



<u>Issued:</u> May 2018 <u>Revised:</u>	POLICIES & PROCEDURES SPA & RECREATION	<u>Index N°:</u> Spa- SOP- 003
---	---	-----------------------------------

Subject: JOB DESCRIPTION OF SPA SUPERVISOR	5 pages
---	---------

NHIỆM VỤ CHUNG /GENERAL MISSION:

Để hỗ trợ cho Giám đốc trong việc lập kế hoạch, tổ chức, chỉ đạo và kiểm soát các hoạt động tổng thể và quản lý của Sở theo tiêu chuẩn quy định trong Sổ tay Spa. Để đào tạo và thực hiện các phương pháp điều trị Spa chuyên gia với các tiêu chuẩn cao nhất có thể.

To assist the Manager in planning, organizing, directing and controlling the overall operations and administration of the Department in accordance with the standards prescribed in the Spa Manual. To train and perform specialist Spa treatments to the highest possible standards.

ĐÀO TẠO / TRAINING

1. Để hỗ trợ cho Giám Đốc trong việc xác định nhu cầu đào tạo. To assist the Manager in the indentifying training needs
2. Qui hoạch các chương trình đào tạo cho cấp dưới. /To plan training programs for subordinates
3. Để tiến hành đào tạo tại chỗ. /To conduct on-the-job training
4. Để hỗ trợ và cập nhật sự cố công việc khi cần thiết./ To assist with updating task breakdowns as necessary

QUẢN TRỊ / ADMINISTRATION :



1. Để đảm bảo rằng các hoạt động của bộ tuân thủ các tiêu chuẩn qui định trong sổ tay của Spa./ To ensure that departmental operations adhere to the standards prescribed in the Spa Manual .
2. Báo cáo biến cố của khách/nhân viên To submit Guest / Staff Incident Reports.
3. Để báo cáo các mặt hàng bị mất và tìm thấy. /To report lost and found items
4. Để tham dự như sau: /To attend the following:
 - Các cuộc họp phòng ban./ Department meetings.
 - Các cuộc giao ban hàng ngày. /Daily Briefings.

Management briefing in the absence of Spa Manager. / Quản lí các cuộc họp trong sự vắng mặt của Quản lí Spa.

HOẠT ĐỘNG /OPERATIONAL:

1. Để thực hiện các phương pháp điều trị liên quan đến lĩnh vực chuyên môn, tiêu chuẩn cao có thể.
To perform treatments relating to specialist field, to the highest possible standard.
2. Để quản lí và đảm bảo các hoạt động trơn tru của Bộ Phận,
To manage and ensure smooth and efficient operation of the Department.
3. Nghiên cứu, đánh giá và đề xuất cải tiến qui trình nghiệp vụ .
To study, evaluate and suggest improvements for operation procedure.
4. Để kiểm tra hiệu suất làm việc và chải chuốt tiêu chuẩn của cấp dưới.
To check work performance and grooming standards of subordinates.
5. Để cải thiện, đổi mới và cập nhật tài liệu đào tạo chuẩn.
To improve , innovate and update standards training materials .
6. Để cung cấp cho các cuộc biểu tình và các cuộc hội thảo liên quan đến lĩnh vực chuyên môn cho khách và nhân viên khi cần thiết.
To provide demonstrations and workshops relating to special fields for Guest and Staff as necessary.
7. Để đảm bảo rằng tất cả các hội thảo và các bài giảng cũng được lên kế hoạch và được tham dự.
To ensure that all workshops and lectures are well planned and well attended.
8. Để hỗ trợ việc thụ thai và phát triển của các phương pháp điều trị và dịch vụ Spa mới.
To assist in the conception and development of new Spa treatment and services.
9. Hỗ trợ lễ tân Spa trong giờ cao điểm.
To assist Spa Reception during peak periods .
10. Để liên hệ với các công ty bên ngoài nếu có.
To liaise with outside companies whenever applicable.
11. Để thúc đẩy các dịch vụ của Spa để đạt doanh thu tối đa.
To promote the service of the Spa to attain the maximum revenues .
12. Để đảm bảo rằng danh sách kiểm tra đã được làm và đang bị theo dõi và hiểu rõ.
To ensure that checklists have been made and are being followed and understood.
13. Để hỗ trợ cho các tổ chức của các nhà báo và các phương tiện truyền thông và thực hiện các phương pháp điều trị khi cần thiết.



To assist in the organization of journalists and media and perform treatments when necessary.

14. Để hỗ trợ cho việc tuyển dụng của các thành viên của đội ngũ nhân viên nếu cần thiết.

To assist in the recruitment of members of staff if necessary.

15. Xử lý các khiếu nại của khách và ghi lại tất cả các ý kiến của khách.

To handle guest complaints and record all Guest comments .

16. Để hỗ trợ việc thúc đẩy các gói ngày.

