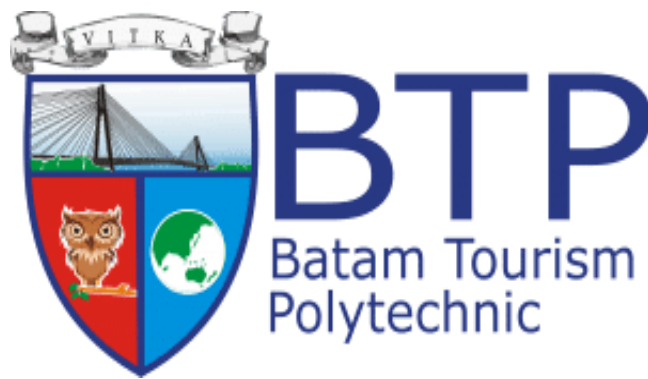


**LAPORAN KEGIATAN ON THE JOB TRAINING
MAHASISWA PRODU MANAJEMEN DIVISI KAMAR
DI SHERATON HONG KONG TUNG CHUNG HOTEL**



Disusun Oleh :

1. M.DWI FIRDAUS : 2023010033

**MANAJEMEN DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024**

HALAMAN PENGESAHAN
Laporan Kegiatan On The Job Training Mahasiswa
Program Studi Manajemen Divisi Kamar
Di

Sheraton & Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan

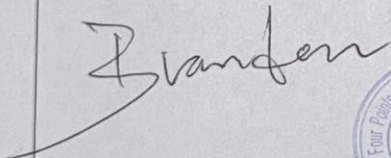
Nama: Muhammad Dwi Firdaus

NIM : 2023010033

Prodi: Manajemen Divisi Kamar

Telah melaksanakan OJT di Sheraton & Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel selama 6 bulan, mulai tanggal 24 Juli 2024 s/d 21 Januari 2025.

Hongkong, 13 January 2025

Mengetahui,	
Learning and Development Manager   Branden Poon	Kepala Prodi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam Andri Wibowo, SE., M.Par NIDN. 1001118502
Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam Khatir Rabbani Darussalam NIK. 2208356	Dosen Pembimbing OJT Supardi, S.Pd., MM. NIDN. 2109107102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M.Dwi Firdaus
NIM : 2023010033
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini penulis menyatakan secara sebenarnya bahwa proyek akhir yang penulis buat ini adalah benar-benar karya penulis dan bukan hasil plagiasi, falsifikasi, atau fabrikasi baik sebagian maupun keseluruhan.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa proyek akhir ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hong Kong, 27 December 2024

Yang membuat Pernyataan

M.Dwi Firdaus

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas izinNya penulis diberikan kesehatan serta kesempatan untuk dapat melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan praktik kerja nyata yang merupakan salah satu kegiatan wajib mahasiswa dan mahasiswi di Politeknik Pariwisata Batam. Penulis memilih Hotel Sheraton and Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung sebagai tempat untuk melaksanakan praktik kerja nyata serta ditempatkan bekerja pada bagian departemen *Housekeeping* selama 6 bulan. Selama proses kerja nyata penulis mendapatkan pengetahuan baru serta pengalaman bekerja yang berharga dalam industri perhotelan yang dapat meningkatkan kualitas diri penulis baik secara pemahaman dan keahlian dalam bidang industri perhotelan.

Dalam proses pelaksanaan kegiatan praktik kerja nyata penulis mendapatkan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara material maupun secara moral selama melakukan kegiatan kerja praktik di dunia nyata. Dengan demikian, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua yang terlibat, diantaranya termasuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua Orang Tua dari penulis yang senantiasa memberikan dukungan.
3. Ibuk Siska Amelia Maldin. S.Pd., M.Pd. selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
4. Bapak Supardi, S.Pd., MM, selaku Kepala Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata Batam.
5. Bapak Andri Wibowo, S.E., M.Par selaku Dosen Pembimbing OJT penulis di Politeknik Pariwisata Batam.
6. Ibu Ellis Luo, selaku Learning and Development Manager di Hotel Sheraton and Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung.
7. Bapak Donny Tang, selaku Housekeeping Manager di Sheraton and Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung yang telah banyak membantu penulis dalam melaksanakan tugas selama kegiatan praktik kerja.

8. Seluruh staff dan karyawan Sheraton and Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung yang telah membantu penulis dalam melaksanakan tugas selama kegiatan praktik kerja.
9. Pihak Hotel Sheraton and Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktik kerja nyata.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan yang telah memberi motivasi, semangat, masukan, dan kritik yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
11. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penyusunan laporan ini.

