**JOB DESCRIPTION**

**BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Nhân viên buồng phòng (Room Attendant)**

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: Buồng phòng**

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Giám sát/Trưởng bộ phận buồng phòng**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Dọn dẹp và làm vệ sinh phòng khách theo đúng tiêu chuẩn của khách sạn.** | * Dọn giường, thay ga giường và vỏ gối.
* Làm sạch các đồ đạc trong phòng.
* Làm vệ sinh nhà tắm và các trang thiết bị trong nhà tắm.
* Thay khăn tắm và bổ sung các vật dụng cần thiết như: xà phòng, tạp chí, văn phòng phẩm, giấy lau tay, giấy vệ sinh, v.v…
* Đổ rác và gạt tàn thuốc lá.
* Rửa sạch ly, cốc uống nước.
* Lau chùi các cánh cửa, tường, trần nhà, cửa gió điều hoà, cửa thông gió, cửa sổ, ban công và gương kính.
* Hút bụi bên trong phòng và khu vực hành lang trước cửa phòng.
* Kiểm tra hoa trong phòng khách, hành lang, tưới nước và gọi thay nếu cần.
* Thực hiện các yêu cầu của khách như là đổ gạt tàn, trải lại giường, đánh giầy, các dịch vụ trọn gói và không trọn gói khác…
* Làm vệ sinh khu vực hành lang bao gồm cả khu vực trước cửa thang máy.
* Khi vào làm vệ sinh các phòng trống, phải chắc chắn rằng tất cả các trang thiết bị trong phòng còn hoạt động tốt, báo cáo lại mọi sự cố cho giám sát viên và bổ sung các đồ dùng còn thiếu, chuẩn bị phòng sẵn sàng cho khách vào ở.
* Hàng ngày chuẩn bị xe đẩy và các dụng cụ làm phòng trước khi làm phòng.
* Hàng ngày phải hoàn thành và nộp lại bản báo cáo của nhân viên buồng phòng
* Nhận chìa khoá, danh sách các phòng được phân công và các chỉ dẫn từ giám sát viên trước khi bắt đầu ca làm việc và khi kết thúc ca làm việc phải hoàn trả lại chìa khóa phòng .
* Làm vệ sinh, bảo dưỡng các trang thiết bị và các khu vực dịch vụ hàng ngày.
* Báo cáo và bàn giao cho giám sát viên hoặc nhân viên văn phòng các đồ đạc khách bỏ quên.
* Báo ngay cho giám sát viên biết những trang thiết bị bị hỏng và những người khả nghi trong khu vực phòng khách.
* Chuyển đồ đạc từ phòng này sang phòng khác, từ trên phòng xuống tầng hầm và ngược lại.
* Làm thống kê đồ vải hàng tháng.
* Nhận đồ giặt của khách, kiểm tra cẩn thận và trả lại chính xác vào phòng khách.
 |
| **Kiểm tra phòng khách check-out** | * Khi khách làm thủ tục check-out trả phòng, nhân viên buồng phòng có nhiệm vụ kiểm tra minibar phòng khách, tình trạng sử dụng của các thiết bị.
* Cung cấp trung thực các thông tin kiểm tra cho nhân viên lễ tân được biết để xử lý check-out của khách.
 |
| **Xử lý các tình huống phát sinh** | * Với những phòng khách treo biển “Xin đừng làm phiền! (Do not Disturb!) quá lâu, vượt khung giờ quy định của khách sạn, nhân viên buồng phòng phải báo cáo ngay với giám sát ca trực để xử lý kịp thời.
* Nếu phát hiện khách bị thương, đau ốm… trong phòng, nhân viên buồng báo cáo cho giám sát ca liên hệ nhân viên y tế hỗ trợ xử lý, đưa khách đến bệnh viện trong trường hợp cần thiết. Chủ động thăm hỏi tình hình sức khỏe của khách.
* Giúp đỡ khách tìm chìa khóa, đồ thất lạc.
* Phối hợp với các nhân viên, bộ phận khác trong khách sạn xử lý các tình huống phát sinh như: khách bị mất trộm, hỏa hoạn…
 |
| **Các công việc khác** | * Cuối ca làm việc, thực hiện việc vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ công việc dọn phòng – bảo quản đúng cách, đúng nơi quy định của khách sạn.
* Phối hợp với nhân viên lễ tân, nhân viên hành lý hỗ trợ khách chuyển phòng theo yêu cầu.
* Đề cao tinh thần cảnh giác để đảm bảo các vấn đề về an ninh, an toàn trong khách sạn.
* Tham gia các cuộc họp định kỳ/ đột xuất của bộ phận, chủ động đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả công việc của nhân viên buồng phòng.
* Nhiệt tình tham gia các khóa huấn luyện, nâng cao trình độ khi được khách sạn tạo điều kiện.
* Thực hiện các công việc khác theo yêu cầu của quản lý bộ phận buồng.
 |

**Requirements/***Yêu cầu:*

Theo như bản mô tả công việc nhân viên buồng phòng, để đảm nhận vị trí này bạn cần có bằng THPT, ưu tiên có chứng chỉ nghiệp vụ buồng phòng hoặc kinh nghiệm làm việc tại các khách sạn.

* Có sức khỏe tốt
* Chăm chỉ, năng động, thân thiện, làm việc độc lập.
* Tiếng Anh cơ bản
* Hiểu biết về hóa chất làm sạch
* Biết sử dụng máy móc, thiết bị vệ sinh.
* Kỹ năng quản lý thời gian

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:*