**JOB DESCRIPTION**

***BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC***

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Floor Supervisor/** *Giám sát tầng*

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

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

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

Thực hiện việc duy trì và sắp xếp ngăn nắp, sạch sẽ các khu vực phòng khách, khu vực hành lang, lối thoát hiểm, kho. Kiểm tra và báo cáo các sự cố có thể xảy ra trong khu vực về hư hỏng hoặc sự khác biệt của phòng khách theo tiêu chuẩn của khách sạn.

Chịu trách nhiệm việc lên kế hoạch làm vệ sinh, hướng dẫn, hỗ trợ và giám sát nhân viên buồng phòng. Kiểm soát việc chi phí liên quan đến tài chính, tài sản của khách sạn. Đào tạo và hướng dẫn nhân viên cách làm việc theo tiêu chuẩn.

Đảm bảo nhân sự làm việc và công việc hiệu quả cao đạt mức tối đa trong ca làm việc của mình.

* Nghiêm túc, chuẩn mực về đồng phục và bảng tên ngay khi vào ca.
* Duy trì sự sạch sẽ và tác phong, cũng như diện mạo ngay nơi làm việc của mình theo tiêu chuẩn của khách sạn, một cách chỉnh tề.
* Tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, lịch sự và nhả nhặn và hòa đồng mọi lúc mọi nơi.
* Phải hiểu biết về phòng cháy chữa cháy, vệ sinh môi trường, an toàn và giữ gìn vệ sinh và các qui định của khách sạn. Biết cách sơ tán khách khi có sự cố có thể xảy ra.
* Báo cáo các công việc hằng ngày và tháng cũng như các sự việc có thể xảy ra với trưởng bộ phận.
* Phân chia công việc cũng như phân công phòng khách cho nhân viên làm vệ sinh theo thứ tự ưu tiên dựa trên bảng phân công lịch làm việc.
* Kiểm soát và theo dõi máy móc trang thiết bị, dụng cụ vệ sinh trong tình trạng tốt. Báo cáo ngay cho kỹ thuật sữa chữa nếu có sự cố hư hỏng. Duy trì vệ sinh máy sau khi đã sử dụng cho công việc.
* Giám sát nhân viên làm vệ sinh phòng khách theo qui trình chuẩn đã được huấn luyện.
* Huấn luyện lại cho nhân viên nếu chưa làm đúng cách và nhắc nhở nhân viên phải tuân thủ cách làm vệ sinh theo qui trình rõ ràng.
* Theo dõi tình trạng phòng khách và trang thiết bị của phòng tạo điều kiện thuận lợi cho khách sử dụng. Nếu sự cố hư hỏng báo ngay cho sữa chữa kịp thời.
* Chuẩn bị, phân công bảng làm phòng cho nhân viên, ghi chú công việc vệ sinh đặc biệt mỗi ngày và giám sát công việc đó nhân viên có làm hay không.
* Chuần bị bảng phân công việc và kiểm tra phòng của giám sát tầng, mô tả rỏ ràng các việc cần phải theo dõi hoặc sữa chữa. Ghi rõ tình trang phòng ,và so sánh sự khác biệt trên hệ thống Smile. Báo cáo ngay cho trưởng bộ phận và FO về sự khác biệt đó.
* Theo dõi phần báo cáo khách đến có ghi chú các dịch vụ yêu cầu đặc biệt trên hệ thống như, không hút thuốc, Extra bed, Baby cot,VIP, honey moon ,v.v.để cung cấp dịch vụ cho khách đầy đủ. ( Set up hoa theo yêu cầu).
* Cập nhật thông tin trên hệ thống thường xuyên để theo dõi tình trạng phòng có thay đổi.
* Kiểm soát về các đơn đặt hàng amenities, nước miễn phí hóa chất hoặc các mặt hàng khác có liên quan đến buồng phòng trước khi đưa trình ký.
* Kiểm soát cách sử dụng chìa khóa và giữ chìa cũng như bộ đàm của nhân viên.
* Kiểm tra thật kỹ vệ sinh các phòng VIP, Honey moon, Guest ở dài hạn, khách công ty và mọi thứ trong phòng khách trưng bày theo tiêu chuẩn của khách sạn thật hoàn hảo.