To assist in the promotion of day packages .

17. Để hỗ trợ các chương trình khuyến mãi sản phẩm và xử lý hành chính tương đối .

To assist in organization of product and treatment promotions including relative administration

18. Để hỗ trợ trong việc cung cấp các bài báo liên quan đến lĩnh vực chuyên môn cho các ấn phẩm nội bộ và bên ngoài

To assist in providing articles relating to specialist field for internal and external publications

TÔ CHỨC /ORGANIZATIONAL:

1. Để thiết lập các mối quan hệ khách hàng.

To establish good guest relations and rapport.

2. Ban hành Những yêu cầu công việc và sửa chữa để bảo trì.

To issue Job Requisition and Repair Order for maintenance.

3. Để kiểm tra và theo dõi việc sửa chữa và bảo trì của bộ phận.

To check and follow up on the repair and maintenance of the Department.

4. Để đảm bảo các tiêu chuẩn cao của sự sạch sẽ trong bộ phận.

To ensure high standards of cleanliness in the Department.

5. Để báo cáo nhiệm vụ đúng giờ và mặc đồng phục đúng.

To report for study punctually wearing the correct uniform .

6. Để hỗ trợ cho việc xây dựng một đội ngũ hiệu quả của nhân viên bằng cách lấy mối quan tâm tích cực trong phúc lợi, an toàn và phát triển của họ.

To assist the building of an efficient team of employees by talking an active interest in their welfare ,safety and development .

7. Để cung cấp dịch vụ lịch sự và chuyên nghiệp ở tất cả các lần.

To provide a courteous and professional service at all times.

8. Để có sự hiểu biết đầy đủ và tuân thủ các qui tắc và qui định nhân viên của Khu nghỉ dưỡng .

To have a complete understanding of and adhere to the Resort 's employee rules and regulation.

9. Để có một hiểu biết đầy đủ và tuân thủ chính sách của Khu Nghỉ Dưỡng có liên quan tới cháy , vệ sinh, sức khỏe và an toàn.

To have a complete understanding of and adhere to the Resort's policy relating to fire , hygiene, health and safety.

XỬ LÝ NHÂN VIÊN/ EMPLOYEE HANDING:



1. Để đảm bảo rằng tất cả các nhân viên báo cáo cho nhiệm vụ đúng giờ ,mặc đồng phục đúng và phù hiệu tên ở tất cả các lần.
To ensure that all employees report for duty punctually wearing the correct uniform and name badge at all time
2. Để đảm bảo rằng tất cả các nhân viên cung cấp dịch vụ lịch sự và chuyên nghiệp ở tất cả các lần
To ensure that all employees provide a courteous and professional service at all time.
3. Để đảm bảo rằng tất cả các nhân viên có hiểu biết đầy đủ và tuân thủ các qui tắc và qui định của nhân viên của Khu nghỉ dưỡng.
To ensure that all employees have a complete understanding of and adhere to the Resort 's employee rules and regulations.
4. Để đảm bảo rằng tất cả các nhân viên có hiểu biết đầy đủ và tuân thủ chính sách của Khu Nghỉ Dưỡng có liên quan đến cháy , vệ sinh, sức khỏe và sự an toàn.
To ensure that all employees have a complete understanding of an adhere Resort's policy relating to fire , hygiene and safety .

CÁC TRÁCH NHIỆM THEO ĐÚNG QUY CHUẨN:

STANDARD RESPONSIBILITIES:

1. Ăn mặc chỉnh chu, gọn gàng và ngăn nắp tại nơi làm việc
Well-groomed, neat and tidy at work
2. Tuân thủ nghiêm túc các quy định của Công ty và theo Sổ tay nhân viên
Strictly comply the Company regulation and Employee Handbook
3. Thực hiện theo hướng dẫn và phân công của Trưởng Bộ phận.
Implement Department Head's instruction and assignment
4. Tuân thủ kênh thông tin và báo cáo nội bộ.
Follow communication lines and report lines
5. Duy trì các tiêu chuẩn của Khu nghỉ mát về chất lượng dịch vụ và tiêu chuẩn thực hiện
Maintain the resort standards of service quality and performance standards
6. Tin tưởng vào tinh thần đồng đội, hợp tác với các đồng nghiệp
Believe in teamwork, cooperate with colleagues.
7. Thực hiện bất kỳ tác vụ bổ sung theo yêu cầu của Trưởng Bộ phận.
Perform any additional tasks requested by his/ her HOD
8. Tôi đã đọc, hiểu và đồng ý với các mô tả về công việc của tôi.
I have read, understood and agree to these description of my job.

Ký tên: NHÂN VIÊN

Ngày:



Signed: Employee

Date:



Ký tên: SPA MANAGER

Ngày:

Signed: Trưởng bộ phận Spa

Date: