

Số: /2014/QĐ-TGD

Hà Nội, ngày 01 tháng 11 năm 2014

QUY CHẾ TỔ CHỨC VÀ QUẢN LÝ ĐIỀU HÀNH

(Ban hành ngày 01 tháng 11 năm 2014 của Tổng giám đốc Công ty)

CHƯƠNG I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

ĐIỀU 1 - Những khái niệm cơ bản:

- Quản lý: Là quá trình hoạt động liên tục làm cho *công việc của đơn vị/ bộ phận được thực hiện* với hiệu quả tốt nhất thông qua *hoạt động của người khác*.
Cấp quản lý nói chung bao gồm **bốn chức năng**: *Hoạch định; Tổ chức thực hiện; Lãnh đạo và Kiểm soát*;
- Đơn vị “chủ trì” có trách nhiệm tổ chức thực hiện, điều phối, kết nối các hoạt động “quản lý” và là đơn vị chịu trách nhiệm chính trong việc thực hiện một nhiệm vụ để đạt được mục tiêu hoàn thành kế hoạch.
- Phân cấp: “Phân cấp” là việc tổ chức giao quyền quản lý cho cấp dưới trong hệ thống quản lý chung.
- Đơn vị “phối hợp” có trách nhiệm hợp tác, tham gia nhiệm vụ với đơn vị chủ trì thực hiện các công việc theo chức năng, chịu trách nhiệm trong phần việc được phân công.
- Giám sát: “Giám sát” là quá trình theo dõi liên tục các hoạt động, kiểm tra và so sánh kết quả hoạt động thực tế được tiến hành với kế hoạch được đề ra (chế độ công việc và chi tiêu tài chính) để có những đề xuất và điều chỉnh kịp thời nhằm làm cho công việc đạt kết quả và hiệu quả tối đa.
- Công ty hoặc AMICA TRAVEL: Công ty Cổ phần Đầu tư Thương mại & Du lịch Thân Thiện Việt Nam (“AMICA TRAVEL”)
- Đơn vị: là các phòng, bộ phận, nhóm trực thuộc công ty AMICA TRAVEL.
Trong tổ chức, các định nghĩa về từng đơn vị hiểu như sau:

- Phòng/Ban: Là tổ chức tổng thể, có thể tập hợp các (Phòng)/bộ phận, nhóm chức năng chuyên môn trong đơn vị. Đơn vị Phòng/ Ban là đơn vị lớn nhất (tầm đại) trong tổ chức Công ty;
 - Bộ phận: Mang tính chất là một phần hoặc các phần của tổ chức nhưng nằm trong đơn vị của phòng ban (mang tính chất tầm trung). Trong tổ chức bộ phận có thể chia nhỏ thành các nhóm, tổ, đội để quản lý.
 - Nhóm: Là đơn vị nhỏ, tập hợp một hoặc nhiều người trong nhóm có cùng tính chất, chức năng chung để thực hiện công việc của nhóm.
 - B2C: (Business-to-Consumer) Là hình thức kinh doanh giữa Công ty với người mua hàng (khách hàng), bán cho người mua trực tiếp.
 - B2B: (Business-to- Business) Là hình thức kinh doanh giữa Công ty với khách hàng là tổ chức/ doanh nghiệp, hay hiểu đơn giản là bán cho khách hàng là doanh nghiệp.
 - B2C Français: (gọi tắt là B2C Fr) Là đơn vị bán hàng cho khách hàng lẻ chuyên biệt sử dụng bằng ngôn ngữ tiếng Pháp.
 - B2C English: (gọi tắt là B2C En) Là đơn vị bán hàng cho khách hàng lẻ chuyên biệt sử dụng bằng ngôn ngữ tiếng Anh, hoặc có thể ngôn ngữ khác theo chủ trương phát triển của Công ty.
8. Chỉ tiêu chất lượng: Là các tiêu chuẩn, định mức dùng làm căn cứ để quản lý chất lượng, để phân tích, đánh giá hoạt động của Công ty và thể hiện kết quả thực hiện công việc của từng đơn vị, cá nhân người lao động.

ĐIỀU 2 - Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này điều chỉnh việc hình thành bộ máy tổ chức quản lý và quan hệ điều hành, tổ chức của Công ty Cổ phần Đầu tư, Thương Mại Du lịch Thân Thiện Việt Nam (“AMICA TRAVEL”);
2. Hoạt động của các cơ sở, văn phòng đại diện thuộc Công ty AMICA TRAVEL được điều chỉnh theo một qui định riêng;

ĐIỀU 3 - Đối tượng điều chỉnh

Đối tượng điều chỉnh của quy chế này bao gồm:

1. Cơ cấu tổ chức trong Công ty;
2. Các chức năng quản lý của Công ty;
3. Chức năng, nhiệm vụ cụ thể của từng Phòng, Ban, đơn vị.
4. Nhiệm vụ, quyền hạn của các cán bộ quản lý và quan hệ trong điều hành hoạt động của công ty;

5. Mọi quan hệ chỉ đạo trực tiếp, gián tiếp và quan hệ phối hợp công tác giữa các cán bộ quản lý của Công ty, bao gồm cả Tổng Giám đốc, các Phó Tổng Giám đốc và các Giám đốc chức năng, Trưởng đơn vị của Công ty;
6. Mọi quan hệ công việc trong Công ty.

