

JOB TITLE: <i>Chức danh công việc:</i>	Asst Executive Housekeeper/ <i>Trợ lý bộ phận buồng</i>	LEVEL: <i>Cấp bậc:</i>	Individual Contributor / <i>Nhân viên</i>
DEPARTMENT: <i>Bộ phận:</i>	Housekeeping / <i>Buồng</i>	REPORTS TO: <i>Báo cáo cho:</i>	Laundry Manager/ <i>Trưởng bộ phận buồng</i>

JOB SUMMARY

The Assistant Housekeeping Manager to assist Housekeeping Manager efficiently manage overall the Housekeeping Department to ensure that facilities, rooms, public areas, linens & laundry, back of house and all surrounding command areas are well cleanlines and maintained to the standard require at all time, and stress on personal attention with prompt and personalized service to all guests. Responsible to assist for the operation of the Housekeeping department. The individual's main responsibility is in managing the daily operations of the department and assumes responsibility for the Department in the absence of the Executive Housekeeper.

Hỗ trợ trưởng bộ phận quản lý hiệu quả công việc của bộ phận buồng để đảm bảo rằng các cơ sở, phòng khách, khu vực công cộng, khu vực nhân viên, phòng đồ vải và giặt là và các khu vực xung quanh luôn được duy trì tốt và sạch sẽ theo tiêu chuẩn đặt ra mọi lúc, luôn dành sự chú ý cá nhân với dịch vụ nhanh chóng và chú ý cá nhân hóa dịch vụ tới tất cả khách hàng. Có trách nhiệm hỗ trợ về vận hành công việc của bộ phận.

THE ROLE

- Provides inspirational leadership, clear vision and direction to team members to ensure delivery of the Capella brand, values and vision, to create an amazing experience for our guests and team members.

Cung cấp khả năng lãnh đạo đầy cảm hứng, tầm nhìn và định hướng rõ ràng cho các thành viên trong nhóm để đảm bảo cung cấp thương hiệu, giá trị và tầm nhìn của Capella, nhằm tạo ra trải nghiệm tuyệt vời cho khách và các thành viên trong nhóm của chúng tôi.

- Monitors Housekeeping personnel to ensure guests receive prompt and courteous service by satisfaction by conducting regular guest rooms inspections and inspections of public areas, back of the house as well as the surrounding service areas well mantaince and cleanliness follow up hotel standard require.

Giám sát nhân viên để đảm bảo các dịch vụ phục vụ khách được nhanh chóng và lịch sự bằng cách thường xuyên kiểm tra phòng khách, khu vực công cộng, khu nhân viên và tất cả các khu vực dịch vụ xung quanh đảm bảo được duy trì và vệ sinh sạch sẽ theo tiêu chuẩn của khách sạn.

- To conduct a daily briefing of all staffs to ensure that everyone is aware of the day requirements and any special events that may be happening (for example – site inspections, show rooms or VIP arrivals) to make sure staffs well know all guest benefit, Guest special request, VIP arrival set up.

Thực hiện họp giao ban hàng ngày cho tất cả nhân viên để đảm bảo rằng mọi người đều nắm rõ các yêu cầu trong ngày và bất kỳ sự kiện đặc biệt nào có thể xảy ra (ví dụ - kiểm tra các khu vực, phòng)

mẫu hoặc khách VIP) để đảm bảo nhân viên biết rõ tất cả quyền lợi của khách, yêu cầu đặc biệt, hoặc chuẩn bị cho phòng đón khách quan trọng.

- Support the Executive Housekeeper in overseeing the daily operation of the Housekeeping department and ensures that hotel's policies, departmental standards are strictly adhered to.

Hỗ trợ trưởng bộ phận giám sát hoạt động hàng ngày của bộ phận Housekeeping và đảm bảo rằng các chính sách của khách sạn, các tiêu chuẩn của bộ phận được tuân thủ nghiêm ngặt.

- Daily check email & respond to reply and follow up if any issue pending, it should be following up at the end and make sure guest satisfaction.

Hàng ngày phải kiểm tra thư điện tử và trả lời thư, nó cần được theo dõi đến cuối cùng nếu như có vấn đề liên quan tồn đọng.

- Check the daily assignments of supervisor – Rooms and Public areas, Linens & Laundry, assist in the day on the job operation as and when require during emergency manpower shortage. Conduct weekly sup meeting to ensure all information related to work schedules, job tasks assigned are consistency according to the direction.

