



BẢN ĐỒ NĂNG LỰC VỊ TRÍ CÔNG VIỆC

Mã số:
Ngày phát hành:
Lần chỉnh sửa, bổ sung:
Số trang:

Vị trí công việc:

Quản Lý Trung Tâm

Đơn vị: Ban giám đốc

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Quan hệ quản lý

- Cấp trên trực tiếp: Giám đốc trung tâm
- Cấp trên gián tiếp: Hội đồng quản trị
- Cấp dưới trực tiếp: CSKH, TVV và giáo viên, trợ giảng trực thuộc cơ sở

2. Quan hệ công việc

2.1 Bên trong

Phòng ban trong Trung tâm: Phòng kinh doanh; Phòng HC-NS; Ban giám đốc, Phòng Chuyên môn
Làm việc trực tiếp với ban giám đốc, đội ngũ trợ giảng và giáo viên

2.2 Bên ngoài

Phụ huynh, học sinh toàn bộ trung tâm

2.3 Tóm tắt vị trí

Quản lý Trung tâm chịu trách nhiệm toàn diện trong việc điều hành và phát triển hoạt động của trung tâm ngoại ngữ The Key, đảm bảo đạt được các mục tiêu kinh doanh và học thuật đã đề ra. Vị trí này đóng vai trò cầu nối quan trọng giữa Văn phòng Tổng The Key, đội ngũ giáo viên, nhân viên trung tâm, học viên và phụ huynh, hướng tới việc cung cấp trải nghiệm giáo dục chất lượng cao và dịch vụ khách hàng xuất sắc.

II. MỤC ĐÍCH CÔNG VIỆC

1 Vận hành và quản lý hiệu quả

Đảm bảo toàn bộ hoạt động của trung tâm diễn ra suôn sẻ, hiệu quả, tuân thủ các quy trình và tiêu chuẩn của hệ thống The Key.

2 Phát triển kinh doanh:

Chịu trách nhiệm về mục tiêu doanh thu, số lượng học viên, và các chỉ số kinh doanh khác của trung tâm.

3 Đảm bảo chất lượng học thuật:

Phối hợp chặt chẽ với đội ngũ chuyên môn của Văn phòng Tổng The Key để duy trì và nâng cao chất lượng giảng dạy và học tập.

4 Xây dựng đội ngũ và văn hóa:

Phát triển một đội ngũ nhân sự mạnh mẽ, đoàn kết và chuyên nghiệp tại trung tâm, tạo dựng môi trường làm việc tích cực.

5 Nâng cao trải nghiệm khách hàng:

Đảm bảo sự hài lòng của học viên và phụ huynh thông qua chất lượng dịch vụ và hỗ trợ tận tâm.

III. TRÁCH NHIỆM VÀ NHIỆM VỤ PHẢI LÀM

KẾT QUẢ ĐẦU RA

A. Quản lý và Vận hành Trung tâm

- | | | |
|----|--|---|
| 1. | Xây dựng và triển khai kế hoạch hoạt động kinh doanh, tuyển sinh, marketing và vận hành chi tiết cho trung tâm theo quý/năm, phù hợp với chiến lược tổng thể của The Key. | Bản kế hoạch kinh doanh và vận hành trung tâm được phê duyệt, bao gồm các chỉ tiêu về doanh thu, số lượng học viên, chi phí, và hoạt động marketing cụ thể. |
| 2. | Trực tiếp giám sát, điều phối và đảm bảo toàn bộ hoạt động của trung tâm (tr vấn, tuyển sinh, chăm sóc khách hàng, xếp lớp, quản lý lớp học, cơ sở vật chất) diễn ra hiệu quả, đúng quy trình. | Báo cáo hoạt động hàng tuần/tháng, thể hiện các chỉ số vận hành chính (tỷ lệ chuyển đổi, tỷ lệ duy trì lớp, tình hình lớp học) và các vấn đề phát sinh được xử lý kịp thời. |
| 3. | Quản lý ngân sách hoạt động của trung tâm, kiểm soát chi phí, và đảm bảo việc sử dụng cơ sở vật chất, trang thiết bị hiệu quả, tối ưu. | Báo cáo tài chính trung tâm hàng tháng/quý (doanh thu, chi phí), đảm bảo tính minh bạch và tuân thủ ngân sách. Cơ sở vật chất luôn được duy trì trong tình trạng tốt. |