CHƯƠNG II

TỔ CHỨC BỘ MÁY VÀ QUAN HỆ ĐIỀU HÀNH

ĐIỀU 4 - Các chức năng quản lý của Công ty

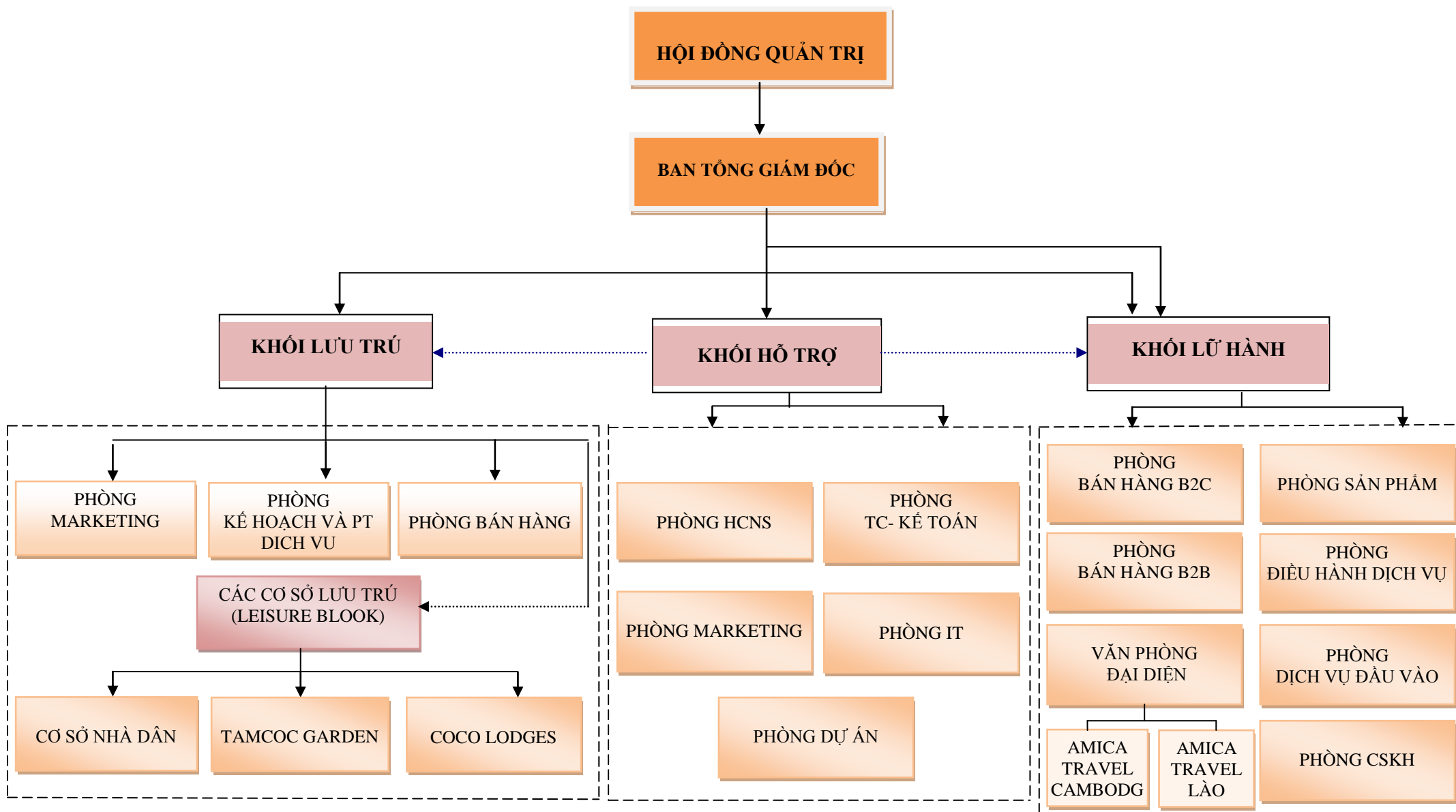
1. Để bảo đảm sự phát triển bền vững, Công ty AMICA TRAVEL thực hiện những chức năng quản lý cơ bản sau đây:
 - a) Quản lý vốn của các thành viên góp vốn của Công ty;
 - b) Tổ chức thực hiện chiến lược kinh doanh, kế hoạch kinh doanh đã được Hội đồng Quản trị thông qua;
 - c) Giữ gìn và phát triển giá trị cốt lõi của Công ty;
 - d) Kinh doanh, khai thác, mở rộng thị trường và phát triển các dịch vụ;
 - e) Quản lý thương hiệu và quyền sở hữu trí tuệ của Công ty;
 - f) Quản lý hoạt động của các Phòng, Ban trong Công ty.
2. Các chức năng quản lý trong [khoản 1](#) trên đây được thể hiện qua việc qui định chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị và của các chức vụ quản lý trong quy chế này.

