

11/20/2018



SPHM  
HOSPITALITY

## SPHM – HK JOB DESCRIPTIONS



By: | Agustinus Agus Purwanto, SE MM



# HK Job Descriptions



---

## **JOB DESCRIPTIONS - ROOM DIVISION**

### **HOUSEKEEPING**

- 1.01 Executive Housekeeper**
- 1.02 Assistant Housekeeper**
- 1.03 Laundry Manager**
- 1.04 Housekeeping Supervisor (Floor)**
- 1.05 Housekeeping Supervisor (Public Area)**
- 1.06 Housekeeping Supervisor (Linen)**
- 1.07 Housekeeping Supervisor (Mini Bar)**
- 1.08 Housekeeping Overnight Supervisor**
- 1.09 Recreation Supervisor**
- 1.10 Recreation Officer**
- 1.11 Housekeeping Senior Room Attendant**
- 1.12 Housekeeping Attendant (Cleaner)**
- 1.13 Linen, Uniform Attendant**
- 1.14 Room Attendant (Chambermaid, Room Boy)**
- 1.15 Linen Attendant**
- 1.16 Housekeeping Attendant (Linen Runner)**
- 1.17 Mini Bar Attendant**
- 1.18 Laundry Attendant**
- 1.19 Room Maid**
- 1.20 Florist**



---

## 1.21 Public Area Cleaner



## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** EXECUTIVE HOUSEKEEPER

**MELAPOR KE:** Executive Assistant Manager (EAM)

**MENGAWASI:** All Housekeeping Staff

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Bertanggung jawab mengelola departemen Housekeeping, melaksanakan kebijakan manajemen dan koordinasi operasional; Langsung bertanggung jawab untuk merencanakan, memimpin, mengkoordinasikan dan berpartisipasi dalam semua kegiatan Housekeeping dan tugas kerja, memeriksa personel Housekeeping dari aktivitas kerja sehari-hari. Pengawasan kebersihan dan pemeliharaan seluruh hotel; Langsung bertanggung jawab untuk kenyamanan dan kebersihan hotel di setiap aspek dan memastikan bahwa baik standar dan citra yang diharapkan oleh SPHM Hotels.

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, diarahkan agar dapat diberikan tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan.

Tugas adalah:

1. Mengembangkan fleksibilitas kerja di departemennya sesuai dengan standar kualitas hotel dan pelayanan serta peraturan setempat.
2. Memeriksa semua kamar untuk kedatangan VIP.
3. Mengecek laporan yang dibuat oleh Floor Supervisor.
4. Melihat buku catatan benar disimpan dan diperbarui.
5. Koordinasi dengan Front Office Manager dan mengatur kerja staf sesuai dengan tingkat hunian dan perkiraan kedatangan / keberangkatan.
6. Mengikuti secara aktif rapat dengan divisi kamar dan mengatur pertemuan di Housekeeping Department.
7. Memastikan bahwa seragam para karyawan bersih dan rapi, semua linen bersih dan dalam kondisi baik.



8. Bertanggung jawab untuk menjaga ketersediaan seragam dan Linen Hotel.
9. Bertanggung jawab untuk mendistribusikan dan mengendalikan persediaan linen, seragam, produk pembersih dan guest amenities.
10. Mengkoordinasikan dengan Departemen Engineering kebutuhan pemeliharaan.
11. Bertanggung jawab untuk pemanfaatan dan pemeliharaan semua peralatan Housekeeping dengan tepat.
12. Koordinasi dengan manajer keuangan dalam menyusun anggaran.
13. Mengontrol linen, guest amenities, pengeluaran produk pembersih dan menyarankan penyesuaian yang diperlukan dalam kasus perbedaan.
14. Serahkan ke General Manager permintaan pasokan linen, seragam, produk baru, peralatan dan pasokan Peralatan Operasional sesuai anggaran.
15. Bertanggung jawab mempersiapkan hotel linen, seragam, peralatan dan Peralatan Operasional, persediaan.
16. Berkoordinasi dengan kontraktor luar dan melakukan pemeriksaan kinerja mereka.
17. Memeriksa dan menyesuaikan jadwal kerja, jam kerja, libur kerja, libur nasional, serta hari pengganti off, menurut tingkat hunian hotel.
18. Mengusulkan kepada General Manager dan manajer sumber daya manusia permintaan staf tambahan atau sementara.
19. Mengambil bagian dalam menyusun dan mengawasi pelaksanaan program pelatihan bagi staf permanen, kontrak dan magang.
20. Mengusulkan kenaikan gaji, promosi dan tindakan disiplin kepada General Manager.
21. Memastikan hotel dalam standar produk yang diharapkan dan mengkoordinasikan perkembangan produk dengan General Manager.
22. Menerima dan berhubungan dengan keluhan tamu, menginvestigasi dan mengambil tindakan korektif.
23. Mengontrol dan mengecek staf setiap hari bahwa semua kamar bahwa semua kamar dalam keadaan bersih dan siap dihuni serta semua peralatan kamar berfungsi dengan baik.
24. Megecek dan memastikan rangkaian bunga harian di semua outlet, ruang serbaguna, ruang dan tempat umum serta mengontrol kualitas rangkaian bunga yang dibeli atau disiapkan oleh hotel.

Tanggung Jawab adalah:

1. Mengembangkan dan menerapkan prosedur untuk mengatur kegiatan Housekeeping, melihat karyawan Housekeeping memahami dan mematuhi kebijakan dan prosedur standar.
2. Pelatihan, mengarahkan, kontrol dan mengkoordinasikan kegiatan Housekeeping



3. Delegasi tugas rutin sehari-hari kepada Asisten Housekeeper dan spot check pada kinerja pekerjaan mereka.
4. Terus menerus mengawasi daftar tugas untuk setiap tingkat staf di Housekeeping Department bahwa semua SOP dan Kebijakan keduanya dipahami dan diikuti
5. Mengontrol dan mengkoordinasikan jadwal personel yang bekerja sesuai dengan perkiraan tingkat hunian.
6. Mengetahui tentang keamanan, kebakaran dan peraturan kebersihan dan memastikan bahwa mereka mengikuti prosedur.
7. Mengatur prosedur yang diperlukan untuk kelancaran Housekeeping departemen dan mengatur pelaksanaannya, kontrol serta tindak lanjutnya. Sesuai dengan prosedur kesehatan, keselamatan, dan kebijakan kebersihan.
8. Mengawasi dan mengontrol kebersihan setiap hari terhadap kamar tamu dan tempat umum termasuk kantor, restoran dan ruang pertemuan.
9. Mengawasi pekerjaan asisten housekeeper, Floor Supervisor, mini bar supervisor dan linen supervisor.
10. Mempersiapkan mengujian untuk produk pembersih dan mengusulkan persediaan Guest Supplies (yang tidak termasuk dalam standar Image).
11. Memastikan karyawan baru berkenalan dengan SPHM hotel, divisi kamar dan departemen mereka, dan paham dengan uraian pekerjaan mereka.

## PROFIL PEKERJAAN

## KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN

Harus mampu berkomunikasi dalam menulis bahasa Inggris dan berbicara dan bahasa lain yang merupakan keuntungan. Menghadapi dan menindaklanjuti keluhan tamu. Pelatihan, mengembangkan dan mengevaluasi staf. Skrining, wawancara dan seleksi. Koordinasi dengan departemen lain. Organisasi Hotel dan kebijakan. Tindakan pencegahan keselamatan, pertolongan pertama dan prosedur pemadaman kebakaran.

## KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

## PENGALAMAN:

Setidaknya 3-5 years di hotel bintang 4 atau 5



#### **MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:**

Ya

#### **PENDIDIKAN:**

Diploma 3 Pariwisata

#### **UMUR:**

Minimal 25 tahun

#### **KONDISI KERJA:**

Melakukan tugas lainnya sebagaimana didelegasikan oleh manajemen. Fleksibel.

#### **BAKAT**

Kepemimpinan yang kuat. Kemampuan untuk mendelegasikan dan menyederhanakan semua tugas ke bawahan. Penganggaran, dapat berkomunikasi yang baik. Dapat melakukan pengambilan keputusan yang cepat serta kemampuan untuk menganalisis laporan. Inisiatif, efisiensi, perencanaan, pengorganisasian, memotivasi, pengendalian pengeluaran dan staf manajemen. Komunikatif secara efektif, berkepribadian yang baik dan penampilan yang rapi.

#### **PERANGAI:**

Berkemampuan bekerja dibawah tekanan

#### **ETIKA BISNIS**

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.





Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

#### **KERAHASIAAN**

**Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel**

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

## URAIAN TUGAS

**JABATAB:** ASSISTANT HOUSEKEEPER

**MELAPOR KE:** Executive Housekeeper

**MENGAWASI:** Housekeeping Supervisor

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Di bawah arahan umum dari Executive Housekeeper, dalam batas-batas Kebijakan dan Prosedur yang ditetapkan oleh. Membantu Executive Housekeeper dari semua tanggung jawabnya. Mengawasi dan mengarahkan operasional sehari-hari dari Departemen Housekeeping dan membantu dalam perencanaan ke depan departemen.

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijaksanaan manajemen, diarah agar dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan.

#### Tugas adalah:

Bertanggung jawab untuk mengawasi staf Housekeeping untuk memastikan para tamu menerima



layanan yang cepat dan sopan.

Bertanggung jawab untuk mengawasi staf Housekeeping untuk memastikan kamar, lama tinggal tamu, "repeater guest". Mempersiapkan jadwal kerja, pekerjaan jam-jaman dan merevisi jadwal pekerjaan sehari-hari tergantung pada tingkat hunian.

Mengawasi daftar tugas untuk setiap tingkatan staf di departemen Housekeeping.

Memastikan semua staf Housekeeping akrab dengan fasilitas kamar untuk tujuan membantu tamu dan VIP lain mendapat perhatian secara khusus.

Memeriksa semua kamar untuk kedatangan VIP, dan menunjukkan kamar permanen.

Menginformasikan departemen operasional lainnya mengenai Housekeeping yang menjadi perhatian terutama Front Office, untuk memastikan statusnya kamar dengan akurat, selain berkomunikasi dengan Engineering dan Laundry.

Melaporan setiap apa yang terjadi di setiap lantai dan di area umum tentang tamu hotel dan karyawan.

Menerima dan menindaklanjuti semua pertanyaan dan keluhan dari tamu dan semua kekhawatiran staf dan kemudian melapor ke Executive Housekeeping.

Menyerahkan analisa laporan dari setiap lantai, area umum, mini bar, dan pengawas linen serta menindaklanjuti perintah kerja yang luar biasa dari Engineering.

Bertanggung jawab memeriksa kamar dan area umum di semua bidang sebagai tanggungjawab Housekeeping secara teratur untuk memastikan furnishing, fasilitas dan peralatan benar-benar bersih dan dalam kondisi baik, terawat dan diganti / dilengkapi seperti yang diperlukan.

Mengontrol dan menindaklanjuti jadwal kamar untuk dibersihkan.

Mengontrol dan menindaklanjuti pencucian karpet dan jadwal pembersihan secara teratur.

Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, membantu dalam mengembangkan rencana pelatihan secara formal dan melaksanakan sesi pelatihan.

Menghadiri rapat antardepartemen.

Mengikuti agenda perkembangan masalah yang dibahas dalam pertemuan rutin.

Berkoordinator dengan Departemen Akuntansi untuk mengambil persediaan peralatan Housekeeping dan bahan termasuk linen serta barang persediaan untuk tamu.

Memeriksa dan memastikan rangkaian bunga harian untuk semua outlet, Function Room, setiap lantai, dan tempat umum.

Mengawasi kontraktor luar untuk memastikan kepatuhan dengan kontrak.



### *Tanggung Jawab:*

1. Membantu Executive Housekeeper mengurus dalam pengawasan operasi sehari-hari.
2. Bertindak atas nama Executive Housekeeper mengurus Housekeeping disaat dia tidak bertugas.
3. Mengawasi dan melatih staf di Departemen Housekeeping untuk memenuhi Standar Kebersihan sesuai dengan pedoman yang dikeluarkan oleh SPHM Hotels.
4. Membantu Executive Housekeeper yang berkaitan dengan personil seperti wawancara, menilai dan konseling.
5. Membantu dalam pengawasan dan pengendalian, secara terus-menerus, biaya departemen untuk memastikan kinerja terhadap anggaran.
6. Membantu dalam penyusunan Anggaran Departemen Housekeeping.
7. Melakukan Pelatihan Orientasi Kerja bagi karyawan baru dipekerjakan.
8. Bertanggung jawab atas aliran komunikasi yang tepat ke Executive Housekeeper tentang semua hal yang mempengaruhi Departemen Housekeeping.
9. Pengetahuan tentang keamanan, kebakaran dan peraturan kebersihan dan memastikan bahwa mereka mengikuti prosedur.
10. Menjaga standar yang sesuai perilaku, berpakaian, kebersihan, seragam, penampilan dan perilaku karyawan departemen Housekeeping.
11. Prosedur Pengendalian Housekeeping termasuk "Lost and Found", kontrol kunci, prosedur keamanan dan darurat, kesehatan dan keselamatan bagi karyawan dan tamu.

### **PROFIL PEKERJAAN**

### **KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN**

Kemampuan untuk berbicara, membaca, menulis dan memahami bahasa Inggris. Menggunakan komputer dan PC. komputer. Perencanaan dan pengendalian jadwal kerja. keterampilan pengawasan. Menangani keluhan tamu. Pelatihan, mengembangkan dan mengevaluasi staf. Berkoordinasi dengan departemen lainnya. Organisasi Hotel dan kebijakan. peraturan kesehatan. tindakan pencegahan keselamatan, dan prosedur kebakaran.



### **KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN**

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

### **PENGALAMAN**

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5 pada posisi yang sama

### **MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:**

Ya

### **PENDIDIKAN:**

Diploma 3 Pariwisata

### **UMUR:**

Minimal 25 tahun

### **KONDISI KERJA:**

Bekerja dalam shift bisa fleksibel. Melakukan tugas lain yang diperintahkan oleh Executive Housekeeper.

### **ATRIBUT YANG DIPERLUKAN**

### **BAKAT**

Kepemimpinan yang kuat. Kemampuan mendelegasikan dan menyederhanakan semua tugas ke bawahan. Komunikasi dengan baik. Dapat melakukan pengambilan keputusan yang cepat dan kemampuan untuk menganalisis laporan. Inisiatif, efisiensi, perencanaan, pengorganisasian, memotivasi, pengendalian pengeluaran dan staf manajemen. Berkepribadian baik dan penampilan rapi.

### **PERANGAI:**

Mudah bergaul dan Easy going and sikap yang baik terhadap pembelajaran..



## ETIKA BISNIS

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

## KERAHASIAAN

**Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel**

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

**Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.**



---

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



---

## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** Laundry Manager

**BAGIAN:** Housekeeping

**MELAPOR KE:** Executive Housekeeper

**MENGAWASI:** All Laundry employees

**LEVEL TANGGUNGJAWAB:** Head of Department 'B'

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Mengkoordinir keseluruhan aktivitas di Laundry Departemen untuk mencapai efisiensi dan produktivitas maksimum yang diperlukan oleh hotel.

Di SPHM Hospitality, kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia. Kami memperlakukan tamu kami dan rekan-rekan kami dengan hormat, dan bekerja keras bersama-sama untuk memberikan kualitas pelayanan tertinggi untuk semua.

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Perencanaan dan Pengorganisasian:

- Menyiapkan, merencanakan dan tindakan lanjut jadwal kerja bagi seluruh karyawan Laundry.
- Membantu Executive Housekeeper terhadap semua kebutuhan pelatihan.
- Mengecek dan membantu dalam menjaga persediaan yang akurat dan tepat dari semua kain, seragam dan bahan kimia untuk mencegah kerugian dan limbah alam apapun yang mungkin akan terjadi.

Operasional:

- Bekerja sama dengan departemen lain setiap hari untuk memastikan semua laundry tamu, hotel





linen dan seragam ditangani dengan sebaik-bainya dan ditindaklanjuti apabila ada permasalahan.

- Merekomendasikan perbaikan operasional dengan pengawasan yang ketat untuk memastikan perkembangan standar pelayanan hotel SPHM.
- Memonitor biaya departemen untuk berkontribusi anggaran.
- Pelatih dan membimbing anggota baru dari tim.
- Ambil tanggung jawab pribadi dari tantangan dan situasi.

Ini bukan daftar lengkap dari segala sesuatu yang perlu dilakukan. Sebagai karyawan SPHM Hospitality selalu mencari cara baru untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu serta menyediakan untuk mereka dapat tinggal dengan sangat baik. Kami selalu mendukung rekan-rekan kami di semua departemen.

## PROFIL PEKERJAAN

## KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN

- Harus dapat menangani lebih dari satu kegiatan pada saat yang sama.
- Harus mampu berkomunikasi dengan cepat dan efektif.
- Harus tahu bahan kimia dan bahan.
- Harus tahu fungsi operasional semua peralatan Laundry.
- Harus memiliki pengetahuan komputer.

## BATAS KEWENANGAN

Bekerja dalam batas kewenangan sebagaimana didefinisikan secara terpisah oleh hotel.

## KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

## PENGALAMAN

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5

## MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:



---

Ya



---

#### **PENDIDIKAN:**

Diploma 3 keatas

#### **UMUR:**

Minimal 25 tahun

#### **KONDISI KERJA:**

Bekerja dalam shift dan flesibel. Melakukan tugas lain yang diperintahkan oleh Executive Housekeeper.

#### **ATRIBUT YANG DIPERLUKAN**

#### **BAKAT**

Kepemimpinan yang kuat. Kemampuan untuk mendelegasikan dan menyederhanakan semua tugas ke bawahannya. Komunikasi dengan baik. Dapat melakukan pengambilan keputusan yang cepat dan kemampuan untuk menganalisis laporan. Inisiatif, efisiensi, perencanaan, pengorganisasian, memotivasi, pengendalian pengeluaran dan staf manajemen. Berkepribadian baik dan penampilan rapi.

#### **PERANGAI:**

Mudah bergaul dan sikap baik terhadap pembelajaran.

#### **ETIKA BISNIS**

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi



Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

#### **KERAHASIAAN**

**Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel**

**Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.**

**Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.**

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....



Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** HOUSEKEEPING SUPERVISOR (FLOOR)

**MELAPOR KE:** Assistant Housekeeper

**MENGAWASI:** Room Attendant

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Mengawasi kegiatan “Room Attendant” untuk memastikan semuanya dalam keadaan bersih, menarik dan terawat dengan baik semua kamar, lantai koridor, dan daerah layanan sesuai dengan menetapkan standar dalam rangka mencapai layanan sopan yang cepat

Supervises the activities of room attendants to ensure clean, attractive and well-maintained guest rooms, floor corridor, and services area according to set standards in order to achieve prompt courteous service

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan.

#### Tugas adalah:

1. Memastikan bawah karyawan dibawah pengawasannya menjalankan prosedur pembersihan yang telah ditetapkan.
2. Mengecek semua kamar yang terisis, yang mau Check-out, dan kamar – kamar yang kosong.
3. Mengecek semua kamar check-out, kamar yang di-pending seharusnya tidak ada sampah, pakaian kotor, yang tersisa buah dan makanan.
4. Memonitor Room Attendant dan memastikan bahwa tamu Long Stay dan VIP mendapat



perhatian khusus suatu fasilitasnya.

5. Menginspeksi permanen Showing Room, President Suites, Diplomat Suites & kamar sudut King Suite.
6. Menindaklanjuti keluhan tamu.
7. Membantu menjalankan disiplin dan peraturan perusahaan.
8. Melaporkan barang "lost and found".
9. Melaporkan setiap barang di kamar yang hilang dan kerusakan yang dilakukan oleh tamu segera kepada Asisten Housekeeper.
10. Melaporkan semua kerusakan peralatan yang ada di kamar; dan menindaklanjuti tindakan korektif atau perbaikan kepada Departemen Engineering.
11. Memastikan semua pergantian shift karyawan benar – benar melakukan serah terima kepada shift berikutnya.
12. Memastikan Log Book atau buku catatan selalu di- up to date untuk diperiksa oleh Assistant Housekeeper.
13. Menghadiri briefing harian dan memperhatikan pada instruksi – instruksi khusus.
14. Menetapkan hubungan karyawan yang efektif.
15. Memberikan masukan untuk dibahas dalam pertemuan Housekeeping Department.
16. Membuat laporan "Floor Housekeeping" sesuai yang diperintahkan.
17. Berkomunikasi Status Kamar antara Floor dengan kantor Housekeeping.
18. Berpartisipasi ikut mengambil bagian dalam penghitungan persediaan yang ada di Housekeeping.
19. Memastikan bahwa komunikasi antara staf dan atasan berjalan sesuai dengan prosedur.
20. Memastikan bahwa komunikasi antara Housekeeping & Department lainnya berjalan sesuai prosedur.
21. Menasehati bawahan terhadap kinerja pekerjaan mereka.
22. Melakukan orientasi kerja kepada karyawan yang baru bekerja.
23. Pengorganisasian dalam pembersihan.

#### **Tanggung jawab adalah:**

1. Memberikan pelatihan kepada karyawan Housekeeping sesuai dengan S.O.P (Standard Operation Procedures) dan Prosedur Standar Evaluasi (Standard Evaluation Procedures)
2. Pengetahuan tentang keamanan, kebakaran dan peraturan kebersihan serta memastikan bahwa mereka benar - benar mengikuti prosedur.
3. Bertanggung jawab untuk pemanfaatan yang tepat dan keamanan peralatan di tempat kerja.
4. Menjaga standar yang sesuai dalam berpakaian, kebersihan, seragam, penampilan dan perilaku



sebagai karyawan Housekeeping.

5. Mengontrol dan membuat permintaan barang – barang keperluan tamu, barang dan peralatan untuk pembersihan, serta linen yang dibutuhkan untuk operasional sehari-hari.
6. Merekomendasikan kemungkinan usaha peningkatan operasional.