B. Quản lý và Phát triển Đội ngũ Nhân sự tại Trung tâm

- | | | |
|----|--|--|
| 1. | Tham gia vào quá trình tuyển dụng nhân sự (nhân viên tư vấn, chăm sóc khách hàng, hành chính) tại trung tâm, trực tiếp đào tạo hội nhập và nâng cao kỹ năng cho đội ngũ. | Đội ngũ nhân sự đủ số lượng và chất lượng đáp ứng yêu cầu công việc. Báo cáo đánh giá hiệu suất nhân sự định kỳ. |
| 2. | Đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên, đưa ra lộ trình phát triển cá nhân và xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, tích cực. | Kế hoạch phát triển cá nhân (PDP) cho từng nhân viên, đảm bảo sự gắn kết và phát triển bền vững của đội ngũ. |
| 3. | Xây dựng và duy trì văn hóa làm việc năng động, chuyên nghiệp, gắn kết tại trung tâm, truyền tải các giá trị cốt lõi của The Key. | Mức độ hài lòng của nhân viên, thể hiện qua các khảo sát nội bộ hoặc các chỉ số gắn kết. |

C. Phối hợp với Văn phòng Tổng The Key

- | | | |
|----|--|---|
| 1. | Cung cấp thông tin thị trường, nhu cầu khách hàng tại khu vực trung tâm để phối hợp xây dựng và triển khai các chiến dịch marketing, tuyển sinh hiệu quả, đạt mục tiêu doanh số. | Các báo cáo thị trường/khách hàng định kỳ, đóng góp vào sự thành công của các chiến dịch kinh doanh. |
| 2. | Truyền đạt phản hồi từ giáo viên, học viên về chương trình học, chất lượng giảng dạy, và học liệu. Phối hợp triển khai các quy định, tiêu chuẩn học thuật mới từ Văn phòng Tổng. | Báo cáo phản hồi học thuật từ trung tâm, đảm bảo thông tin hai chiều thông suốt, góp phần cải thiện chất lượng giảng dạy. |