Kiểm tra phân công công việc hàng ngày của giám sát- Buồng, Khu công cộng, phòng đồ vải, hỗ trợ trong ngày về hoạt động công việc và khi cần trong thời gian thiếu nhân lực khẩn cấp. Thiết lập họp giám sát hàng tuần để đảm bảo tất cả các thông tin liên quan đến nhiệm vụ, kế hoạch công việc được giao phải nhất quán theo sự chỉ đạo.

- Plan and manage all housekeeping cleaning project for each section to ensure all areas are clean and maintain. Schedules routine inspections by supervisors, of all housekeeping areas including occupied and non-occupied rooms and Public areas.

- *Lập kế hoạch và quản lý tất cả các dự án vệ sinh định kỳ cho từng khu vực để đảm bảo tất cả các khu vực đều sạch sẽ và được duy trì. Lên lịch kiểm tra định kỳ bởi các giám sát, tất cả các khu vực bao gồm các phòng khách đang ở và phòng trống và các khu vực công cộng.*

- Prepare weekly staffing schedules, monitoring staff attendance and assist in planning work schedules. Delegate to all supervise to observe staffs within the Department and assist them in preparing work schedules.

Lập lịch nhân sự hàng tuần, theo dõi sự tham gia của nhân viên và hỗ trợ hoạch định lịch làm việc. Ủy quyền cho tất cả các giám sát để quan sát các nhân viên trong Bộ phận và hỗ trợ họ chuẩn bị lịch trình làm việc.

- Daily check for occupancies focuses to ensure enough manning guide for operation, assign manning guide and report for Housekeeping Manager to work with HR incase less manning.

Kiểm tra dự đoán công suất phòng hàng ngày để đảm bảo đủ nhân lực cho hoạt động vận hành, phân công nhân sự và báo cáo cho Quản lý buồng làm việc với bộ phận nhân sự trong trường hợp thiếu nhân lực.

- Daily inspection guest rooms, public areas, laundry and flower on a regular basis to ensure furnishing, facilities and equipments are clean and in good condition, well maintained and replaced / refurbished as required, to ensure well manage follow up standard.

Hàng ngày kiểm tra phòng khách, khu vực công cộng, giặt là và hoa thường xuyên để đảm bảo nội thất, trang thiết bị sạch sẽ và được sửa chữa tốt, được bảo dưỡng tốt và thay thế / tân trang theo yêu cầu, đảm bảo quản lý tốt theo tiêu chuẩn.

- Conduct weekly supervisors meeting & through close supervision recommend improvements and changes to the operation of the Department, especially concerning creating better services standards, increasing revenue and reducing costs.

Tổ chức các cuộc họp giám sát hàng tuần và tiếp nhận ý kiến đóng góp thay đổi và cải thiện từ đội ngũ giám sát đến các hoạt động của bộ phận, đặc biệt là liên quan đến việc tạo ra các tiêu chuẩn dịch vụ tốt hơn, tăng doanh thu và giảm chi phí.

- Daily check guest preference & glitch to make sure all issue or guest comment are sharing information for whole staffs and to follow up. To join Pre-arrival meeting for well prepare in advance to make satisfaction of the service.

Hàng ngày kiểm tra thông tin sở thích của khách hoặc những phần hồi của khách hàng thông qua “glitch” để đảm bảo tất cả các vấn đề hoặc nhận xét của khách đều được chia sẻ thông tin cho toàn thể nhân viên cùng theo dõi. Tham gia cuộc họp trước khi khách đến để dự đoán nhu cầu của khách hàng và chuẩn bị sẵn sàng đáp ứng nhu cầu và mang lại sự hài lòng của khách.

- Build and maintain strong guest relationships by periodically checking in on their stay experiences, gathering feedbacks to improve on operation and service experience.

Xây dựng và duy trì mối quan hệ bền chặt với khách bằng cách kiểm tra định kỳ trải nghiệm lưu trú của họ, thu thập phản hồi để cải thiện trải nghiệm vận hành và dịch vụ.

- Ensuring that all “Glitches” & complaints are handled with utmost professionalism and proper follow-ups are done in a timely manner.

Đảm bảo rằng tất cả các khiếu nại được xử lý một cách chuyên nghiệp nhất và các hoạt động theo dõi phù hợp được thực hiện kịp thời.

- Keep informed of VIP and special attention guests’ reservations and ensure that the preferences are well communicated within the team.

Luôn thông báo về các đặt phòng của khách quan trọng và khách chú ý đặc biệt đến khách và đảm bảo rằng các thông tin được thông báo trong nhóm.

- Inspects linens & laundry room to ensure all items send out/in are accurate counting & recorded in logbog. To be well control all staff uniforms/ guest laundry and guest linens and make sure everything is in good condition and clean.