## PROFIL PEKERJAAN

## KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN

Kemampuan untuk berbicara, membaca, menulis dan memahami bahasa Inggris. Keterampilan pengawasan, pengendalian persediaan tamu. Motivasi, pelatihan, evaluasi dan pembinaan. Komunikasi, pengambilan keputusan, delegasi. Kepemimpinan. Menangani keluhan tamu. Memiliki rasa tanggung jawab.

## KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

## PENGALAMAN

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5

## MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:

Ya

## PENDIDIKAN:

Diploma 3 Pariwisata "Tata Graha"

## UMUR:

Minimal 25 tahun

## KONDISI KERJA:

Bekerja pada shift yang berbeda. Lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas lainnya yang didelegasikan oleh Executive Housekeeper.





## ATRIBUT YANG DIPERLUKAN

### BAKAT

Kepemimpinan, Kemampuan untuk mendelegasikan dan menyederhanakan semua tugas ke bawahan. Komunikasi yang baik. Inisiatif, konsistensi, efisiensi, perencanaan, pengorganisasian, memotivasi, pengendalian dan manajemen staf. Berkepribadian dan penampilan baik.

### PERANGAI:

Mudah bergaul dan sikap yang baik dalam pembelajaran

### ETIKA BISNIS

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

### KERAHASIAAN



Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** HOUSEKEEPING SUPERVISOR (PUBLIC AREA)

**MELAPOR KE:** Assistant Housekeeper

**MENGAWASI:** Housekeeping Attendant

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Mengawasi kegiatan Housekeeping Attendant untuk memastikan semuanya dalam keadaan bersih, menarik dan terawat dengan baik tempat umum dan daerah layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam rangka mencapai layanan sopan yang cepat

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan akan dijelaskan lebih lanjut.

Tugas adalah:

1. Mengecek area publik (lobi, restoran, ruang pertemuan, paving blok, toilet, dan bagian belakang hotel).
2. Memastikan pengawasan semua bawahan benar – benar mengikuti prosedur pembersihan yang telah ditetapkan.
3. Membantu pelaksanaan disiplin dan peraturan perusahaan.
4. Menindaklanjuti keluhan tamu.
5. Membuat laporan “Lost & Found” barang tamu.
6. Melaporkan setiap barang di kamar yang hilang dan kerusakan yang dilakukan oleh tamu langsung ke Asisten Housekeeper.
7. Melaporan dengan segera semua kerusakan; menindaklanjuti tindakan korektif dengan Departemen Engineering.
8. Memastikan bahwa semua staf melakukan serah terima dengan benar kepada shift berikutnya.
9. Meng-up date buku catatan untuk ditindaklanjuti oleh Assistant Housekeeper.



10. Menjaga standar berpakaian yang sesuai, kebersihan, seragam, penampilan dan perilaku karyawan Housekeeping.
11. Menghadiri briefing harian dan memperhatikan instruksi khusus.
12. Menangani laporan "Floor Housekeeping" sesuai yang diperintahkan.
13. Mengontrol dan memesan barang persediaan untuk tamu, barang dan alat pembersih, serta linen yang diperlukan untuk operasional sehari-hari.
14. Berkomunikasi Status Kamar antara Floor dengan kantor Housekeeping.
15. Berpartisipasi dalam melakukan penghitungan berbagai barang persediaan yang ada di Housekeeping.
16. Merekomendasikan kemungkinan peningkatan perkembangan operasional.
17. Memberikan nasihat kepada bawahan tentang kinerja pekerjaan mereka.
18. Pengorganisasian pembersihan

Tanggung Jawab adalah:

1. Memberikan Pelatihan kepada karyawan Housekeeping sesuai dengan S.O.P (Standard Operating Procedures) di Housekeeping departemen dan Kebijakan dan Prosedur Evaluasi (Evaluation Policy & Procedures).
2. Melakukan orientasi kerja kepada karyawan yang baru bekerja.
3. Memastikan bahwa komunikasi antara staf dan atasan berjalan dengan baik dan benar.
4. Memastikan komunikasi antara Departemen Housekeeping dan Departemen lainnya berjalan dengan baik dan benar.
5. Memberikan masukan untuk pertemuan Housekeeping Department.
6. Mengadakan hubungan yang efektif dengan karyawan.
7. Bertanggung jawab untuk pemanfaatan yang tepat dan keamanan semua peralatan di tempat kerja.
8. Pengetahuan tentang keamanan, kebakaran dan peraturan kebersihan serta memastikan bahwa mereka mengikuti prosedur. Menjadi bagian dari tim Pemadam Kebakaran.

## PROFIL PEKERJAAN

## KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN

Kemampuan untuk berbicara, membaca, menulis dan memahami bahasa Inggris. Keterampilan pengawasan, pengendalian persediaan tamu. Motivasi, pelatihan, evaluasi dan pembinaan. Komunikasi, pengambilan keputusan, delegasi. Kepemimpinan. Menangani keluhan tamu. Memiliki rasa tanggung jawab.





### **KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN**

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

### **PENGALAMAN**

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5

### **MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:**

Ya

### **PENDIDIKAN:**

Diploma 3 Pariwisata

### **UMUR:**

Minimal 25 tahun

### **KONDISI KERJA:**

Bekerja dalam shift yang berbeda (Pagi, Siang dan Malam). Bila diperlukan harus kerja lembur. Melakukan tugas lainnya sebagaimana didelegasikan oleh Executive Housekeeper.

### **DESIRABLE QUALIFICATIONS**

Pria. Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

### **ATRIBUT YANG DIPERLUKAN**

### **BAKAT**

Kepemimpinan, Kemampuan untuk mendelegasikan dan menyederhanakan semua tugas kepada bawahan, Komunikasi yang baik, Inisiatif, konsistensi, efisiensi, perencanaan, pengorganisasian, memotivasi, pengendalian dan manajemen staf. Berkepribadian dan penampilan yang baik.



## PERANGAI:

Mudah bergaul dan bersikap yang baik terhadap pembelajaran.

## ETIKA BISNIS

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

## KERAHASIAAN

Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.



Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....





## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** HOUSEKEEPING SUPERVISOR (LINEN)

**BAGIAN:** Housekeeping

**MELAPOR KE:** Assistant Housekeeper

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Mengawasi operasional staf linen sesuai dengan S.O.P (Standar Operating Procedures) Housekeeping departemen

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan lebih lanjut.

Tugas adalah:

1. Menetapkan karyawan untuk tugas-tugas tertentu setiap hari.
2. Memeriksa kebersihan linen dan seragam yang dikembalikan dari laundry.
3. Mengecek ruang linen dan uniform untuk menjaga standar yang ditetapkan.
4. Mengkoordinir staf linen untuk pekerjaan perbaikan yang harus dilakukan.
5. Mengecek semua linen dan uniform yang masuk atau keluar untuk diperbaiki.
6. Mengontrol pengeluaran linen dan uniform.
7. Mengimplementasikan sistem kotor untuk bersih sepanjang waktu.
8. Jaga semua arsip ter-up date untuk departemen uniform seperti warna, gaya, ukuran dan kondisinya.
9. Menyiapkan laporan dan permintaan untuk dapat persetujuan Executive Housekeeper.
10. Mengkoordinasi dengan staf outlet dan Laundry bila ada kebutuhan Event atau Function khusus.



Tanggung Jawab adalah:

1. Bertanggung jawab untuk fabrikasi, perbaikan, perubahan dan menjaga seragam hotel dengan benar.
2. Mengkoordinir laundry untuk memastikan aliran yang tepat untuk siap memasok linen untuk operasional Hotel.
3. Bertanggung jawab terhadap mesin dan peralatan dan digunakan dengan benar serta dipelihara dengan baik.
4. Bertanggung jawab untuk melaksanakan penghitungan persediaan dan berkoordinasi dengan Departemen Accounting serta menyimpan catatan.
5. Bertanggung jawab atas kebersihan Uniform Room dan penyimpanan linen.
6. Memberikan saran kepada bawahan tentang kinerja pekerjaan mereka.
7. Memastikan alur komunikasi antara bawahan dan atasan selalu dilaksanakan sesuai prosedur.

## PROFIL PEKERJAAN

## KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN

Kemampuan untuk menyerahkan menjahit dan menggunakan mesin jahit. Kemampuan untuk berbicara, membaca, menulis dan memahami bahasa Inggris. Keterampilan pengawasan, pengendalian persediaan tamu. Motivasi, pelatihan, evaluasi dan pembinaan. Komunikasi, pengambilan keputusan, delegasi, mengambil persediaan. Kepemimpinan. Menangani keluhan tamu. Memiliki rasa tanggung jawab.

## PENGALAMAN

Setidaknya 3-4 tahun di 4 atau 5 Hotel. Mampu berkomunikasi bahasa Inggris.

## KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.



## **MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:**

Ya

## **PENDIDIKAN:**

SNK Keatas

## **UMUR:**

Minimal 25 tahun

## **KONDISI KERJA:**

Bekerja dalam berbagai shift pagi dan sore. Lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas lainnya sebagaimana didelegasikan oleh Executive Housekeeper.

## **ATRIBUT YANG DIPERLUKAN**

### **BAKAT**

Kepemimpinan. Kemampuan untuk mendelegasikan dan menyederhanakan semua tugas ke bawahan. Komunikasi yang baik. Inisiatif, konsistensi, efisiensi, perencanaan, pengorganisasian, memotivasi, pengendalian dan manajemen staf. Berkepribadian dan penampilan baik.

### **PERANGAI:**

Mudah bergaul dan bersikap baik terhadap pembelajaran.

## **ETIKA BISNIS**

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.



Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

#### KERAHASIAAN

Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....



Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** HOUSEKEEPING SUPERVISOR (MINIBAR)

**BAGIAN:** Housekeeping

**MELAPOR KE:** Executive Housekeeping

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Mengawasi operasional Mini Bar sesuai dengan Standar Kebijakan dan Prosedur SPHM Hotel

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijaksanaan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan kemudian.

Tugas adalah:

1. Meminta mini bar item dari Food & Beverage Store.
2. Mengisi ulang mini bar di kamar tamu.
3. Memastikan bahwa semua penjualannya diposting dengan benar untuk menghindari rebate.
4. Menangani dan menyelidiki setiap keluhan tamu.



5. Menyapkan tagihan sesuai dengan konsumsi dan memberikan ke Front Office yang akan dibebankan ke rekening tamu.
6. Melaporkan masalah dengan mini bar kepada Executive Housekeeper.
7. Menghormati waktu (jam) untuk memasuki kamar.
8. Memasuki kamar dan berperilaku mengikuti “Welcome Piagam Plus”.
9. Membersihkan cabinet di gudang mini bar.

Tanggung jawab adalah:

1. Bertanggung jawab untuk mengontrol penjualan mini bar departemen.
2. Bertanggung jawab atas hilang atau rabat di mini bar.
3. Bertanggung jawab untuk laporan mini bar secara bulanan
4. Apakah persediaan harian dan permintaan ke General Store.
5. Bertanggung jawab par stock dari barang – barang yang dijual di Mini Bar.
6. Memeriksa kembali tanggal kadaluarsa pada barang - barang Mini Bar.