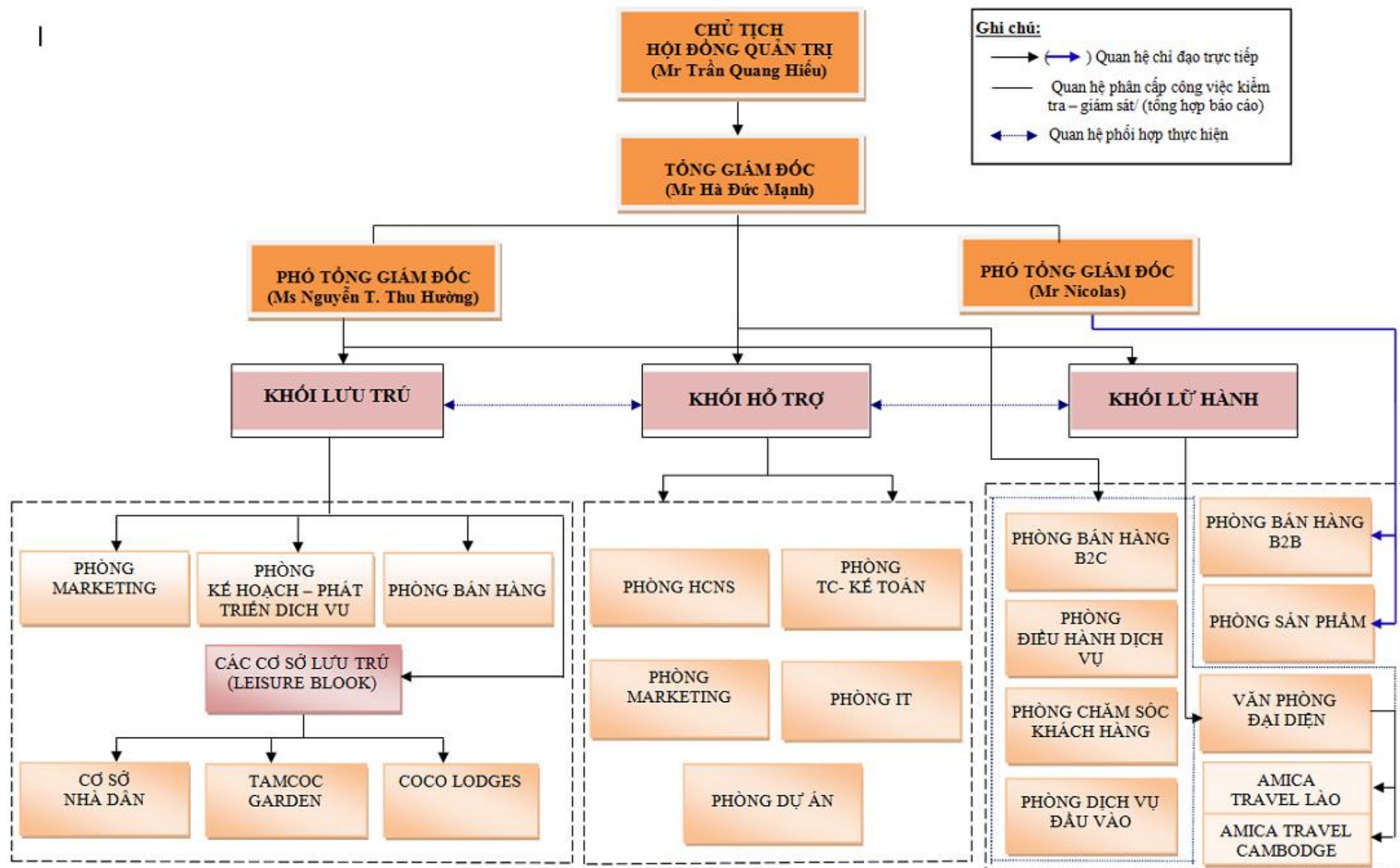
ĐIỀU 5 - Cơ cấu tổ chức của Công ty

1. Công ty AMICA TRAVEL có bộ máy tổ chức tổng thể như sơ đồ ở [trang 5](#) gồm:
 - a) Ban lãnh đạo gồm:
 - Tổng Giám đốc;
 - Phó Tổng Giám đốc;
 - Các Giám đốc chức năng;
 - b) Khối chức năng:
 - i. Khối Dịch vụ Lữ hành;
 - ii. Khối Dịch vụ Lưu trú;
 - iii. Khối Hỗ trợ;
 - c) Các phòng ban chuyên môn trong tổ chức gồm:
 - i. Phòng Hành chính - Nhân sự ;

- ii. Phòng Tài chính - Kế toán;
 - iii. Phòng IT;
 - iv. Phòng Dự án;
 - v. Phòng Bán hàng B2B;
 - vi. Phòng Bán hàng B2C;
 - vii. Phòng Marketing;
 - viii. Phòng Điều hành dịch vụ.
 - ix. Phòng Chăm sóc khách hàng;
 - x. Phòng Dịch vụ đầu vào;
 - xi. Các cơ sở, văn phòng Đại diện tại các vùng miền: Amica Travel Lào, Amica Travel Cambodge;
2. Bộ máy tổ chức qui định theo [khoản 1](#) nêu trên được giao thực hiện các chức năng quản lý qui định tại [khoản 1 Điều 4](#) theo quyết định của Tổng Giám đốc Công ty.
 3. Mô hình tổ chức theo quản lý công việc được thực hiện theo sơ đồ trang 6 và tùy từng giai đoạn phát triển, Công ty sẽ có những mô hình thay đổi phù hợp theo mục tiêu quản trị.
 4. Khối Dịch vụ Lữ hành có nhiệm vụ kinh doanh dịch vụ Lữ hành, giới thiệu và bán sản phẩm lữ hành của Công ty;
 5. Khối Dịch vụ Lưu trú có nhiệm vụ khai thác, kinh doanh các dịch vụ lưu trú và các dịch vụ gia tăng giá trị khác tại các cơ sở lưu trú;