Kiểm tra phòng đồ vải và giặt là để đảm bảo tất cả đồ gửi ra ngoài phải được kiểm đếm và ghi số theo dõi. Quản lý đồng phục, hàng giặt là của khách và đồ vải của khách sạn, đảm bảo tất cả luôn sạch sẽ và luôn trong tình trạng tốt.

- Build and maintain good rapport and cooperation with external laundry contractor to assure a smooth flow linen for operation

Xây dựng và duy trì mối quan hệ và hợp tác tốt với nhà thầu giặt là bên ngoài để đảm bảo bộ khăn trải giường hoạt động trơn tru.

- Support the Front Office department in ensuring room readiness and quality guest room servicing.

Hỗ trợ bộ phận Lễ tân trong việc đảm bảo sự sẵn sàng của phòng và chất lượng phục vụ phòng cho khách.

- Informs other operating departments of Housekeeping matters, which concern notably the Front Office, to ensure accurate room status, also in addition to communicating with Engineering to make sure all information are updated.

Thông báo cho các bộ phận liên quan về các vấn đề của bộ phận buồng, đặc biệt là bộ phận Lễ Tân để đảm bảo tình trạng phòng chính xác, đồng thời thông tin với Kỹ thuật để đảm bảo thông tin luôn được cập nhật.

- To suggest to Housekeeping Manager any necessary improvements for the efficient and effective performance of the hotel.

Đề xuất với Trưởng bộ phận buồng bất kỳ cải tiến cần thiết nào để hoạt động hiệu quả và hiệu quả của khách sạn.

- Maintains strong working relationships with other departments to ensure effective communications for operational issues, serves as a role model for inter-departmental collaboration and support.

Duy trì mối quan hệ làm việc chặt chẽ với các bộ phận khác để đảm bảo thông tin liên lạc hiệu quả cho các vấn đề hoạt động, chuẩn mực trong việc hợp tác và hỗ trợ giữa các bộ phận.

- Be an exemplary role model in inspiring team members through strong demonstration of the Capella Culture and Service Philosophy.

Là một tấm gương mẫu mực trong việc truyền cảm hứng cho các thành viên trong nhóm thông qua việc thể hiện mạnh mẽ Triết lý Văn hóa và Dịch vụ của Capella.

- Assists the Executive Housekeeper with operational budgets, payroll progress report, inventory costs control to ensure efficient expenditure planning and financial forecast without compromising on quality.

Hỗ trợ Quản gia điều hành về ngân sách hoạt động, báo cáo tiến độ trả lương, kiểm soát chi phí hàng tồn kho để đảm bảo lập kế hoạch chi tiêu và dự báo tài chính hiệu quả mà không ảnh hưởng đến chất lượng.

- Check inventory & monthly reports as required by the Housekeeping Manager. To check all the monthly inventory (linen, laundry, chemical, amenities, lost and damage, lost and found) and do the month end reports to the Exe. Housekeeper

Kiểm tra báo cáo kiểm kê hàng tháng (đồ vải, giặt là, hóa chất, đồ dùng tiện nghi). Kiểm tra tất cả hàng hóa kiểm kê cuối tháng (giặt là, kiểm kê đồ vải, hóa chất, trang thiết bị dụng cụ, báo cáo mất hỏng....) để làm báo cáo cuối tháng cho TBP.

- Responsible to ensure that all amenities supply, linen and chemical levels and usage are effectively and cost efficiently controlled.

Có trách nhiệm đảm bảo rằng tất cả các tiện nghi cung cấp cho khách, đồ vải và hóa chất sử dụng theo định mức và kiểm soát được hiệu quả chi phí.

- Be responsible to support Executive Housekeeper for Planning, Organizing, Training and Cost Control in the Department.

Có trách nhiệm hỗ trợ trưởng bộ phận lập kế hoạch, tổ chức, đào tạo và kiểm soát chi phí trong bộ phận.

- Coordinate with Training Manager in implementing periodical Standard Operating Procedure and Audit testing and training.

Phối hợp với Trưởng phòng Đào tạo trong việc thực hiện Quy trình Hoạt động Chuẩn định kỳ và Kiểm tra đánh giá và đào tạo.

- Effectively communicate the importance of Forbes and LQA (leading Quality Assurance) standards with team members to ensure best audit performance.

Truyền đạt hiệu quả tầm quan trọng của các tiêu chuẩn Forbes và LQA (tiêu chuẩn chất lượng cao) với các thành viên trong nhóm để đảm bảo hiệu quả kiểm toán tốt nhất.