## PROFIL PEKERJAAN

## KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN

Jujur, Tahu perhitungan, Kemampuan untuk berbicara, membaca, menulis dan memahami bahasa Inggris. Keterampilan pengawasan, pengendalian persediaan tamu. Motivasi, pelatihan, evaluasi dan pembinaan. Komunikasi, pengambilan keputusan, delegasi, mengambil persediaan. Kepemimpinan. Menangani keluhan tamu. Memiliki rasa tanggung jawab.

## KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN

Pria, Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

## PENGALAMAN

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5



---

### **MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:**

Ya

### **PENDIDIKAN:**

SMK keatas

### **UMUR:**

Minimal 25 tahun

### **KONDISI KERJA:**

Bekerja dalam shift pagi dan sore. Lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas lainnya sebagaimana didelegasikan oleh Executive Housekeeper.

### **ATRIBUT YANG DIPERLUKAN**

#### **BAKAT**

Kepemimpinan, Kemampuan untuk mendelegasikan dan menyederhanakan semua tugas ke bawahannya, Komunikasi yang baik, Inisiatif, konsistensi, efisiensi, perencanaan, pengorganisasian, memotivasi, pengendalian dan manajemen staf. Berkepribadian dan penampilan baik.

#### **PERANGAI:**

Mudah bergaul dan bersikap baik terhadap pembelajaran.

### **ETIKA BISNIS**

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.



Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

#### **KERAHASIAAN**

**Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel**

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....





---

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** Overnight Supervisor  
**BAGIAN:** Housekeeping  
**MELAPOR KE:** Executive Housekeeper, Assistant Housekeeper  
**SUPERVISES:**

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Di bawah bimbingan umum Eksekutif / Asisten Housekeeper, bertanggung jawab atas kelancaran semua bidang pekerjaan di Housekeeping.

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan kemudian.

Tugas dan tanggung jawab adalah:

- Posisi ini berkaitan dengan pengawasan dan pemantauan kerja terhadap Room Attendant.
- Memastikan setiap permintaan khusus dari tamu dilakukan dan disampaikan tepat waktu sedapat mungkin melebihi harapan tamu.
- Menjaga up to date pengetahuan hotel dan layanan lokal.
- Memastikan Executive Housekeeper diberitahu tentang semua perkembangan di departemen Housekeeping.
- Memantau dan melakukan pembersihan penuh seluruh Hotel Public Area dan semua Area Food & Beverage termasuk Stewarding dan Area dapur.
- Memantau proses pembersihan, yang dilakukan oleh kontraktor luar.
- Melaksanakan patrol dari lantai ke lantai.
- Membantu mengumpulkan kartu sarapan (Door Knop Menu) selama lantai patroli.
- Menyiapkan laporan yang diperlukan untuk shift pagi.
- Memastikan bahwa CV suite dan kolam renang terbuka pada waktu yang telah ditetapkan.



Membaca dan meng-up date buku log.

Menutup tugas shift malam, yang berarti benar-benar bertanggung jawab atas Departemen Housekeeping tadi malam.

Menjaga hubungan yang teratur dan efektif dengan departemen lain.

Bekerja sama dalam kinerja dari setiap tugas yang wajar diminta oleh manajer perusahaan atau tamu.

Melaksanakan penyelamatan kebakaran, dan prosedur evakuasi sesuai yang telah ditetapkan oleh hotel dalam "Hotel Fire Policy".

Mematuhi standar hotel yang berhubungan dengan kebersihan dan personil presentasi.

Mematuhi kesehatan Hotel, keselamatan dan kebijakan kesehatan.

#### ADMINISTRASI & PENDEKATAN

Bertanggung jawab untuk memiliki semua bertanya dan korespondensi serta merespon dalam waktu 24 jam.

Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang wajar dan tanggung jawab apa yang telah diberikan.

#### KOMUNIKASI

Mengawasi karyawan dalam tim, memastikan bahwa standar dan metode layanan telah dilaksanakan dengan benar dipertahankan sebagaimana tercantum dalam Pedoman Operasional Departemen.

Menjaga hubungan baik dengan karyawan Housekeeping serta departemen lain

#### PERSONIL & PENGEMBANGAN:

Membantu karyawan membangun dalam tim yang efisien dengan mengambil minat aktif dalam kesejahteraan mereka, keamanan dan pengembangan.

Memastikan bahwa semua karyawan memberikan layanan sopan dan profesional setiap saat dan menindaklanjuti bila perlu.

Membantu dalam pelatihan karyawan memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melakukan tugas mereka dengan efisiensi maksimum dan menindaklanjuti bila perlu.

Mengawasi karyawan dalam tim, memastikan bahwa standar dan metode layanan dilaksanakan dengan benar dipertahankan sebagaimana tercantum dalam Pedoman Operasional Departemen.

Memastikan bahwa Anggaran Operasional benar - benar dipatuhi dan semua biaya dikontrol



secara ketat.

Memastikan semua karyawan memiliki pemahaman lengkap dan mematuhi Peraturan dan Regulasi Karyawan Hotel SPHM.

Memastikan semua karyawan menghadiri On Job Training dilakukan dalam departemen.

Memastikan pelatihan tersebut telah dicatat.

Berpartisipasi aktif dalam lingkaran kualitas dalam melaksanakan pelayanan di hotel SPHM.

## PROFIL PEKERJAAN

## KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN

2 sampai 5 tahun pengalaman dalam kapasitas Housekeeping.

Kemampuan untuk menggunakan perangkat lunak utama Housekeeping.

Pengetahuan tentang Operasional Hotel dan Operasional Housekeeping di sebuah hotel.

Saat ini memegang posisi yang sama.

Pengalaman bekerja dan mengarahkan tim kerja

Menunjukkan keterampilan orang secara efektif termasuk keterampilan negosiasi

Berkomunikasi dan memperoleh komitmen untuk melakukan tindakan dari berbagai orang

## KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN

Laki-laki atau perempuan. Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel & tamu

## MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:

Ya

## PENDIDIKAN:

Sekolah tinggi atau di atasnya, Diploma / Sertifikat pemegang di Housekeeping

## UMUR:

Minimal 30 tahun

## KONDISI KERJA:



---

Bekerja setiap shift yang berbeda. Bekerja lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Executive Housekeeper



## ATRIBUT YANG DIPERLUKAN

### BAKAT

Kepribadian dan penampilan yang baik.

### PERANGAI:

Berpikir ke depan dan sikap yang baik terhadap proses pembelajaran.

## ETIKA BISNIS

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

## KERAHASIAAN

**Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel**



Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



## URAIAN TUGAS

<b>JABATAN:</b>	Recreation Supervisor
<b>BAGIAN:</b>	Housekeeping
<b>MELAPOR KE:</b>	Executive Housekeeper, Assistant Housekeeper
<b>MENGAWASI:</b>	Recreation Officer

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Di bawah bimbingan umum Eksekutif / Asisten Housekeeper, bertanggung jawab atas kelancaran semua bidang Housekeeping

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan kemudian.

Tugas dan tanggung jawab adalah:

- Memastikan semua anggota / tamu di Gym ini mampu menggunakan peralatan dengan aman dan efektif.
- Memastikan semua anggota / tamu dibuat sadar bahwa fasilitas rekreasi berbeda yang ditawarkan.
- Membantu dalam menjaga lingkungan yang higienis aman.
- Membantu dalam pengembangan program keahlian gaya hidup penilaian dan induksi gym.
- Wajib dan menyerahkan setia hari pendapatan dan analisa bulanan ke Executive Housekeeper.
- Meonitor pengujian dan tindak lanjut terhadap kolam renang dan tingkat kimia.
- Mengawasi fungsi sehari-hari dari semua karyawan bagian rekreasi, fasilitas, penjualan dan biaya.
- Memastikan tingkat optimal dalam pelayanan, perawatan dan kepuasan tamu.
- Mengawasi dan membantu pelatih dalam pelatihan petugas departemen rekreasi.
- Bertanggung jawab secara terus-menerus pelatihan kebugaran, penilaian dan motivasi anggota / tamu.





Melakukan tugas administratif sebagaimana kehadiran catatan, tugas daftar nama, catatan penjualan dan catatan keanggotaan.

Memulai kegiatan baru serta mengkoordinasi perencanaan, pelaksanaan, dan promosi semua bidang program yang ditugaskan.

Untuk menjamin pengembangan berkelanjutan terhadap jalannya kualitas program.

Mengembangkan dan mempromosikan program rekreasi.

Beradaptasi terhadap program rekreasi guna memenuhi kebutuhan anggota / tamu.

Mengatur berbagai turnamen olahraga untuk anggota dan non-anggota guna meningkatkan kesadaran dan peningkatan pendapatan bagi hotel.

Mengawasi semua area untuk memastikan kelancaran tempat dan melaporkan setiap pekerjaan pemeliharaan harus dilakukan segera.

Berinteraksi dengan semua anggota dan non-anggota untuk mempromosikan hotel dan kegiatan rekreasi.

Menyiapkan jadwal kerja untuk semua petugas rekreasi dan memastikan bahwa semua lokasi yang tertutup selama masa operasional.

Memberikan pelatihan & mengembangkan karyawan guna meningkatkan produktivitas & meningkatkan citra fasilitas rekreasi.

Melaporkan setiap bahaya kebakaran atau keselamatan serta setiap orang yang mencurigakan kepada atasannya.

Mengambil pesanan makanan dan minuman serta membantu F & B untuk melayani tamu bila diperlukan.

Menghadiri setiap sesi pelatihan atau pertemuan komunikasi seperti yang disarankan oleh atasan Anda.

Bekerja sama dalam kinerja dari setiap tugas yang wajar diminta oleh manajer perusahaan.

Melaksanakan kebakaran, keselamatan dan prosedur evakuasi seperti yang dipersyaratkan oleh kebijakan kebakaran di SPHM hotel.

Menghadiri kasus cedera / Pertolongan Pertama yang dibutuhkan dengan segera

## ADMINISTRASI & PENDEKATAN

Bertanggung jawab untuk memiliki semua bertanya dan korespondensi merespon dalam waktu 24 jam.

Melaksanakan tugas-tugas lain yang wajar dan tanggung jawab sebagai ditugaskan

## KOMONIKASI

Mengawasi karyawan dalam tim, memastikan bahwa standar dan metode layanan dilaksanakan



dengan benar dipertahankan sebagaimana tercantum dalam Pedoman Operasional Departemen.  
Menjaga hubungan baik staf Housekeeping serta departemen lainnya

## PERSONIL & PENGEMBANGAN

Membantu dalam membangun tim yang efisien karyawan dengan mengambil minat aktif dalam kesejahteraan mereka, keamanan dan pembangunan.

Memastikan bahwa semua karyawan memberikan layanan sopan dan profesional setiap saat dan menindaklanjuti permasalahan sangat perlu.

