**JOB DESCRIPTION**

**BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Giám sát buồng phòng (Houkeeping Supervisor)**

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Phân chia, giám sát công việc nhân viên buồng phòng** | * Chuẩn bị bảng phân công phòng khách cho nhân viên theo khu vực phụ trách, ghi chú những yêu cầu đặc biệt kèm theo (nếu có). * Phân công lịch trực cho nhân viên ca sáng, ca chiều. * Lên kế hoạch vệ sinh theo từng khu vực trong khách sạn theo công suất phòng. * Lên kế hoạch thời gian đảo nệm trong phòng khách và tổng vệ sinh phòng khách khi cần thiết. * Giám sát quá trình làm việc của nhân viên buồng phòng, kịp thời sửa các lỗi sai để đảm bảo phòng được dọn theo quy chuẩn của khách sạn, đánh giá nhân viên làm việc trong ca. * Nhắc nhở nhân viên và tham gia thực hiện việc xử lý đồ thất lạc của khách theo đúng quy trình. |
| **Kiểm tra vệ sinh phòng khách, khu vực tầng** | * Kiểm tra vệ sinh phòng sạch để khách check in và phòng khách ở theo tiêu chuẩn của khách sạn. * Kiểm tra kỹ vệ sinh phòng VIP, phòng honey moon, phòng khách ở dài hạn, phòng khách công ty và đảm bảo mọi thứ được trưng bày theo đúng vị trí. * Kiểm tra vệ sinh khu vực hành lang, tầng, thang máy, thang bộ được đảm bảo sạch sẽ, không có các chướng ngại vật chiếm lối đi, lối thoát hiểm. |
| **Theo dõi tình trạng phòng** | * Theo dõi các báo cáo phòng có các ghi chú nào đặc biệt không: extra bed, baby cot, honey moon… để bố trí nhân viên sắp xếp phòng theo yêu cầu. * Kiểm tra các trang thiết bị trong phòng hoạt động bình thường không. Nếu phát hiện hư hỏng phải báo ngay cho bộ phận liên quan để sửa chữa kịp thời. * Giám sát hóa đơn minibar, giặt ủi và nhắc nhở nhân viên không đặt thiếu nước uống miễn phí hay thức uống trong minibar. * Thường xuyên cập nhật thông tin trên hệ thống phòng để cập nhật tình hình các phòng có sự thay đổi. |
| **Kiểm soát, theo dõi tình trạng hoạt động của các trang thiết bị, dụng cụ, hóa chất** | * Kiểm soát, theo dõi tình trạng hoạt động của các trang thiết bị, dụng cụ vệ sinh của bộ phận buồng phòng. Liên hệ với bộ phận kỹ thuật sửa ngay khi có sự cố hư hỏng. * Theo dõi thời hạn sử dụng của các loại hóa chất tẩy rửa của bộ phận. * Nhắc nhở nhân viên vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ và sắp xếp ngăn nắp vào kho sau ca làm việc. * Chịu trách nhiệm quản lý chìa khóa, bộ đàm của nhân viên. |
| **Huấn luyện nghiệp vụ cho nhân viên buồng phòng** | * Thực hiện việc huấn luyện nghiệp vụ buồng phòng cho các nhân viên mới, hướng dẫn lại cho các nhân viên làm chưa đúng quy trình. * Cập nhật những phương pháp làm phòng mới và lên kế hoạch huấn luyện lại cho nhân viên. |
| **Các công việc khác** | * Kiểm tra các đơn đặt hàng các loại hóa chất và các mặt hàng khác cần cho công việc của bộ phận buồng phòng trước khi trình ký. * Theo dõi việc giao hoa để trang trí phòng và đảm bảo hoa được trang trí theo đúng yêu cầu. * Theo dõi việc xử lý côn trùng và báo cáo ngay cho trưởng bộ phận khi có sự cố. * Xử lý kịp thời các yêu cầu của khách và đảm bảo các yêu cầu được giải quyết thỏa đáng. * Hỗ trợ nhân viên làm phòng khi cần thiết. * Ghi chi tiết các công việc chưa thực hiện vào sổ giao ca và bàn giao cho ca tiếp quản. * Thực hiện các công việc khác khi được trưởng bộ phận phân công. * Báo cáo công việc theo ngày, tháng cho trưởng bộ phận buồng phòng. |

**Requirements/***Yêu cầu:*

Theo như Bản mô tả công việc giám sát buồng phòng khách sạn, để đảm nhiệm vị trí giám sát buồng phòng, bạn cần có bằng tối thiểu là trung cấp hoặc chứng chỉ nghiệp vụ buồng phòng hoặc bằng cấp liên quan.

* Tiếng Anh giao tiếp cơ bản
* Hiểu biết cơ bản về máy tính văn phòng
* Có sức khỏe tốt
* Nhanh nhẹn, nắm bắt và xử lý tình huống nhanh chóng, linh hoạt giải quyết những yêu cầu và phàn nàn của khách.
* Có tính tỉ mỉ và sạch sẽ để đảm bảo đánh giá chính xác chất lượng dọn phòng của nhân viên buồng, đáp ứng yêu cầu của khách và tiêu chuẩn của khách sạn.
* Bắt buộc phải có kinh nghiệm từ 1 – 2 năm.

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:*