* Kiểm tra khu vực tầng, hành lang, thang máy và khu vực kho, lối thoát hiểm phải sạch sẽ liên tục, môi trường sạch, xanh. Không có chướng ngại vật tại các nơi thoát hiểm và không chiếm chổ hành lang, lối đi của khách. Nhắc nhở nhân viên tuân thủ việc này.
* Chịu trách nhiệm các báo cáo kịp thời liên quan đến bộ phận và tính chất công việc.
* Có trách nhiệm giám sát về bill minibar, giặt ủi ,và nhắc nhở nhân viên không được sót đặt lại nước miễn phí cũng như mini bar khách đã dùng đối với phòng khách ở và out.
* Chịu trách nhiệm vệ sinh tất cả khu vực tầng và phòng khách cũng như hoạt động của nhà buồng.
* Kiểm soát việc xử lý côn trùng và báo cáo nếu sự cố xảy ra.
* Kết hợp theo dõi về giao hoa cho phòng khách theo yêu cầu, trang trí hoa theo tiêu chuẩn của khách sạn dựa trên yêu cầu của khách ngoại cũng như người Việt Nam.
* Lên kế hoạch về chương trình đảo nệm theo định kỳ, và tổng vệ sinh phòng khách nếu cấn thiết.
* Phát triển việc huấn luyện nhân viên và định hướng cho họ làm việc cũng như đánh giá thể hiện tác phong làm việc của nhân viên theo kế hoạch của mình.
* Thực hiện các công việc được giao bởi trưởng bộ phận ngay lập tức theo tính chất công việc tại bộ phận.
* Lên kế hoạch vệ sinh theo từng khu vực dựa theo công suất phòng để đảm bảo công việc trôi chảy của bộ phận.
* Hổ trợ thay đỗi tình trạng phòng trên hệ thống quản lý mạng.
* Chia, phân công lịch trực của nhân viên ca sáng cũng như ca chiều, bàn giao công việc và chìa khóa cho ca tiếp quản và bàn giao ca rõ ràng và chi tiết công việc chưa thực hiện.
* Kiểm soát kho, xe hàng vải cũng như xe làm phòng và dụng cụ vệ sinh của nhân viên gọn gàng, ngăn nắp trước khi hết ca làm việc.
* Kiểm tra vệ sinh phòng khách ở và phòng sạch để khách check in theo tiêu chuẩn của khách sạn cũng như các phòng khách về tình trạng phòng ( Room status)
* Duy trì tình trạng phòng khách được sạch, đẹp và tiện ích cho khách thật hoàn hảo khi khách lưu trú. Đảm bảo giảm thiểu các sự cố có thể xảy ra đối với trang thiết bị phòng.
* Quan tâm và theo dõi các yêu cầu từ khách được giải quyết thỏa đáng.
* Báo cáo sự cố xảy ra ngoài ý muốn và ghi vào sổ bàn giao ca.
* Nhắc nhở và giám sát nhân viên việc thực hiện qui trình đồ để quên tại khách sạn.
* Giúp đỡ nhân viên một tay khi cần thiết về phòng khách có yêu cầu, Sữa lỗi nhân viên khi làm sai qui trình và giúp họ cải thiện làm việc tốt hơn mang tính góp ý xây dựng.
* Khuyến khích và hướng dẫn nhân viên làm việc theo đội , hợp tác trong công việc vui vẻ.
* Phối hợp làm việc khi trưởng bộ phận vắng mặt, Chịu trách nhiệm giám sát và hướng dẫn nhân viên làm việc nghiêm túc, huấn luyện và đánh giá nhân viên làm việc trong ca.
* Cập nhật thông tin về sự khác biệt tình trạng phòng cho Lễ Tân – Kế toán vào cuối ca.
* Quan tâm đến nhu cầu của khách hàng và phục vụ khách vượt qua sự mong đợi.
* Tuân thủ các nội qui và qui trình từ bộ phận đã định hướng và chỉ dẫn khi vào làm việc.

**Requirements/***Yêu cầu:*

Theo như Bản mô tả công việc Floor Supervisor, để đảm nhận vị trí này bạn cần có bằng cấp nghiệp vụ buồng phòng khách sạn, trình độ trung cấp/Cao đẳng/ Đại học chuyên ngành khách sạn hoặc ngành nghề liên quan.

* Tiếng Anh thành thạo
* Thật thà
* Làm việc chăm chỉ
* Kỹ năng quản lý thời gian
* Kỹ năng ra quyết định
* Kỹ năng giao tiếp tốt
* Khả năng phân tích nhanh
* Kỹ năng vi tính văn phòng
* Kỹ năng đào tạo
* Có kinh nghiệm 1-2 năm ở vị trí tương đương

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:*