Membantu dalam pelatihan karyawan memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melakukan tugas mereka dengan efisiensi maksimum dan menindaklanjuti permasalahan sangat perlu.

Mengawasi karyawan dalam tim, memastikan bahwa standar dan metode layanan dilaksanakan dengan benar dipertahankan sebagaimana tercantum dalam Pedoman Operasional Departemen.

Memastikan Anggaran Operasi Departemen dipatuhi secara ketat dan semua biaya dikontrol juga secara ketat.

Memastikan bahwa semua karyawan memiliki pemahaman lengkap dan mematuhi Peraturan dan Regulasi Karyawan di Hotel SPHM.

Memastikan semua karyawan menghadiri On Job Training yang dilakukan oleh departemen.

Memastikan bahwa pelatihan tersebut telah dicatat.

Berpartisipasi aktif dalam lingkaran kualitas dalam hotel SPHM.

## PROFIL PEKERJAAN

## KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN

2 sampai 5 tahun pengalaman dalam rekreasi dan kapasitas Housekeeping.

Kemampuan untuk menggunakan semua peralatan di gym.

Sertifikat Lifeguard dan Sertifikat Pertolongan Pertama

Pengetahuan tentang gym, kolam renang dan Housekeeping operasional di sebuah hotel.

Saat ini memegang posisi yang sama.

Pengalaman bekerja dengan dan mengarahkan tim kerja

Menunjukkan keterampilan efektif keahlian perorangan termasuk keterampilan negosiasi

Berkomunikasi dan memperoleh komitmen untuk tindakan dari berbagai orang

## KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN



Wanita; Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel & tamu.

#### **MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:**

Ya

#### **PENDIDIKAN:**

SMA keatas

#### **UMUR:**

Minimal 30 tahun

#### **KONDISI KERJA:**

Bekerja sesuai shift yang berbeda. Kerja Lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Executive Housekeeper.

#### **ATRIBUT YANG DIPERLUKAN**

##### **BAKAT**

Berkepribadian dan berpenampilan baik.

##### **PERANGAI:**

Berfikir ke depan dan bersikap baik terhadap pembelajaran.

#### **ETIKA BISNIS**

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.



Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

#### KERAHASIAAN

Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....



---

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** Recreation Officer

**BAGIAN:** Housekeeping

**MELAPOR KE:** Recreation Supervisor

**MENGAWASI:**

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Di bawah bimbingan umum Supervisor Rekreasi, bertanggung jawab atas kelancaran semua bidang Housekeeping sebagaimana yang telah ditugaskan.

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan kemudian.

Tugas dan tanggung jawab adalah:

Mengamati kegiatan di kolam renang sesuai yang ditugaskan.

Memberikan Peringatan orang terhadap yang menggunakan alat-alat yang tidak aman di kolam renang atau tindakan ilegal seperti berkelahi.

Menyelamatkan orang meminta pertolongan dari kolam.

Mengawasi kolam renang terhadap kebersihan dan pemeliharaan masalah.

Mengelola pernapasan buatan atau memberikan oksigen untuk menghidupkan kembali orang, ia / dia memenuhi syarat Pertolongan Pertama pada Kecelakaan / Teknik Penyelamatan.

Handuk Kolam Renang untuk semua tamu yang memasuki area kolam dan menjaga catatan nama-nama mereka (para tamu hotel / anggota / pengguna dari luar hotel).

Sikap yang menyenangkan dan ramah ditunjukkan setiap saat untuk pelanggan dan kolega.

Membersihkan dan isi ulang kolam renang, menentukan kandungan klorin dan nilai pH air dengan pengujian air kit.

Memastikan PH / nilai CL sejalan dengan persyaratan pemerintah



Melaporkan setiap bahaya kebakaran atau keselamatan serta setiap orang yang mencurigakan kepada atasannya.

Dapat diminta untuk melaksanakan tugas lainnya yang dianggap perlu oleh manajemen senior yaitu kegiatan penerimaan tamu di Departemen Rekreasi.

Menghadiri setiap sesi pelatihan atau pertemuan komunikasi seperti yang disarankan oleh atasan Anda.

Bekerja sama dalam kinerja dari setiap tugas yang diminta oleh manajer perusahaan.

Melaksanakan pemadaman kebakaran, keselamatan dan prosedur evakuasi seperti yang dipersyaratkan oleh Kebijakan Pemadam Kebakaran hotel SPHM.

Mempertahankan tingkat kebersihan personil yang tinggi di setiap saat.

Menyapa dan menyambut semua anggota / tamu.

Membantu untuk melakukan semua program rekreasi.

Berinteraksi dengan semua anggota dan non-anggota untuk mempromosikan hotel dan kegiatan rekreasi.

Melaporkan setiap bahaya kebakaran atau keselamatan serta setiap orang yang mencurigakan kepada atasannya.

Mengambil pemesanan makanan dan minuman dan membantu F & B untuk melayani tamu bila diperlukan

## **ADMINISTRASI & PENDEKATAN**

Bertanggung jawab untuk memiliki semua pertanyaan dan korespondensi serta merespon dalam waktu 24 jam.

Melaksanakan tugas-tugas lain yang wajar dan tanggung jawab sebagaimana ditugaskan oleh atasan

## **KOMUNIKASI:**

Mengawasi karyawan dalam tim, memastikan bahwa standar dan metode layanan sudah dilaksanakan dengan benar dipertahankan sebagaimana tercantum dalam Pedoman Operasional Departemen.

Menjaga hubungan baik staf di Housekeeping serta departemen lain

## **PERSONIL & PENGEMBANGAN:**

Membantu dalam membangun tim yang efisien dengan mengambil minat aktif dalam kesejahteraan mereka, keamanan dan pembangunan.



Memastikan bahwa semua karyawan memberikan layanan sopan dan profesional setiap saat dan menindaklanjuti sangat perlu.

Membantu dalam pelatihan karyawan memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melakukan tugas mereka dengan efisiensi maksimum dan menindaklanjuti sangat perlu.

Mengawasi karyawan dalam tim, memastikan bahwa standar dan metode layanan yang benar dipertahankan sebagaimana tercantum dalam Pedoman Operasional Departemen.

Memastikan Anggaran Operasi Departemen secara ketat dipatuhi dan bahwa semua biaya dikontrol secara ketat.

Memastikan bahwa semua karyawan memiliki pemahaman lengkap dan mematuhi Peraturan dan Regulasi Karyawan Hotel SPHM.

Memastikan menghadiri On Job Training yang dilakukan di departemen Housekeeping.

Memastikan bahwa pelatihan tersebut telah dicatat.

Berpartisipasi aktif dalam lingkaran kualitas di hotel SPHM.

## PROFIL PEKERJAAN

## KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN

1-2 tahun pengalaman dalam bagian rekreasi dan kapasitas Housekeeping.

Kemampuan untuk menggunakan semua peralatan di gym.

Sertifikat Lifeguard

Sertifikat Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan

Pengetahuan tentang gym, kolam renang dan operasional Housekeeping di sebuah hotel.

Saat ini memegang posisi yang sama.

Menunjukkan keterampilan yang efektif termasuk keterampilan negosiasi

Berkomunikasi dan komitmen untuk tindakan semua orang yang melakukan pelanggaran.

## KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN

Wanita; Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel & tamu

## MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:

Ya

## PENDIDIKAN:





---

SMA keatas

#### **UMUR:**

Minimal 30 tahun

#### **KONDISI KERJA:**

Bekerja shift yang berbeda. Kerja lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Pengawas Rekreasi.

#### **ATRIBUT YANG DIPERLUKAN**

#### **BAKAT**

Baik dalam kepribadian serta penampilannya

#### **PERANGAI:**

Berfikir maju dan bersikap baik terhadap pembelajaran.

#### **ETIKA BISNIS**

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.



Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

#### **KERAHASIAAN**

Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....



---

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



## URAIAN TUGAS

<b>JABATAN:</b>	<b>Senior Room Attendant</b>
<b>BAGIAN:</b>	Housekeeping
<b>MELAPOR KE:</b>	Executive Housekeeper, Assistant Housekeeper
<b>MEMBAWAHI:</b>	Room Attendants

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Di bawah bimbingan umum Eksekutif / Asisten Housekeeper, bertanggung jawab atas kelancaran semua bidang Housekeeping

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan kemudian.

Tugas dan tanggung jawab adalah:

- Bertanggung jawab untuk pelatihan "Room Attendant" yang baru '.
- Memeriksa sendiri semua kamar "Check-out" sebelum melaporkan sebagai status "Vacant Clean".
- Membantu dalam mengawasi & monitoring kerja "Room Attendant" yang ditugaskan untuk-nya sesuai dengan lantai-nya.
- Melakukan pembersihan karpet / sofa sesuai permintaan.
- Memastikan standar kamar selalu dipertahankan berkaitan kebersihan dan kamar set up.
- Membersihkan kamar tamu dan memastikan koridor tamu dan service lift dipelihara sesuai standar yang telah ditetapkan departemen Housekeeping.
- Memastikan setiap permintaan khusus dari tamu dilakukan dan disampaikan pada tepat waktu serta melebihi harapan tamu sebaik mungkin.
- Membersihkan jumlah kamar yang diperlukan, yang merupakan minimal 14 per hari sesuai standar yang telah ditetapkan seperti yang disarankan oleh / atasannya.
- Membersihkan dan mengurus semua peralatan kerja yang digunakan oleh dirinya sendiri.



Melaporkan kerusakan atau kerugian di ruang tamu segera setelah ditemukan.  
Memindahkan "Room Service Tray" dari kamar & menempatkan di wilayah layanan (Service Area).  
Membuat laporan status kamar dan mengisi formulir permintaan pemeliharaan.  
Melaporkan setiap orang yang mencurigakan, sleep out, DND.  
Menghadiri setiap sesi pelatihan atau pertemuan komunikasi seperti yang disarankan oleh atasan Anda.  
Bekerja sama dalam kinerja dari setiap tugas yang wajar diminta oleh manajer perusahaan.  
Melaksanakan pemadaman kebakaran, keselamatan dan prosedur evakuasi seperti yang dipersyaratkan oleh kebijakan pemadam kebakaran di hotel SPHM.  
Mempertahankan tingkat kebersihan personil yang tinggi di setiap saat.  
Memeriksa Mini Bar mengisi ulang setiap hari.  
Mengumpulkan dan mengantarkan laundry personil sesuai permintaan.  
Menggantikan shift karyawan lain / kolega jika diperlukan.  
Bersihkan kamar yang tidak dibersihkan oleh shift sebelumnya.  
Memeriksa semua Vacant Clean; Vacant Dirty; Kamar Out of Order setidaknya satu per hari.  
Melaporkan Lost & Found sesuai dengan prosedur standar.  
Menjaga area pantry bersih; mempertahankan tingkat stok setiap waktu.  
Melaksanakan layanan "Turn Down" dengan standar departemen sebagaimana ditugaskan oleh atasan.

#### **ADMINISTRASI & PENDEKATAN:**

Bertanggung jawab untuk memiliki semua pertanyaan dan korespondensi serta merespon dalam waktu 24 jam.  
Melaksanakan tugas-tugas lain yang wajar dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan.