3.	Tuân thủ và phối hợp chặt chẽ với các quy trình vận hành, chính sách hành chính do Văn phòng Tổng ban hành, đảm bảo tính đồng bộ trong toàn hệ thống.	Việc tuân thủ các quy trình vận hành của hệ thống, không có sai sót lớn liên quan đến hành chính, pháp lý.
4.	Báo cáo định kỳ và đột xuất về tình hình hoạt động của trung tâm cho quản lý cấp cao tại Văn phòng Tổng, đồng thời chủ động đưa ra các đề xuất cải tiến.	Các báo cáo đầy đủ, chính xác, và kịp thời, cùng với các đề xuất cải tiến có tính khả thi cao.
D. Nâng cao Trải nghiệm Khách hàng và Duy trì Mối quan hệ		
1.	Đảm bảo đội ngũ nhân viên trung tâm cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng xuất sắc, giải quyết nhanh chóng và hiệu quả các thắc mắc, khiếu nại của học viên và phụ huynh.	Chỉ số hài lòng khách hàng (CSAT/NPS) của trung tâm đạt hoặc vượt mục tiêu.
2.	Lên kế hoạch và tổ chức các sự kiện ngoại khóa, hội thảo, giao lưu nhằm tăng cường trải nghiệm học tập và xây dựng cộng đồng học viên.	Số lượng và chất lượng các sự kiện được tổ chức, thu hút đông đảo học viên tham gia.
E. Các công việc khác		
1.	Hoàn thành các công việc khác theo sự phân công của cấp trên, phù hợp với chức năng và nhiệm vụ của vị trí Quản lý Trung tâm.	Danh sách công việc được giao và kết quả hoàn thành.
IV. QUYỀN HẠN		
1. Quyền quản lý nhân sự:		
	Quyền đề xuất/tham gia quyết định tuyển dụng, đào tạo, đánh giá hiệu suất và đề xuất các chế độ khen thưởng, kỷ luật đối với đội ngũ nhân viên trực thuộc trung tâm (trừ giáo viên - do bộ phận học thuật quản lý chuyên môn).	
2. Quyền điều hành vận hành:		
	Quyền quyết định các hoạt động vận hành hàng ngày của trung tâm trong khuôn khổ ngân sách và quy định chung của The Key.	
	Quyền đề xuất và triển khai các sáng kiến cải tiến quy trình vận hành nhằm nâng cao hiệu quả.	
3. Quyền về kinh doanh:		
	Quyền đề xuất và tham gia quyết định các chiến lược tuyển sinh, chính sách ưu đãi cục bộ của trung tâm để đạt mục tiêu doanh số (trong khuôn khổ quy định của Văn phòng Tổng).	
	Quyền sử dụng ngân sách marketing được phân bổ cho trung tâm.	
4. Quyền đối với khách hàng:		
	Quyền xử lý các vấn đề, khiếu nại của học viên và phụ huynh ở cấp độ trung tâm, đảm bảo sự hài lòng.	
5. Quyền đề xuất:		
	Đề xuất các chính sách, quy định liên quan đến hoạt động của trung tâm lên Văn phòng Tổng để xem xét và phê duyệt.	
	Đề xuất bổ sung, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị của trung tâm.	
V. ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC		
1. Thời gian làm việc (được nghỉ 1 buổi/ tuần):		
	Thời gian làm việc linh hoạt, sẵn sàng làm việc ngoài giờ hành chính hoặc cuối tuần khi cần thiết để quản lý và giám sát các hoạt động của trung tâm, đặc biệt là vào các khung giờ có nhiều lớp học hoặc sự kiện.	
	Nghỉ 1 buổi/tuần, có thể không vào cuối tuần nếu cần thiết.	
	Ca sáng: 8h00-12h00 và 14h00 -18h00	
	Ca chiều tối: 14h00 - 22h00	
2. Điều kiện môi trường làm việc		
	Môi trường làm việc năng động, chuyên nghiệp, sáng tạo và có nhiều cơ hội phát triển bản thân.	
	Làm việc trực tiếp tại trung tâm, đồng thời có sự phối hợp chặt chẽ với các phòng ban tại Văn phòng Tổng.	
3. Được trang bị		
	Được trang bị đầy đủ các trang thiết bị cần thiết (máy tính, phần mềm quản lý, tài liệu, không gian làm việc chuyên nghiệp) để phục vụ công việc hiệu quả.	
	Được hưởng các chính sách đào tạo, phát triển kỹ năng lãnh đạo và quản lý.	
VI. TIÊU CHUẨN VỊ TRÍ		
1. Yêu cầu cơ bản		
1.1 Trình độ đào tạo		
	Tốt nghiệp Đại học trở lên chuyên ngành Quản trị Kinh doanh, Kinh tế, Ngoại ngữ (Tiếng Trung/Tiếng Anh), Sư phạm, hoặc các ngành liên quan đến Quản lý Giáo dục.	
	Ưu tiên ứng viên có bằng Thạc sĩ hoặc các chứng chỉ về Quản lý dự án, Quản lý Kinh doanh, hoặc Quản lý Giáo dục.	
1.2 Tin học		
	Thành thạo tin học văn phòng	
1.3 Ngoại ngữ		
	Tiếng Trung: Đạt trình độ HSK 5 trở lên (tối thiểu 200/300 điểm HSK 5) hoặc tương đương TOCFL cấp 4. Khả năng giao tiếp tiếng Trung tốt sẽ là một lợi thế lớn để làm việc với đội ngũ chuyên môn tiếng Trung và hiểu sâu hơn về sản phẩm.	
	Tiếng Anh: Có khả năng đọc hiểu tài liệu, giao tiếp cơ bản (tương đương IELTS 5.5 hoặc TOEIC 600+) là một lợi thế.	
1.4 Kinh nghiệm		