SƠ ĐỒ BỘ MÁY TỔ CHỨC CÔNG TY AMICA TRAVEL





ĐIỀU 6 – Chức năng, nhiệm vụ của Ban Lãnh đạo

1. Ban Lãnh đạo chịu trách nhiệm tổng hợp, xây dựng chiến lược kinh doanh chung của toàn Công ty, báo cáo và trình HĐQT thông qua kế hoạch kinh doanh hàng năm của Công ty.
2. Ban Lãnh đạo chịu trách nhiệm chỉ đạo, điều hành và quản lý chung về các chiến lược kinh doanh và phát triển dịch vụ của Công, cụ thể:
 - a. Tổng Giám đốc chịu trách nhiệm điều hành, quản lý chung về toàn bộ quá trình xây dựng, phê duyệt và chỉ đạo thực hiện kế hoạch kinh doanh của các đơn vị trong Công ty.
 - b. Các Phó Tổng Giám đốc có trách nhiệm giám sát, báo cáo tình hình thực hiện kế hoạch kinh doanh của các đơn vị được phân công quản lý trực tiếp trong Ban Điều hành Công ty; Đồng thời các Phó Tổng Giám đốc chịu trách nhiệm trước Tổng Giám đốc và Hội đồng Quản trị về hoạt động quản lý của đơn vị được phân công quản lý trực tiếp.
 - c. Các Giám đốc chức năng, đơn vị cơ sở trực thuộc hệ thống AMICA có trách nhiệm tổ chức và quản lý, kiểm soát công việc của đơn vị theo nhiệm vụ được phân công.

ĐIỀU 7 - Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Tài chính - Kế toán

Phòng Tài chính - Kế toán là phòng nghiệp vụ có chức năng quản lý Tài chính; trực tiếp tổ chức và thực hiện các nghiệp vụ kế toán - thống kê, hạch toán kế toán của Công ty. Các nhiệm vụ cụ thể bao gồm:

1. Mở, ghi chép, cập nhật và quản lý Sổ kế toán theo quy định của Pháp luật;
2. Tổ chức thực hiện, kiểm tra, giám sát công tác hạch toán kế toán, quản lý tài chính, thống kê trong toàn Công ty, đảm bảo phản ánh đầy đủ, chính xác, kịp thời mọi hoạt động kinh tế, tài chính của Công ty;
3. Lập và quản lý sổ sách, theo dõi, kiểm tra, giám sát tình hình thu – chi;
4. Quản lý, theo dõi và lập kế hoạch thanh toán các khoản nợ phải thu, phải trả... của Công ty.
5. Thẩm định về hiệu quả kinh tế, việc chấp hành các quy định về quản lý tài chính của các hợp đồng kinh tế;
6. Quản lý, sử dụng, lưu trữ và bảo mật chứng từ, sổ sách tài liệu, chương trình phần mềm kế toán;
7. Hướng dẫn việc lập và kiểm tra, giám sát các chứng từ kế toán trong tất cả các bộ phận thuộc Công ty;

8. Đề xuất, tham mưu cho Ban Lãnh đạo và thực hiện các giải pháp quản lý, theo dõi các loại tài sản và nguồn vốn của Công ty;
9. Nộp các khoản tiền vào ngân sách nhà nước theo quy định của pháp luật, làm việc trực tiếp với cơ quan thuế khi có kiểm tra, thanh tra thuế theo quy định của pháp luật; triển khai thực hiện công tác kiểm toán báo cáo tài chính (nếu có);
10. Lập các báo cáo kế toán quản trị theo qui định của Tổng Giám đốc công ty;
11. Phối hợp cùng Phòng, Ban trong Công ty để nghiên cứu, khảo sát, đánh giá về uy tín thương mại và năng lực tài chính của các nhà cung cấp nguyên - vật liệu cho Công ty;

ĐIỀU 8 - Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Hành chính - Nhân sự

Phòng Hành chính - Nhân sự là phòng nghiệp vụ có chức năng tham mưu giúp việc Tổng Giám đốc Công ty về các công tác tổ chức nhân sự, chế độ chính sách, phúc lợi và công tác hành chính quản trị. Các chức năng, nhiệm vụ cụ thể gồm:

1. Chức năng quản trị nhân sự:
 - a) Quy hoạch nguồn nhân lực, tham mưu cho Tổng giám đốc trong công tác quản lý điều hành nhân sự để nâng cao chất lượng dịch vụ;
 - b) Phối hợp cùng các bộ phận trong Công ty để xây dựng hoạch, tổ chức thực hiện kế hoạch tuyển dụng, kế hoạch đào tạo nhân sự hàng năm của đơn vị;
 - c) Tổng hợp hồ sơ của các bộ phận để đề nghị khen thưởng, kỷ luật các cán bộ, nhân viên trong Công ty;
 - d) Quản lý Hợp đồng lao động và hồ sơ, lý lịch của cán bộ, nhân viên;
 - e) Tổ chức và theo dõi chấm công trong Công ty; Tổng hợp tình hình sử dụng lao động trong Công ty;
 - f) Nghiên cứu quy định về hình thức trả lương, xây dựng thang lương, bảng lương, các chế độ phụ cấp; định mức lao động để áp dụng tại Công ty trong từng thời kỳ;
 - g) Lập hồ sơ và giải quyết các thủ tục nộp bảo hiểm Xã hội, bảo hiểm Y tế, bảo hiểm Thất nghiệp cho cán bộ và các loại bảo hiểm khác (nếu có) cho cán bộ, nhân viên trong Công ty;
 - h) Liên hệ và giải quyết các quan hệ với các cơ quan chức năng về nhân sự;
2. Chức năng quản trị hành chính văn phòng:
 - a) Nghiên cứu, lập đề án trình Tổng Giám đốc về việc thành lập, giải thể, chia, tách, sáp nhập các bộ phận của Công ty trong từng thời kỳ;
 - b) Quản lý bảo đảm an toàn con dấu của Công ty và kiểm soát việc sử dụng con dấu theo đúng qui định của pháp luật và của Công ty;

