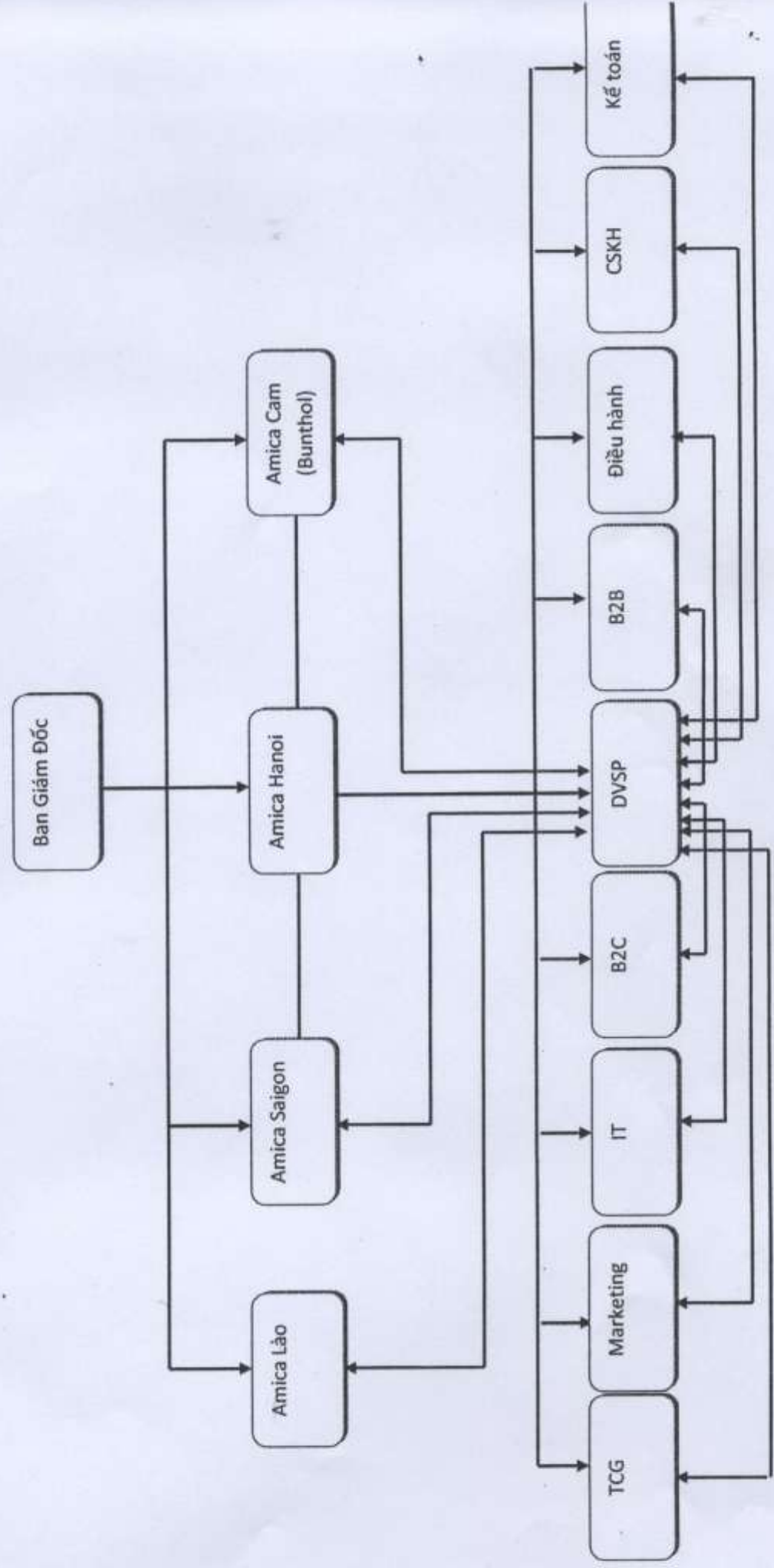
- Thực hiện công việc dưới sự phân công, chỉ đạo của Trưởng phòng.
- Phụ trách việc khảo sát, đánh giá khách sạn.
- Nghiên cứu và tổ chức khảo sát, xây dựng sản phẩm tours urbains.
- Tham gia khảo sát sản phẩm tours cùng Giám đốc sản phẩm và Trưởng phòng.
- Tổ chức đào tạo cho các bộ phận về các mảng công việc mình phụ trách.
- Báo cáo kết quả công việc thực hiện cho Trưởng phòng vào cuối tháng.

#### 3.5- Chị Phạm Thị Hà Thu – Chuyên viên bộ phận

- Thực hiện công việc dưới sự phân công chỉ đạo của Trưởng phòng.
- Chịu trách nhiệm về dịch vụ ăn uống.
- Chịu trách nhiệm về các dịch vụ nhỏ lẻ (visa, xích lô, rời nước, ca nhạc dân tộc, vé tham quan..)
- Chịu trách nhiệm về việc thu thập, cập nhật và quản lý thông tin về mảng dịch vụ mình phụ trách.
- Hỗ trợ thông tin về mảng dịch vụ mà mình phụ trách cho các bộ phận liên quan.
- Trực tiếp giải quyết hoặc hỗ trợ các bộ phận giải quyết các vấn đề liên quan đến chất lượng mảng dịch vụ mình phụ trách.
- Quản lý hồ sơ, hợp đồng mảng dịch vụ mình phụ trách.
- Báo cáo kết quả công việc thực hiện cho Trưởng phòng vào cuối tháng.



II. Sơ đồ tổ chức của Phòng theo cơ cấu tổ chức của Công ty:





**V. Tổ chức thực hiện**

- Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày Tổng giám đốc Công ty ký. Các cấp quản lý, CBNV Phòng DVSP, các đơn vị phối hợp có trách nhiệm thực hiện và hiểu các vai trò, nhiệm vụ tổ chức của thành viên trong vị trí công tác của mình.
- Trong quá trình thực hiện, khi cần chỉnh sửa, bổ sung, Trưởng phòng DVSP thông tin cho Phòng HCNS để phối hợp nghiên cứu báo cáo với Tổng Giám đốc phê duyệt điều chỉnh nếu phù hợp.

**TỔNG GIÁM ĐỐC****Hà Đức Mạnh**