#### **KOMUNIKASI:**

Memastikan standar dan metode layanan telah dilaksanakan dengan benar serta dipertahankan sebagaimana tercantum dalam Pedoman Operasional Departemen.  
Menjaga hubungan baik staf dalam Departemen Housekeeping serta departemen lain

#### **PERSONIL & PENGEMBANGAN:**

Membantu dalam membangun tim yang efisien dengan mengambil minat aktif dalam kesejahteraan mereka, keamanan dan pembangunan.



Memastikan bahwa semua karyawan memberikan layanan sopan dan profesional setiap saat dan menindaklanjuti sangat perlu.

Membantu dalam pelatihan karyawan memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melakukan tugas mereka dengan efisiensi maksimum dan menindaklanjuti sangat perlu.

Mengawasi karyawan dalam tim, memastikan bahwa standar dan metode layanan yang benar dipertahankan sebagaimana tercantum dalam Pedoman Operasional Departemen.

Memastikan Anggaran Operasi Departemen secara ketat dipatuhi dan bahwa semua biaya dikontrol secara ketat.

Memastikan bahwa semua karyawan memiliki pemahaman lengkap dan mematuhi Peraturan dan Regulasi Karyawan Hotel SPHM.

Memastikan menghadiri On Job Training yang dilakukan di departemen Housekeeping.

Memastikan bahwa pelatihan tersebut telah dicatat.

Berpartisipasi aktif dalam lingkaran kualitas di hotel SPHM.

## PROFIL PEKERJAAN

## KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN

1-2 tahun pengalaman dalam kapasitas Housekeeping.

Pengetahuan tentang operasional Housekeeping di sebuah hotel.

Saat ini memegang posisi yang sama.

Pengalaman bekerja dengan dan mengarahkan tim kerja

Menunjukkan keterampilan yang efektif termasuk keterampilan negosiasi

Berkomunikasi dan komitmen untuk tindakan setiap orang yang melanggar

## KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN

Wanita; Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel & tamu.

## MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:

Ya

## PENDIDIKAN:



---

SMA keatas, Diploma/memiliki Sertifikat Kompetensi Housekeeping

#### UMUR:

Minimal 30 tahun

#### KONDISI KERJA:

Bekerja shift yang berbeda. Kerja lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Executive Housekeeper.

#### ATRIBUT YANG DIPERLUKAN

##### BAKAT

Berkepribadian dan berpenampilan baik

##### PERANGAI:

Berpikir ke depan dan sikap yang baik terhadap pembelajaran

##### ETIKA BISNIS

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.



Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

#### **KERAHASIAAN**

**Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel**

**Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.**

**Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.**

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....







## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** HOUSEKEEPING ATTENDANT (CLEANER)

**MELAPOR KE:** Housekeeping Supervisor (Public Area)

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Bertanggung jawab untuk menjaga semua area publik (lobi, restoran, paving blok, toilet, dan ruang bawah tanah) bersih dan terawat dengan baik

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan kemudian.

Tugas adalah:

1. Memastikan bahwa furnitur dan perlengkapan dalam kondisi baik.
2. Menggunakan bahan pembersih dan peralatan dengan benar.
3. Menjaga peralatan dalam keadaan yang tepat dalam perbaikan.
4. Membawa kantong sampah ke ruang sampah.
5. Melakukan tugas yang berkaitan dan proyek-proyek khusus sebagaimana ditugaskan.
6. Membersihkan kaca pintu dan jendela.
7. Vacuum Debu, spotting bercak dan shampooing karpet.
8. Membersihkan kayu, furnitur, dan upholsteries.
9. Membersihkan marmer, lantai granit dan dinding.
10. Membersihkan toilet di daerah Umum.
11. Menggunakan bahan pembersih, peralatan dan mesin dengan benar.
12. Memoles permukaan logam.
13. Membersihkan dan mengosongkan asbak berdiri.
14. Mendadani dan debu



Tanggung Jawab adalah:

1. Membersihkan dan memelihara setiap hari yang ditugaskan pada area publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh SPHM Hospitality.
2. Melaporkan kerusakan kepada atasan.
3. Melaporan perilaku / kegiatan yang tidak biasa kepada atasan.

#### **PROFIL PEKERJAAN**

#### **KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN**

Kemampuan untuk berbicara dan memahami dasar bahasa Inggris. orang yang terorganisir. Tindakan pengamanan dan prosedur Pemadam Kebakaran. Pengetahuan dasar pembersih kimia. Berkomunikasi secara efektif.

#### **KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN**

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

#### **PENGALAMAN**

Setidaknya 3-5 tahun di hote bintang 4 atau 5

#### **MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:**

Ya

#### **PENDIDIKAN:**

SMA keatas atau Pemegang Sertifikat Kopetensi Housekeeping

#### **UMUR:**

Minimal 25 tahun



## KONDISI KERJA:

Bekerja shift yang berbeda. Kerja lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Executive Housekeeper.

## BAKAT

Baik kepribadian dan penampilan.

## PERANGAI:

Berpikir ke depan dan sikap yang baik terhadap pembelajaran

## ETIKA BISNIS

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.



## KERAHASIAAN

Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** HOUSEKEEPING ATTENDANT (LINEN RUNNER)

**BAGIAN:** Housekeeping

**MELAPOR KE:** Floor Supervisor

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Bertanggung jawab mengantar, menerima, memilah, menyimpan dan mengeluarkan linen hotel serta memberikan bahan pembersih dan barang persediaan tamu.

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan kemudian.

Tugas adalah:

1. Mengantarkan linen yang bersih ke pantry.
2. Membawa linen yang kotor ke laundry.
3. Membawakan permintaan tamu, seperti tempat tidur tambahan, sikat gigi, pisau cukur dan air mineral tambahan.
4. Memoles sepatu tamu dan mengantarkan mereka kembali ke kamar tamu sebelum akhir shift.
5. Pembersihan dan mengosongkan asbak berdiri.
6. Menambah persediaan tamu untuk di stasiun Room Maid.
7. Membantu Room Maid untuk membawa barang-barang berat.
8. Membawa kantong sampah ke ruang sampah ..
9. Melaksanakan semua tugas sesuai yang diperintahkan oleh atasannya oleh linen Supervisor dan eksekutif Housekeeper.



Tanggung Jawab adalah:

1. Bertanggung jawab untuk mendistribusikan linen ke setiap lantai, kebersihan dan kerapian penempatan di pantry tamu dan setiap lantai koridor.
2. Bertanggung jawab untuk menyimpan dan menumpuk linen dengan rapi.

#### **PROFIL PEKERJAAN**

#### **KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN**

Kemampuan untuk berbicara dan memahami dasar bahasa Inggris. Mengorganisir orang. Tindakan pengamanan dan Prosedur Pemadaman Kebakaran. Pengetahuan dasar pembersih kimia. Berkomunikasi secara efektif.

#### **KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN**

Pria; Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

#### **PENGALAMAN**

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5

#### **MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:**

Ya

#### **PENDIDIKAN:**

SMA Keatas / Memegang Sertifikat Kompetensi Housekeeping

#### **UMUR:**

Minimal 25 tahun

#### **KONDISI KERJA:**



Bekerja shift yang berbeda. Kerja lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Executive Housekeeper

## **ATRIBUT YANG DIPERLUKAN**

### **BAKAT**

Baik kepribadian dan penampilan.

### **PERANGAI:**

Mudah pergi dan sikap yang baik terhadap pembelajaran.

## **ETIKA BISNIS**

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

## **KERAHASIAAN**





Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



---

## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** ROOM ATTENDANT (CHAMBERMAID / ROOM BOY)

**MELAPOR KE:** Housekeeping Supervisor

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Bertanggung jawab untuk menjaga kamar dan daerah sekitarnya dalam kondisi bersih dan terawat dengan baik, dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan kemudian.

Tugas adalah:

1. Memastikan layanan tamu yang telah ditentukan oleh atasan dan permintaan tamu yang harus segera dilayani.
2. Mengisi ulang persediaan tamu di kamar.
3. Bertanggung jawab atas kebersihan rak mini bar dan kulkas.
4. Tuliskan setiap Mini konsumsi bar Mini kedalam Mini Bar Voucher tamu.
5. Menggunakan bahan pembersih dan peralatan dengan benar.
6. Memastikan penggunaan ekonomis dari semua bahan pembersih dan barang persediaan tamu di kamar.
7. Bertemu dengan atasan dan mengambil tugas sehari-hari yang ditugaskan oleh atasan.
8. Melakukan tugas yang berkaitan dan proyek-proyek khusus sebagaimana ditugaskan oleh atasan.
9. Memastikan bahwa seragam bersih setiap saat.
10. Menindak lanjuti instruksi atasan.
11. Melaksanakan semua tugas terkait sesuai yang diperintahkan oleh atasannya.



Tanggung jawab adalah:

1. Membersihkan dan memelihara kamar, koridor, pantry dan area lainnya sesuai yang ditugaskan standar yang telah ditetapkan oleh SPHM Hospitality.
2. Bertanggung jawab terhadap kunci master lantai saat bertugas.
3. Bertanggung jawab untuk keamanan barang – barang milik tamu.
4. Melaporan perilaku / kegiatan yang tidak wajar ke Floor Supervisor.
5. Menjalankan tugas sesuai dengan kebijakan kesehatan, keselamatan & kebersihan yang dikeluarkan oleh hotel.
6. Melaporan kerusakan dan barang-barang yang hilang dari kamar hotel ke atasan.
7. Melaporan dan menyerahkan barng “Lost & Found” kepada atasan dengan segera.
8. Melaporan kerusakan dan perbaikan dari segi dekorasi kamar, perlengkapan peralatan dan perabot kamar ke Floor Supervisor.
9. Menjaga peralatan dalam keadaan yang tepat dan baik.

## PROFIL PEKERJAAN

## KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN

Kemampuan untuk berbicara dan memahami dasar bahasa Inggris. Mengkoordinir orang, Tindakan pengamanan dan Prosedur Pemadaman Kebakaran, Pengetahuan dasar pembersih kimia, Berkomunikasi secara efektif.

## KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

## PENGALAMAN

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5

## MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:



Ya

#### **PENDIDIKAN:**

SMA keatas / Memegang Serifikat Kompentensi Housekeeping

#### **UMUR:**

Minimal 25 tahun

#### **KONDISI KERJA:**

Bekerja shift yang berbeda. Kerja lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Executive Housekeeper.

#### **ATRIBUT YANG DIPERLUKAN**

##### **BAKAT**

Berkepribadian dan berpenampilan baik

##### **PERANGAI:**

Mudah bergaul dan besikap baik terhadap pembelajaran

##### **ETIKA BISNIS**

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi



Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

#### **KERAHASIAAN**

**Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel**

**Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.**

**Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.**

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....



---

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** LINEN ATTENDANT

**BAGIAN:** Housekeeping

**MELAPOR KE:** Linen Supervisor

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Bertanggung jawab untuk memberikan, menerima, memilah, menyimpan dan mengeluarkan seragam

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan kemudian.