	Tối thiểu 3 năm kinh nghiệm ở vị trí quản lý (Quản lý Trung tâm, Giám đốc Chi nhánh, Trưởng phòng Kinh doanh/Vận hành) trong lĩnh vực giáo dục, dịch vụ khách hàng hoặc bán lẻ.
	Tối thiểu 1 năm kinh nghiệm làm việc trong môi trường trung tâm ngoại ngữ hoặc tổ chức giáo dục.
	Ưu tiên ứng viên có kinh nghiệm quản lý đội ngũ từ 5 người trở lên và có kinh nghiệm đạt mục tiêu doanh số.
2.	Yêu cầu năng lực chuyên môn
2.1	Kiến thức
	Nắm vững kiến thức về quản trị kinh doanh, marketing, quản lý tài chính cơ bản trong môi trường giáo dục.
	Hiểu biết sâu sắc về vận hành trung tâm ngoại ngữ, các quy trình tuyển sinh, chăm sóc khách hàng, quản lý lớp học.
	Có kiến thức về quản lý nhân sự, phát triển đội nhóm, tạo động lực cho nhân viên.
	Hiểu biết về phân tích dữ liệu, báo cáo kinh doanh để đưa ra quyết định quản lý.
2.2	Kỹ năng
	Kỹ năng lãnh đạo và quản lý: Khả năng định hướng, tổ chức, giám sát và phát triển đội ngũ để đạt được mục tiêu.
	Kỹ năng lập kế hoạch và triển khai: Thiết lập mục tiêu rõ ràng, xây dựng kế hoạch hành động và triển khai hiệu quả.
	Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định: Phân tích tình huống, đưa ra các giải pháp kịp thời và hiệu quả.
	Kỹ năng giao tiếp và đàm phán xuất sắc: Khả năng truyền đạt thông tin rõ ràng, thuyết phục, xây dựng mối quan hệ tốt với học viên, phụ huynh, đối tác và Văn phòng Tổng.
	Kỹ năng quản lý tài chính cá nhân và trung tâm: Kiểm soát ngân sách, chi phí hiệu quả.
	Kỹ năng bán hàng và tư vấn: Khả năng thúc đẩy doanh số, thu hút và giữ chân học viên.
	Kỹ năng phối hợp đa phòng ban: Làm việc hiệu quả với các bộ phận Kinh doanh, Học thuật, Hành chính của Văn phòng Tổng The Key.
2.3	Thái độ
	Tư duy định hướng kết quả và mục tiêu doanh số cao.
	Chủ động, quyết đoán và có khả năng chịu áp lực cao trong công việc.
	Tinh thần trách nhiệm cao, nhiệt huyết, tận tâm với công việc và học viên.
	Tư duy cầu tiến, sẵn sàng học hỏi và thích nghi với môi trường thay đổi nhanh chóng.
	Trung thực, chính trực và có đạo đức nghề nghiệp.
	Thân thiện, cởi mở, xây dựng mối quan hệ tích cực với nhân viên và khách hàng.
2.4	Khác:
	Ưu tiên ứng viên có kinh nghiệm quản lý trung tâm hoặc chi nhánh trong các chuỗi hệ thống.
	Có khả năng làm việc linh hoạt về thời gian để đáp ứng yêu cầu của trung tâm.
VI	MỨC LƯƠNG
1.	Lương cơ bản
	15.000.000 - 25.000.000/ Tháng, tùy thuộc vào thăng bậc lương
	Hưởng 80% lương trong 3 tháng thử việc
2.	Lương hiệu suất/thưởng:
	Thưởng KPI theo doanh số và hiệu quả hoạt động của trung tâm (ví dụ: đạt/vượt mục tiêu doanh thu, số lượng học viên, tỷ lệ tái đăng ký).
	Thưởng cuối năm, thưởng các ngày lễ, Tết, lương tháng 13 theo quy định và kết quả kinh doanh của The Key.
	Hoa hồng/Thưởng dựa trên hiệu suất kinh doanh cá nhân và trung tâm.
3	Chế độ phúc lợi khác:
	Tham gia BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ theo quy định của pháp luật.
	Được tham gia các khóa đào tạo nâng cao về quản lý, lãnh đạo, kinh doanh và các kỹ năng chuyên môn khác.
	Môi trường làm việc trẻ trung, năng động, chuyên nghiệp và cơ hội thăng tiến rõ ràng.
	Các hoạt động teambuilding, dã ngoại hàng năm.
	Ưu đãi học phí cho bản thân và người thân tại các trung tâm thuộc hệ thống The Key.