- c) Quản lý và phát hành Giấy giới thiệu, Giấy công tác;
- d) Lưu trữ các công văn đi sau khi đã gửi đi;
- e) Tổ chức các cuộc họp, hội nghị của Công ty;
- f) Đón, tiếp khách của Công ty được Tổng Giám đốc hoặc các Giám đốc thông báo;
- g) Tổ chức thực hiện và kiểm tra việc bảo mật thông tin trong Công ty;
- h) Quản lý và bảo đảm sự hoạt động tốt khi sử dụng đối với hệ thống điện, nước, điện thoại, tổng đài, fax và các tài sản cố định (bàn ghế, máy móc,...) và phương tiện khác do Công ty đầu tư mua sắm hoặc đi thuê;
- i) Mua, quản lý, cấp phát văn phòng phẩm phục vụ hoạt động của Công ty;
- j) Thực hiện các công việc quản lý và giám sát dịch vụ trong Công ty như: vệ sinh nơi làm việc, vệ sinh môi trường, vệ sinh tòa nhà...

ĐIỀU 9 - Chức năng, nhiệm vụ của Phòng IT

Là phòng chuyên môn nghiệp vụ có chức năng tham mưu và giúp việc Ban Giám đốc quá trình quản lý và phát triển công nghệ thông tin, cơ sở hạ tầng kỹ thuật phục vụ hoạt động kinh doanh của Công ty, cụ thể tổ chức thực hiện các nghiệp vụ:

1. Lập Kế hoạch bảo trì, sửa chữa máy móc định kỳ hoặc đột xuất;
2. Giải quyết và đáp ứng các yêu cầu sửa chữa máy móc, mạng lan;
3. Phối hợp Hành chính đánh giá và kiểm soát việc thay thế trang thiết bị, máy móc, trang thiết bị làm việc;
4. Phát triển và ứng dụng công nghệ phần mềm vào hoạt động kinh doanh;
5. Hoạt động nghiên cứu phát triển, cải tiến chất lượng sản phẩm.
6. Hoạt động cải tiến qui trình kỹ thuật, trang thiết bị;
7. Quản lý và xây dựng hệ thống bảo mật;
8. Xây dựng và thiết kế kỹ thuật, quản lý web..

ĐIỀU 10 - Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Marketing

Là phòng chuyên môn nghiệp vụ có chức năng tham mưu và giúp việc Ban Lãnh đạo quá trình quản lý và phát triển thương hiệu, chiến dịch quảng bá – truyền thông hình ảnh của Công ty, cụ thể tổ chức thực hiện các nghiệp vụ:

1. Quản trị thương hiệu Amica và các thương hiệu thành phần;
2. Quản lý hoạt động Marketing online – offline;
3. Quản lý và chịu trách nhiệm nội dung Website;
4. Quản lý hoạt động thiết kế, in ấn ấn phẩm;
5. Quản lý và triển khai hoạt động hỗ trợ Marketing;

6. Hoạt động truyền thông – quảng bá, quản lý hoạt động đại diện, đại sứ thương hiệu;
7. Phối hợp quản lý hoạt động tổ chức nhân đạo.
8. Nghiên cứu thị trường và phân tích dữ liệu khách hàng;
9. Định hướng và phối hợp hoạt động chăm sóc khách hàng;

ĐIỀU 11- Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Dịch vụ Đầu vào

Là phòng chuyên môn nghiệp vụ có chức năng tham mưu và giúp việc Ban Lãnh đạo trong việc quản trị chiến lược về dịch vụ cung ứng để có thể tận dụng tối đa chính sách ưu đãi nhà cung cấp (chi phí đầu vào), cụ thể:

1. Cung cấp và quản lý thông tin về các dịch vụ: vận chuyển, cư trú, ăn uống, sinh hoạt, điểm thăm quan, điểm dừng chân,...
2. Nghiên cứu và tìm kiếm nguồn cung ứng dịch vụ;
3. Phối hợp với Phòng Dự án để chuẩn bị cho các dự án đầu tư của Công ty (hậu cần, mua bán trang thiết bị, đặt vấn đề với nơi/ điểm dịch vụ,...);
4. Đánh giá và đưa ra tiêu chuẩn và kiểm soát về chất lượng dịch vụ cung ứng;
5. Phối hợp tốt với các phòng ban chức năng khác trong Công ty để hoàn thành tốt mọi công việc liên quan đến hoạt động kinh doanh của Công ty;

ĐIỀU 12- Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Điều hành dịch vụ

Là phòng chuyên môn nghiệp vụ có chức năng tham mưu và giúp việc Ban Giám đốc trong quá trình điều hành và quản lý dịch vụ của Công ty, cụ thể tổ chức thực hiện các nghiệp vụ:

1. Quản lý, lập kế hoạch và tổ chức thực hiện chương trình tour của Công ty đạt chất lượng dịch vụ;
2. Xử lý thông tin và giải quyết sự cố phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình;
3. Quản lý Hướng dẫn viên và các đơn vị cung cấp phương tiện, dịch vụ;
4. Cung cấp đầy đủ thông tin về chương trình làm việc cho những bộ phận liên quan.
5. Cập nhật thông tin phản ánh về chất lượng dịch vụ của khách hàng.
6. Phối hợp tốt với các phòng ban chức năng khác trong Công ty để hoàn thành tốt mọi công việc liên quan đến hoạt động kinh doanh của Công ty;

ĐIỀU 13- Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Chăm sóc khách hàng

Là phòng chuyên môn nghiệp vụ có chức năng tham mưu và giúp việc Ban Giám đốc trong quá trình điều hành và quản lý dịch vụ của Công ty, cụ thể tổ chức thực hiện các nghiệp vụ:

1. Quản lý, lập kế hoạch tiếp đón đoàn theo lịch trình;
2. Truyền tải thông điệp và các giá trị thiết thực của Công ty cho khách hàng cảm nhận sự khác biệt dịch vụ, sản phẩm Công ty.

3. Quản lý hoạt động chăm sóc khách hàng bao gồm quá trình trước, trong và sau chuyển đi của khách hàng.
4. Cung cấp đầy đủ thông tin hoặc lưu ý về chương trình cho đoàn thăm quan.
5. Phối hợp các đơn vị để xử lý thông tin sự cố phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình;
6. Quản lý thông tin chất lượng dịch vụ và thông tin phản hồi khách hàng;
7. Nghiên cứu, phân tích thông tin phản hồi của khách hàng để cung cấp cho Marketing và Bán hàng làm cơ sở xây dựng hoặc điều chỉnh kế hoạch, chất lượng dịch vụ.
8. Phối hợp tốt với các phòng ban chức năng khác trong Công ty để hoàn thành tốt mọi công việc liên quan đến hoạt động kinh doanh của Công ty;

ĐIỀU 14 - Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Sản phẩm

Là phòng chuyên môn nghiệp vụ có chức năng tham mưu và giúp việc Ban Lãnh đạo trong quá trình thiết kế chương trình, xây dựng sản phẩm đặc thù và đón đầu thị hiếu, xu thế của khách hàng:

1. Nghiên cứu và xây dựng các chương trình, hình thành các sản phẩm đặc thù;
2. Xây dựng và phát triển tour tuyến; dự án đầu tư của Công ty;
3. Xây dựng dự án kiểu mẫu mang văn hóa dân tộc, bản địa du lịch;
4. Hỗ trợ bán hàng tư vấn và giới thiệu sản phẩm cho khách hàng;
5. Nghiên cứu đề xuất với Ban Giám đốc về chính sách sản phẩm hoặc chính sách ưu đãi cho từng chương trình;
6. Chủ trì và phối hợp với các phòng chức năng tổ chức đào, hướng dẫn sản phẩm mới hoặc đào tạo chuyên môn.
7. Phối hợp tốt với các phòng ban chức năng khác trong Công ty để hoàn thành tốt mọi công việc liên quan đến hoạt động kinh doanh của Công ty;

ĐIỀU 15 - Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Bán hàng B2B và B2C

Là phòng chuyên môn nghiệp vụ có chức năng tham mưu và giúp việc Ban Lãnh đạo trong quá trình quản lý, chỉ đạo, điều hành hoạt động bán hàng theo từng lĩnh vực được phân chia (B2B hoặc B2C) và tổ chức thực hiện các nghiệp vụ:

1. Quản lý và tổ chức hoạt động bán hàng, các sản phẩm của Công ty;
2. Quản lý hồ sơ thông tin, giao dịch khách hàng;
3. Hỗ trợ, tư vấn và giới thiệu sản phẩm cho khách hàng;
4. Nghiên cứu đề xuất với Ban Giám đốc về chính sách khách hàng trong từng thời kỳ, tổ chức thực hiện các chính sách khách hàng đã được Tổng Giám đốc Công ty duyệt;
5. Duy trì quan hệ, đề xuất kế hoạch phát triển khách hàng tiềm năng và mở rộng thị trường.

6. Chủ trì và phối hợp với các phòng chức năng dự thảo và quản lý các hợp đồng bán hàng, hợp đồng dịch vụ của Công ty;
7. Phối hợp với Phòng Tài chính - Kế toán trong việc thanh toán và thu hồi công nợ với khách hàng;
8. Phối hợp với Marketing để quảng bá hình ảnh, thương hiệu của công ty ra thị trường trong và ngoài nước.
9. Lập báo cáo định kỳ về kết quả hoạt động quản lý, điều hành của phòng theo qui định của công ty;

ĐIỀU 16 - Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Dự án:

Là phòng chuyên môn nghiệp vụ có chức năng tham mưu và giúp việc Ban Lãnh đạo trong việc tìm kiếm và quản lý các dự án đầu tư của Công ty với tư cách là chủ trì dự án: dự án đầu tư khu cư trú, dự án nghiên cứu tour, tuyến, dự án hoạt động nhân đạo của Công ty,..... nhằm đáp ứng yêu cầu thị trường, phù hợp pháp luật để thực hiện chiến lược kinh doanh của Công ty, bao gồm các hoạt động:

1. Chủ động trong công tác tiếp thị tìm kiếm công trình, lập hồ sơ dự án các công trình, các dự án đảm bảo chính xác, kịp thời, giá cả hợp lý có tính cạnh tranh và đảm bảo tính hiệu quả kinh tế.
2. Xây dựng kế hoạch và triển khai ban đầu việc setup, chuẩn bị khai thác các dự án đầu tư xây dựng khu cư trú do Ban Lãnh đạo quyết định.
3. Chủ trì và quản lý hoạt động tổ chức nhân đạo của Công ty: kế hoạch tổ chức chung, ngân sách hoạt động, phương thức huy động và quản lý nguồn ngân sách;
4. Tổng hợp số liệu, báo cáo kết quả thực hiện các dự án, phân tích hiệu quả kinh tế các công trình, các dự án đầu tư, dự án nhân đạo do công ty chỉ trì.
5. Chủ trì xây dựng kế hoạch đầu tư sửa chữa cho các các công trình đầu tư của Công ty nhằm đảm bảo chống xuống cấp và phục vụ tốt cho mục đích kinh doanh của Công ty.
6. Tổ chức giám sát thi công các dự án đầu tư khi triển khai thực hiện, đảm bảo các dự án thi công đúng tiến độ, đảm bảo chất lượng cả về kỹ, mỹ thuật và tiết kiệm chi phí; Tuân thủ đúng các quy định nội bộ của Công ty và quy định hiện hành của địa phương và pháp luật.
7. Phối hợp với các phòng chức năng của Công ty để tổ chức nghiệm thu công trình, nghiệm thu khối lượng, lập hồ sơ quyết toán các hạng mục công trình, các dự án đầu tư và báo cáo công việc khi hoàn thành;
8. Đề xuất với lãnh đạo Công ty về các biện pháp quản lý nhằm tăng năng suất lao động, nâng cao hiệu quả quản lý và hiệu quả sản xuất kinh doanh.
9. Xây dựng và tạo quan hệ với cơ quan chủ quản tại các địa phương, các đối tác, nhà cung cấp dịch vụ;
10. Lập báo cáo định kỳ về kết quả hoạt động quản lý, điều hành của phòng theo qui định của công ty;

ĐIỀU 17 - Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Kế hoạch – Phát triển Dịch vụ:

Là phòng chuyên môn nghiệp vụ có chức năng tham mưu và giúp việc Ban Lãnh đạo trong quá trình quản lý hoạt động khai thác, vận hành và phát triển các dịch vụ tại các cơ sở lưu trú:

1. Xây dựng và lập kế hoạch phát triển các dịch vụ tại các cơ sở lưu trú của Công ty;
2. Xây dựng và tạo quan hệ với đối tác, nhà cung cấp dịch vụ;
3. Quản lý và triển khai áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ cho các cơ sở lưu trú theo hệ thống của Công ty;
4. Phối hợp đề tư vấn và giới thiệu dịch vụ, sản phẩm cho khách hàng;
5. Nghiên cứu đề xuất với Ban Giám đốc về quy chuẩn sản phẩm, chính sách dịch vụ theo từng thời kỳ;
6. Tổ chức và giám sát việc triển khai các chính sách dịch vụ khách hàng đã được Ban Lãnh đạo duyệt;
7. Chủ trì và phối hợp với các đơn vị chức năng dự thảo, trình ký và quản lý cơ sở, trang thiết bị dịch vụ của các khu lưu trú;
8. Tổ chức đào tạo và hướng dẫn nghiệp vụ về dịch vụ Nhà hàng, khách sạn và dịch vụ khác cho các cơ sở lưu trú;
9. Phối hợp với Marketing để quảng bá hình ảnh, thương hiệu của công ty ra thị trường trong và ngoài nước.
10. Lập báo cáo định kỳ về kết quả hoạt động theo qui định của công ty;

ĐIỀU 18 - Chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng Giao dịch/ Cơ sở:

Là đơn vị có chức năng tham mưu và giúp việc Ban Lãnh đạo trong quá trình quản lý, điều hành các hoạt động giao dịch trong hoạt động của Công ty tại các cơ sở, địa bàn khu vực Công ty đặt văn phòng đại diện, cụ thể:

1. Đại diện cho Công ty trong quan hệ giao dịch với các đối tác và tổ chức liên quan tại một địa phương có quan hệ với Công ty trong các lĩnh vực hoạt động.
2. Chủ động nghiên cứu, phân tích thị trường, tìm kiếm đối tác và dịch vụ tiềm năng để phục vụ các hoạt động kinh doanh của Công ty tại địa phương;
3. Theo dõi, tổ chức thực hiện điều hành tour theo chương trình bán hàng của Công ty;
4. Quản lý hoạt động điều hành, dịch vụ, hoạt động quản lý văn phòng tại địa bàn;
5. Thiết lập, tạo dựng hình ảnh uy tín, tốt đẹp của Công ty tại địa phương.
6. Phối hợp thường xuyên và chặt chẽ với các Phòng, Ban, đơn vị của Công ty để thực hiện tốt dịch vụ và cam kết của Công ty với khách hàng, đối tác.
7. Được uỷ nhiệm giao dịch với các đơn vị và cơ quan hữu quan trong phạm vi cho phép.
8. Được TGD uỷ quyền tuyển chọn và sử dụng lao động theo yêu cầu công việc;

9. Báo cáo định kỳ hoặc đột xuất (khi có yêu cầu) với Công ty tình hình hoạt động của VPĐD.

ĐIỀU 19 - Các chức danh cán bộ quản lý và cấp nhân viên trong Công ty

1. Ban Lãnh đạo:
 - i. Chủ tịch Hội đồng Quản trị (Chairman);
 - ii. Tổng Giám đốc Công ty (CEO);
 - iii. Phó Tổng Giám đốc (Vice CEO);
2. Các Giám đốc chức năng: (Director of...)
 - i. Giám đốc Tài chính;
 - ii. Giám đốc Marketing;
 - iii. Giám đốc bán hàng;
 - iv. Giám đốc sản phẩm;
 - v. Giám đốc vùng/ miền (Giám đốc Amica Travel Lào;...)
 - vi. Và các Giám đốc khác được bổ nhiệm theo từng Quyết định cụ thể;
3. Các chức danh Quản lý cấp trung: (Manager/ Deputy Manager)
 - i. Kế toán trưởng; Trưởng / Phó phòng TCKT;
 - ii. Trưởng Phòng Hành chính – Nhân sự;
 - iii. Trưởng phòng IT;
 - iv. Trưởng/ Phó phòng Bán hàng B2B (theo lĩnh vực: B2B Fr hoặc B2B En)
 - v. Trưởng / Phó phòng B2C Fr/ B2C En;
 - vi. Trưởng/ Phó phòng Điều hành dịch vụ;
 - vii. Trưởng/Phó phòng CSKH;
 - viii. Trưởng phòng Dịch vụ Đầu vào;
 - ix. Trưởng phòng Truyền thông;
 - x. Phụ trách Phòng (hay gọi là Q. Trưởng phòng): Là vị trí trong thời gian tạm thời của đơn vị bị khuyết hoặc chưa có Trưởng, sẽ do một Phó Phòng được bổ nhiệm với vai trò phụ trách chung cho đến thời điểm có quyết định thay thế.
 - xi. Trợ lý của Ban Tổng Giám đốc: Trợ giúp Ban tổng Giám đốc trong việc duy trì các hoạt động điều hành trong mảng được phân công, ủy quyền.
4. Cấp Giám sát:
 - i. Chuyên gia tư vấn (Expert);

- ii. Trưởng nhóm (Account Manager/ Team Leader);
- 5. Cấp thừa hành: Nhóm nhân viên: (Staff)
 - i. Chuyên viên cao cấp (Senior): Có kinh nghiệm làm việc từ 05 năm trở lên;
 - ii. Chuyên viên (Executive): Có kinh nghiệm từ 02 năm trở lên;
 - iii. Trợ lý (Assitant): Nhân viên có kinh nghiệm từ 01 đến dưới 02 năm;
 - iv. Tập sự (Junior/ Coordinator): Tập sự hoặc học việc dưới 01 năm kinh nghiệm.

ĐIỀU 20 - Quan hệ công tác trong điều hành hoạt động của Công ty

Trong quá trình điều hành mọi hoạt động của Công ty, các cán bộ quản lý và các đơn vị Phòng, Ban phải tuân thủ những nguyên tắc sau:

1. Các phòng, ban phải tuân theo sự chỉ đạo của Lãnh đạo trực tiếp hoặc người được ủy quyền theo các quy định tại quy chế này;
2. Các đơn vị làm việc phối hợp với nhau trên nguyên tắc hợp tác, không tự ý giao việc trực tiếp cho cán bộ, nhân viên, không thuộc quyền quản lý. Trường hợp đặc biệt, có thể điều động cán bộ, nhân viên đi giải quyết công việc gấp, nhưng sau đó phải thông báo cho cán bộ trực tiếp quản lý biết lý do điều động;
3. Mọi cán bộ quản lý trong Công ty có trách nhiệm thực hiện tốt nhiệm vụ, quyền hạn của mình theo qui định; báo cáo kịp thời những vướng mắc đã và đang gặp; kết quả đã hoàn thành cho Ban Lãnh đạo Công ty;
4. Trong công tác quản lý điều hành mọi hoạt động của Công ty, những ý kiến khác nhau giữa các cán bộ quản lý phải được đưa ra trao đổi tập thể trong cuộc họp giao ban của Công ty. Mọi thoả thuận riêng giữa các cán bộ quản lý, không báo cáo Ban Giám đốc sẽ không có giá trị pháp lý khi thực hiện và hậu quả (nếu có) những cán bộ đã thoả thuận phải hoàn toàn chịu trách nhiệm. Trong mọi trường hợp, quyết định của Tổng Giám đốc là quyết định cuối cùng.
5. Việc uỷ quyền của Tổng Giám đốc cho các Giám đốc chức năng/ Trưởng đơn vị trong phạm vi công việc là uỷ quyền thường xuyên, dài hạn theo Bản phân công công tác và/ hoặc uỷ quyền ngắn hạn theo giấy uỷ quyền (nếu có). Các Giám đốc chức năng/ Trưởng đơn vị phụ trách được đưa ra những mệnh lệnh quản lý trong phạm vi được uỷ quyền;
6. Các nhân viên phải tuân thủ quy định và phân công công việc của cấp quản lý;
7. Các chức danh trong công ty đều có bản Mô tả và tiêu chuẩn chức danh công việc. Bản Mô tả công việc có thể thay đổi tùy theo từng giai đoạn và yêu cầu phát triển của đơn vị và Công ty.
8. Các quy định khác được thể hiện trong Quy chế Nhân sự hoặc văn bản quy phạm hiện hành áp dụng của Công ty.

CHƯƠNG V:

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

ĐIỀU 21 - Hiệu lực thi hành

Qui chế này có hiệu lực thi hành kể từ ngày Tổng giám đốc Công ty ký quyết định ban hành. Các Trưởng đơn vị Phòng, ban và mọi cán bộ, nhân viên trong Công ty có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc trong vị trí công tác của mình. Những vi phạm qui chế của Công ty đều bị xử lý kỷ luật.

ĐIỀU 22 - Tổ chức thực hiện và tổng hợp bổ sung, sửa đổi

Trong quá trình thực hiện, mọi cán bộ, nhân viên trong Công ty nếu phát hiện những điều khoản, những qui định chưa hợp lý hoặc không thể thực hiện được phải báo cáo hoặc trực tiếp trình bày với Tổng Giám đốc Công ty. Những ý kiến góp ý, bổ sung phải được Phòng HCNS tập hợp, nghiên cứu để bổ sung, sửa đổi (nếu kiến nghị đó là đúng). Trong khi những qui định có liên quan trong qui chế này chưa được bổ sung, sửa đổi bằng văn bản của Tổng giám đốc Công ty, mọi cán bộ, nhân viên, công nhân vẫn phải chấp hành.

TỔNG GIÁM ĐỐC

HÀ ĐỨC MẠNH