Tugas adalah:

1. Menerima dan memilah membagikan seragam dari gudang.
2. Mengeluarkan seragam bersih untuk satu yang kotor sesuai sistem pencucian serta menyimpan catatan.
3. Memastikan bahwa staf benar – benar melakukan serah terima seragam kotor sesuai aturan dan peraturan hotel SPHM.
4. Memeriksa seragam yang cacat, robek, noda dan lubang untuk memperbaiki.
5. Menyarankan kepada atasan terhadap kerusakan dan kehilangan seragam secara teratur.
6. Menjaga ruang tempat seragam dalam keadaan bersih dan teratur.
7. Mengubah item yang sedang digunakan ke item yang tidak dapat digunakan.
8. Membantu dalam pengeluaran seragam dan linen.
9. Membantu para Linen Supervisor dalam penghitungan persediaan linen.
10. Bertanggung jawab untuk penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang tepat.
11. Melaksanakan semua tugas terkait seperti yang diperintahkan oleh atasannya.



Tanggung Jawab adalah:

1. Bertanggung jawab terhadap kerapian dan kebersihan seragam karyawan.
2. Bertanggung jawab terhadap persediaan seragam karyawan
3. Bertanggung jawab terhadap memperbaiki Linen Hotel dan tirai kamar tamu, bantal, dan sarungnya.

#### **PROFIL PEKERJAAN**

#### **KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN**

Kemampuan untuk mengerjakan menjahit dan menggunakan mesin jahit. Komunikasi efektif. Mengkoordinir orang, Tindakan pengamanan dan Prosedur Pemadaman Kebakaran. Berkomunikasi secara efektif. Inggris tingkat dasar.

#### **KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN**

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

#### **PENGALAMAN**

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5

#### **MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:**

Ya

#### **PENDIDIKAN:**

SMA keatas atau Memegang Sertifikat Kompetensi Housekeeping

#### **UMUR:**

Minimal 25 tahun

#### **KONDISI KERJA:**





Bekerja shift yang berbeda. Kerja lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Executive Housekeeper.

#### **BAKAT**

Berkepribadian dan berpenampilan baik

#### **PERANGAI:**

Mudah bergaul dan bersikap baik terhadap pembelajaran

#### **ETIKA BISNIS**

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

#### **KERAHASIAAN**



Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** Linen/Uniform Attendant

**BAGIAN:** Rooms Division

**MELAPOR KE:** Laundry Manager

**MENGAWASI:** not applicable

**LEVEL TANGGUNG JAWAB:** Rank and File '2'

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Perencanaan, pengendalian dan koordinasi semua kegiatan linen. Melaksanakan dan prosedur menerima dan mengeluarkan semua Linen Hotel.

Di SPHM Hospitality, kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia. Kami memperlakukan tamu kami dan rekan-rekan kami dengan hormat, dan bekerja keras bersama-sama untuk memberikan kualitas pelayanan tertinggi untuk semua.

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

1. Mengikuti jadwal rutin dan melakukan pekerjaan yang ditugaskan oleh atasan dengan standar tertinggi.
2. Mencatat linen yang diterima dan dikeluarkan.
3. Membuat sistem penyimpanan yang tepat untuk memudahkan mengambil dan tujuan penghitungan persediaan linen.
4. Memastikan kualitas secara rutin di tempat.
5. Berkomunikasi dengan Manajer Laundry untuk memastikan pasokan yang cukup tersedia.
6. Cek persediaan sesuai jadwal.
7. Kerja shift akan diperlukan untuk menutupi 24 jam pengoperasian hotel.
8. Ini bukan daftar lengkap dari segala sesuatu yang perlu dilakukan oleh karyawan SPHM Hospitality manajemen selalu mencari cara baru untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu dan



menyediakan untuk mereka tinggal yang sangat baik dan nyaman. Kami selalu mendukung rekan-rekan kami di semua departemen Housekeeping.

#### **PROFIL PEKERJAAN**

#### **KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN**

Harus dapat mengatur  
Harus dapat merencanakan ke depan.  
Ramah dan Kepribadian Mudah bergaul  
Harus dapat menangani lebih dari satu kegiatan pada satu waktu.  
Harus mampu berkomunikasi dengan cepat dan efektif.

#### **KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN**

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

#### **PENGALAMAN**

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5

#### **MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:**

Ya

#### **PENDIDIKAN:**

SMA keatas atau Memegang Sertifikat Kompetensi Housekeeping

#### **UMUR:**

Minimal 25 tahun

#### **KONDISI KERJA:**

Bekerja shift yang berbeda. Kerja lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Executive Housekeeper.



## ATRIBUT YANG DIPERLUKAN

### BAKAT

Berkepribadian dan berpenampilan baik

### PERANGAI:

Termotivasi dan bersikap yang baik terhadap pembelajaran.

## ETIKA BISNIS

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

## KERAHASIAAN

**Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel**



Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** Mini-bar Attendant

**BAGIAN:** Housekeeping

**MELAPOR KE:** Executive Housekeeper

**MENGAWASI:** not applicable

**LEVEL TANGGUNG JAWAB:** Rank and File '3'

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Mengikuti jadwal rutin dan menjaga par stok mini-bar item serta memastikan standar sesuai yang ditetapkan oleh SPHM Hospitality;

Di SPHM Hospitality, kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami memperlakukan tamu kami dan rekan-rekan kami dengan hormat, dan bekerja keras bersama-sama untuk memberikan kualitas pelayanan tertinggi untuk semua.

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

1. Memastikan penggunaan yang tepat dan merawat semua peralatan.
2. Mengontrol dan memastikan par stock untuk semua item mini-bar serta perlengkapan tamu, fasilitas dan bahan pembersih kimia.
3. Menyiapkan Ringkasan Penggunaan sehari-hari dan berhubungan dengan Room Maid perihal pengisian item di kamar tamu.
4. Memeriksa Inventarisasi sesuai jadwal.
5. Melacak tanggal berakhirnya Mini bar-item.
6. Memastikan seluruh konsumsi benar diposting di Sistem PMS Hotel.



7. Ini bukan daftar lengkap dari segala sesuatu yang perlu dilakukan oleh karyawan SPHM Hospitality dan manajemen selalu mencari cara baru untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu serta menyediakan mereka dengan tinggal dengan baik dan nyaman.

Kami selalu mendukung rekan-rekan kami di semua departemen.

## PROFIL PEKERJAAN

## KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN

Ramah dan Kepribadian Mudah Bergaul  
Harus dapat diatur  
Harus dapat merencanakan ke depan  
Harus dapat menangani lebih dari satu kegiatan pada satu waktu.  
Harus mampu berkomunikasi dengan cepat dan efektif.

## KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

## PENGALAMAN

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5

## MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:

Ya

## PENDIDIKAN:

SMA keatas atau Memegang Sertifikat Kompetensi Housekeeping

## UMUR:

Minimal 25 tahun





## KONDISI KERJA:

Bekerja shift yang berbeda. Kerja lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Executive Housekeeper.

## ATRIBUT YANG DIPERLUKAN

### BAKAT

Berkepribadian dan berpenampilan baik

### PERANGAI:

Mudah bergaul dan bersikap baik terhadap pembelajaran.

## ETIKA BISNIS

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.



Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

#### KERAHASIAAN

Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** Laundry Attendant

**BAGIAN:** Housekeeping

**MELAPOR KE:** Laundry Manager

**MENGAWASI:** not applicable

**LEVEL TANGGUNG JAWAB:** Rank and File '3'

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Mengikuti jadwal rutin dan menjaga kebersihan linen hotel dengan standar tertinggi.

Di SPHM Hospitality, kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami memperlakukan tamu kami dan rekan-rekan kami dengan hormat, dan bekerja keras bersama-sama untuk memberikan kualitas pelayanan tertinggi untuk semua.

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

1. Memastikan penggunaan dan perawatan peralatan yang tepat.
2. Memastikan kebutuhan perbaikan kecil untuk peralatan dan linen dikomunikasikan kepada Manajer Laundry.
3. Meningkatkan kinerja untuk mengembangkan layanan yang lebih baik.
4. Ini bukan daftar lengkap dari segala sesuatu yang harus dilakukan. Sebagai Karyawan Hotel selalu mencari cara baru untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu dan menyediakan mereka untuk tinggal dengan sangat baik dan nyaman.
5. Kami selalu mendukung rekan-rekan kami di semua departemen.



## PROFIL PEKERJAAN

## KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN

Dapat berkomunikasi cepat dan efektif.  
Harus dapat menangani lebih dari satu kegiatan pada satu waktu.  
Bekerja erat kaitannya dengan Manajer Laundry  
Pengetahuan tentang kain dan bahan yang digunakan dalam operasional hotel.  
Pengetahuan tentang bahan kimia yang digunakan untuk kain dan bahan.

## KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

## PENGALAMAN

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5

## MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:

Ya

## PENDIDIKAN:

SMA keatas atau Memegang Sertifikat Kompetensi Housekeeping

## UMUR:

Minimal 25 tahun

## KONDISI KERJA:

Bekerja shift yang berbeda. Kerja lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Executive Housekeeper.



## ATRIBUT YANG DIPERLUKAN

### BAKAT

Berkepribadian dan berpenampilan baik

### PERANGAI:

Mudah bergaul dan bersikap baik terhadap pembelajaran.

## ETIKA BISNIS

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

## KERAHASIAAN



Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** Room Maid

**BAGIAN:** Rooms Division

**MELAPOR KE:** Housekeeping Supervisor

**MENGAWASI:** not applicable

**LEVEL TANGGUNG JAWAB:** Rank and File 2

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Mengikuti jadwal rutin dan menjaga semua kamar tamu dengan standar kebersihan yang tertinggi

Di SPHM Hospitality, kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia. Kami memperlakukan tamu kami dan rekan-rekan kami dengan hormat, dan bekerja keras bersama-sama untuk memberikan kualitas pelayanan yang tertinggi untuk semua.

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

- Mengambil tanggung jawab penggunaan yang tepat dan perawatan peralatan.
- Memastikan perbaikan kecil yang ditemukan dan dikomunikasikan kepada Pengawas dan Call Centre.
- Meningkatkan kinerja dan mengembangkan perbaikan terhadap standar pelayanan.
- Mampu menangani permintaan tamu dengan ramah dan sopan.
- Memberikan layanan yang efisien sesuai dengan standar SPHM Hotel.
- Bekerja shift akan diperlukan untuk menutupi 24 jam operasional hotel.
- Menyadari tamu VIP dan tamu yang membutuhkan kebutuhan khusus.
- Menyadari gerakan harian yang ditugaskan sesuai lantai / kamar.



Ini bukan daftar lengkap dari segala sesuatu yang perlu untuk dilakukan. Sebagai karyawan SPHM Hospitality selalu mencari cara baru untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu dan menyediakan mereka dengan tinggal yang sangat baik dan nyaman. Kami selalu mendukung rekan-rekan kami di semua departemen.

## **PROFIL PEKERJAAN**

## **KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN**

Ramah dan Kepribadian Mudah Bergaul  
Harus mampu berkomunikasi cepat dan efektif.  
Harus dapat diatur.

## **KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN**

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

## **PENGALAMAN**

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5

## **MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:**

Ya

## **PENDIDIKAN:**

SMA keatas atau Memegang Sertifikat Kompetensi Housekeeping

## **UMUR:**

Minimal 25 tahun

## **KONDISI KERJA:**

Bekerja shift yang berbeda. Kerja lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Executive Housekeeper.





## ATRIBUT YANG DIPERLUKAN

### BAKAT

Komunikasi yang baik. Inisiatif, konsistensi, efisiensi, baik kepribadian dan penampilan.

### PERANGAI:

Termotivasi dan bersikap yang baik terhadap pembelajaran.

## ETIKA BISNIS

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

## KERAHASIAAN

**Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel**



Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** FLORIST

**BAGIAN:** Housekeeping

**MELAPOR KE:** Assistant Housekeeper

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Bertanggung jawab untuk dekorasi bunga di seluruh Hotel.

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan kemudian.

Tugas adalah:

1. Memastikan rangkaian bunga dan vas dalam kondisi baik sepanjang waktu.
2. Koordinasi, dan memastikan dalam mempersiapkan rangkaian bunga dan vas untuk kamar tamu, Event, Outlet makanan dan minuman dan di Public Area.
3. Hubungan dengan Executive Housekeeper, Asisten Executive Housekeeper untuk pembelian bunga.
4. Berkoordinasi dengan bagian makanan dan minuman, Front Office Departemen untuk tamu khusus, permintaan atau tamu VIP.
5. Mengatur penggantian bunga dan vas.
6. Bertanggung jawab untuk mengumpulkan rangkaian bunga setelah Event Banquet.
7. Memastikan bahwa wilayah kerja dan peralatan selalu bersih dan kesehatan yang memadai dalam setiap saat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
8. Menjaga standar berpakaian, kebersihan, seragam, dan penampilan.
9. Membantu dan mengawasi secara terus menerus biaya departemen untuk memastikan kinerja terhadap anggaran.
10. Melaksanakan semua tugas terkait seperti yang diperintahkan oleh asisten Housekeeper dan



Executive Housekeeper.

Tanggung Jawab adalah:

1. Bertanggung jawab untuk menjaga wadah bunga di semua area hotel.
2. Bertanggung jawab bahwa bunga dapat digunakan selama mungkin.
3. Bertanggung jawab dalam mengambil perhitungan fisik persediaan peralatan ini.
4. Bertanggung jawab untuk laporan bunga bulanan.

#### **PROFIL PEKERJAAN**

#### **KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN**

Pengetahuan tentang rangkaian bunga. keterampilan artistik. Kemampuan untuk berbicara dan memahami dasar bahasa Inggris. Mengorganisir orang. Tindakan pengamanan dan Prosedur Pemadaman Kebakaran. Pengetahuan dasar pembersih kimia. Berkomunikasi secara efektif bahasa Inggris tingkat dasar.

Pengorganisasian, pengendalian biaya, motivasi, Penulisan laporan.

#### **KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN**

Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel dan dengan tamu hotel.

#### **PENGALAMAN**

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5

#### **MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:**

Ya

#### **PENDIDIKAN:**

SMA keatas atau Memegang Sertifikat Kompetensi Housekeeping

#### **UMUR:**



---

Minimal 25 tahun

#### **KONDISI KERJA:**

Bekerja shift yang berbeda. Kerja lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Executive Housekeeper.

#### **ATRIBUT YANG DIPERLUKAN**

##### **BAKAT**

Berkepribadian dan berpenampilan baik

##### **PERANGAI:**

Berkepribadian dan berpenampilan baik

#### **ETIKA BISNIS**

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.



Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.

## KERAHASIAAN

Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....



---

## URAIAN TUGAS

**JABATAN:** Public Area Cleaners

**BAGIAN:** Housekeeping

**MELAPOR KE:** Supervisor Public Area

### RINGKASAN PEKERJAAN:

Di bawah bimbingan umum Eksekutif / Asisten Housekeeper, bertanggung jawab atas kelancaran semua area publik.

### TUGAS & TANGGUNG JAWAB:

Tugas dan tanggung jawab untuk posisi ini harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada, lokasi dan kegiatan sebagai berikut. Kebijakan manajemen, arahan dapat diberikan untuk tugas-tugas di luar lingkup pekerjaan dijelaskan kemudian.

Tugas dan tanggung jawab adalah:

Memeriksa secara teratur dan menjaga bidang berikut dalam pengaturan yang tepat dan dalam kondisi bersih yang sangat baik:

- Hotel Lobby utama
- Semua toilet umum
- Elevator Tamu
- Hotel main entrance
- Semua outlet food & beverage
- Gym & area kolam renang
- loker Karyawan
- Kamar Banquet
- Kantor dan semua Area Belakang Hotel
- Area Hotel sekitarnya



Melaksanakan pembersihan seluruh area yang disebutkan di atas sebagai standar yang telah ditetapkan oleh departemen Housekeeping.

Menjaga semua mesin yang digunakan untuk membersihkan dan melaporkan jika ada kerusakan terjadi.

Laporan secara rutin setiap kerusakan di salah satu area dibawah tanggung jawabnya, mengisi laporan permasalahan yang diperlukan dan menindaklanjuti dengan perbaikan.

Air dari rangkaian bunga di lobi dan memindahkan sesuai jadwal.

Melaporan setiap ada bahaya kebakaran atau keselamatan atau setiap ada orang yang mencurigakan kepada atasannya.

Dapat diminta untuk melaksanakan tugas lainnya yang dianggap perlu oleh manajemen yang lebih tinggi.

Menghadiri setiap sesi pelatihan atau pertemuan komunikasi seperti yang disarankan oleh atasan Anda.

Bekerja sama dalam kinerja dari setiap tugas yang wajar dan diminta oleh manajer perusahaan.

Melaksanakan prosedur kebakaran, keselamatan dan prosedur evakuasi seperti yang ditetapkan dalam Prosedur Kebijakan Kebakaran di SPHM Hotel.

Mempertahankan tingkat kebersihan personal yang tinggi personil di setiap saat.

Melakukan pencucian karpet dan membersihkan sofa di ruang tamu dan outlet F & B.

## ADMINISTRASI & PENDEKATAN

Bertanggung jawab untuk memiliki semua pertanyaan dan korespondensi serta merespon dalam waktu 24 jam.

Melaksanakan tugas-tugas lain yang wajar dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan.

## KOMUNIKASI

Memastikan standar dan metode layanan yang jalankan dengan benar sebagaimana tercantum dalam Pedoman Operasional Departemen Housekeeping.

Menjaga hubungan baik dengan karyawan didalam Housekeeping serta departemen lain

## PESONIL & PENGEMBANGAN

Membantu dalam membangun tim karyawan yang efisien dengan mengambil peran aktif dalam kesejahteraan mereka, keamanan dan pembangunan.

Memastikan bahwa semua karyawan telah memberikan pelayanan dengan sopan dan profesional setiap saat dan menindaklanjuti bila perlu.





Memastikan bahwa standar dan metode layanan telah dilaksanakan dengan benar sebagaimana tercantum dalam Pedoman Operasional Departemen Housekeeping.

Memastikan bahwa Anggaran Operasional telah benar - benar dipatuhi dan bahwa semua biaya dikontrol secara ketat.

Memastikan bahwa semua karyawan memiliki pemahaman lengkap dan mematuhi Peraturan dan Regulasi Karyawan di SPHM Hotel.

Memastikan bahwa selalu menghadiri "On Job Training" yang dilakukan dalam departemen Housekeeping.

Memastikan bahwa pelatihan tersebut telah dicatat dan diarsipkan.

Berpartisipasi aktif dalam lingkaran peningkatan kualitas dalam hotel.

#### **PROFIL PEKERJAAN**

#### **KETERAMPILAN DAN PERSYARATAN PENGETAHUAN**

1-5 tahun pengalaman dalam kapasitas bekerja di Housekeeping.

Pengetahuan tentang Public Area dan operasional Housekeeping di sebuah hotel.

Menunjukkan keterampilan yang efektif termasuk keterampilan bernegosiasi

Berkomunikasi dan ber-komitmen untuk menindakan orang yang melanggar

#### **KUALIFIKASI YANG DIBUTUHKAN**

Laki-laki atau perempuan; Harus mampu kontak dengan semua tingkatan personil dalam hotel & tamu

#### **PENGALAMAN**

Setidaknya 3-5 tahun di hotel bintang 4 atau 5

#### **MAMPU MENGOPERASIKAN KOMPUTER:**

Ya

#### **PENDIDIKAN:**

SMA keatas atau Memegang Sertifikat Kompetensi Housekeeping

#### **UMUR:**



---

Minimal 25 tahun



## KONDISI KERJA:

Bekerja shift yang berbeda. Kerja lembur diperlukan sesekali. Melakukan tugas terkait lainnya yang mungkin didelegasikan oleh Executive Housekeeper.

## ATRIBUT YANG DIPERLUKAN

### BAKAT

Berkepribadian dan berpenampilan baik

### PERANGAI:

Berkepribadian dan berpenampilan baik

## ETIKA BISNIS

**Tim SPHM Hospitality selalu percaya dan berperilaku sebagai berikut:**

Kami memiliki kebanggaan dalam pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana kita menampilkan diri, dan bagaimana kita berkomunikasi dengan tamu kami dan rekan-rekan kami.

Kami selalu menemukan cara terbaik untuk memecahkan masalah bagi tamu atau kolega.

Kami bekerja sama dengan rekan-rekan kami di semua departemen untuk selalu memberikan kualitas pelayanan tertinggi

Kami selalu memikirkan cara-cara baru untuk member kejutan yang menyenangkan para tamu kami.

Kami memperlakukan tamu dan rekan - semua orang sama penting.

Kami bangga untuk mewakili hotel kami dan negara kami untuk tamu dari seluruh dunia.

Kami senang untuk berbicara dengan tamu kami ketika mereka meminta kami pertanyaan tentang hotel kami dan tentang Indonesia.



## KERAHASIAAN

Hotel mengharuskan Anda tidak akan (baik selama bekerja atau setelah tidak bekerja), membocorkan setiap Informasi yang diperoleh oleh Anda tentang perusahaan, pelanggan dan bisnis yang terkait kepada pihak ketiga tanpa izin tertulis dari Manajemen Senior hotel

Karena tugas dan SOP meningkat, dan akan direvisi pada tahap berikutnya, dapat dipahami bahwa akan ada beberapa lampiran tambahan yang baru di masa depan akan meningkatkan bisnis dan harapan pelanggan yang lebih tinggi, karena itu tugas-tugas baru akan ditambahkan, karena itu semua wajib.

Saya telah membaca, memahami dan menyetujui deskripsi pekerjaan ini, semua tugas dan tanggung jawab saya.

Karyawan:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

Kepala Bagian:..... Tandatangan: ..... Tanggal:.....

Manajer Personalia:..... Tandatangan: ..... Tanggal: .....