- Foster positive working environment for all colleagues by performing periodical check-in with team members to ensure satisfaction, maintain strong working relationship with one another and keep an open-door policy.

Thúc đẩy môi trường làm việc tích cực cho tất cả các đồng nghiệp bằng cách thực hiện kiểm tra định kỳ với các thành viên trong nhóm để đảm bảo sự hài lòng, duy trì mối quan hệ làm việc bền chặt với nhau và giữ chính sách cởi mở.

- Incorporates guest satisfaction as a component of departmental meetings with a focus on continuous improvement. Leads and implements initiatives for guest's engagement and high performing standards of the team.

Kết hợp sự hài lòng của khách như một thành phần của các cuộc họp phòng ban với trọng tâm là cải tiến liên tục. Dẫn dắt và thực hiện các sáng kiến nhằm thu hút sự tham gia của khách và các tiêu chuẩn hoạt động cao của nhóm

- Delegate and empower team members to take responsibility in personalizing services to exceed guests' expectations.

Ủy quyền và trao quyền cho các thành viên trong nhóm chịu trách nhiệm trong việc cá nhân hóa các dịch vụ để vượt quá mong đợi của khách.

- Plan and rosters according to business level to optimize resources. Perform administrative tasks such as medical and annual leave approvals. To summarize month-end calendar and check cadena extraction with coordinator and submit to Head department on time

Lập kế hoạch Thực hiện các công việc để tối ưu hóa theo nguồn lực. Thực hiện các công việc hành chính như phê duyệt nghỉ ốm hay nghỉ phép hàng. Tổng hợp lịch cuối tháng và kiểm tra trích xuất cadena cùng nhân viên điều phối văn phòng và nộp cho trưởng bộ phận đúng hạn

- Monitor and conduct performance review for department managers and provide timely feedback for improvements and praises as due.

Theo dõi và tiến hành đánh giá hiệu suất cho các quản lý bộ phận và cung cấp phản hồi kịp thời để cải tiến và khen ngợi khi đến hạn.

- Assists in recruitment activities such as interviewing new talents for the departments and succession planning.

Hỗ trợ các hoạt động tuyển dụng như phỏng vấn nhân tài mới cho các bộ phận và lập kế hoạch kế nhiệm.

- Take ownership of individual's growth and be involved in career progression and succession planning of team members.

Làm chủ sự phát triển của từng cá nhân và tham gia vào quá trình lập kế hoạch phát triển nghề nghiệp và kế thừa của các thành viên trong nhóm.

- Maintain an image of professional senior management to all guests, team members and the hotel.

Duy trì hình ảnh về quản lý cấp cao chuyên nghiệp đối với tất cả khách, thành viên trong nhóm và khách sạn

- Perform all duties with discretion, professionalism and a pleasant demeanor.

Thực hiện tất cả các nhiệm vụ một cách thận trọng, chuyên nghiệp và một phong thái dễ chịu.

- Perform duties as requested by department head.

Thực hiện các nhiệm vụ theo yêu cầu của trưởng bộ phận.

- Submit completed daily jobtask check list, return report, duty phone & key to supervisor & sign in key logbook, logout Knowcross. Handover pending work for PM shift and note down to handover logbook before end of shift.

Nộp báo cáo công việc hoàn thành trong ngày, trả báo cáo, điện thoại, chìa khóa về văn phòng và ký sổ, thoát phần mềm quản lý Knowcross. Bàn giao công việc tồn đọng cho giám sát ca chiều và ghi trong sổ giao ca trước khi kết thúc công việc.

TALENT PROFILE/ **HỒ SƠ ỨNG VIÊN**

Qualification

Bằng cấp

College or Vocational School graduation.

Tốt nghiệp trung học hoặc trường dạy nghề

Work Experience

Kinh Nghiệm

At least 3 years of experience in the hospitality industry, working in a similar position.

Có ít nhất hai năm kinh nghiệm trong nghề hoặc ở vị trí tương đương

Technical Skills

Kỹ năng

Experience in team management.

Có kinh nghiệm lãnh đạo nhóm

Able to operate well in PMS system, Microsoft Office i.e. Power Point, Word, Excel and Internet.

Good command both verbal and written English

Leader shift & management skill

Có khả năng sử dụng tốt hệ thống PMS, Microsoft Office như Power Point, Word, Excel và Internet.

Thông thạo cả tiếng Anh nói và viết.

Có khả năng lãnh đạo và quản lý

ACKNOWLEDGEMENT/ **XÁC NHẬN**

Print Colleague Name / Tên nhân viên

Colleague Signature:

Chữ ký:

Date/ ngày