Kritik serta saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat terkhusus bagi penulis dan para pembaca.

Hong Kong, 19 June 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MAGANG	1
B. TUJUAN MAGANG	2
C. MANFAAT MAGANG	2
D. TEMPAT MAGANG.....	3
Gambar 1.1 Logo Hotel Sheraton Hong Kong Tung Chung	3
E. JADWAL WAKTU MAGANG.....	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG	4
A. Sejarah Singkat Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel	4
Gambar 1.2 Gedung Hotel Sheraton Hong Kong Tung Chung	4
Gambar 1.3 Chain Hotel Marriott International di Hong Kong	6
1. Marriott Culture and Core Values	6
2. Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel Brand Values.....	6
3. Introduction of Founder and Shimao Group	6
Gambar 1.4 Chairman of Shimao Group	6
4. Leaders – Executive Committee Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel... Error! Bookmark not defined.	
Gambar 1.5 Leaders of Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel	7
B. Struktur Organisasi di <i>Housekeeping</i>	7
Gambar 1.6 Struktur Organisasi di Housekeeping	8
C. Aktivitas Kegiatan Operasional di Housekeeping	8
BAB III PELAKSANAAN MAGANG	11
A. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan	11
I. Identitas Tempat Magang	11
Gambar 1.7 Peta Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel	11
Gambar 1.8 Sunset Grill Sheraton Hong Kong Tung Chung	11
II. Waktu Kerja Pelaksanaan Magang dan Aktifitas Magang	11
1. Room Section	11
Gambar 1.9 Worksheet	12
2. Linen Section	12
Gambar 2.6 Mesin Linen Chute	13

3. Special Job	14
B. Kendala Yang Dihadapi	14
C. Solusi dan Pemecahan Hambatan	14
BAB IV KESIMPULAN.....	15
A. Kesimpulan	15
B. Saran – saran	16
1. Saran untuk Hotel	16
2. Saran untuk Kampus	16
DAFTAR PUSTAKA.....	17
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
1. CV dan Cover Letter	18
2. LOA	22
3. Kontrak Magang	24
4. Sertifikat Magang	28
5. Student Performance Evaluation	29
6. Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.

BAB 1 PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MAGANG

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, kegiatan pariwisata sangat banyak diminati oleh masyarakat saat ini. Salah satu alasan orang yang pergi untuk berkegiatan pariwisata antara lain untuk mencari suatu hiburan yang baru serta belum pernah diperoleh, menghilangkan stress dan menemukan pengalaman baru. Salah satu jenis akomodasi yang sangat penting dalam industri pariwisata adalah hotel. Dengan meningkatnya aktivitas pariwisata di berbagai negara, oleh karena itu banyak hotel bermunculan untuk menyediakan layanan akomodasi yang terbaik untuk meningkatkan pengalaman pelanggan serta meningkatkan suatu loyalitas.

Hong Kong merupakan kota dengan pusat perdagangan dan keuangan dunia serta terkenal dengan keberagaman budayanya tidak lupa juga suasana kosmopolitan. Hongkong bukan hanya surganya belanja, hongkong juga memiliki sejarah, alam, budaya dan seni yang menarik para wisatawan. Dengan banyaknya hotel bintang lima di Hongkong. Dikarenakan banyaknya keistimewaan hotel bintang lima di Hongkong penulis tertarik untuk melakukan praktik kerja nyata di kota ini.

Magang atau juga dapat dikenal sebagai Praktik Kerja Nyata merupakan sebuah program atau kegiatan belajar yang melibatkan bekerja secara langsung di suatu perusahaan selama periode waktu tertentu. Dalam Praktik Kerja Nyata perusahaan memberikan tugas, tanggung jawab, pelatihan serta bimbingan kepada para peserta magang, dan memberikan evaluasi setelah program ini berakhir.

Salah satu kegiatan yang wajib dilakukan oleh para mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam ialah *On-the Job Training* (OJT) atau Praktik Kerja Nyata. OJT dilakukan selama dua periode, masing-masing berlangsung selama enam bulan. Para mahasiswa memulai periode pertama pada semester ketiga (3) atau keempat (4), sedangkan periode kedua dimulai pada semester kedelapan (8). Dengan adanya program kegiatan ini berharap dapat meningkatkan pengalaman kerja mahasiswa sehingga mereka dapat melanjutkan jenjang karir yang sesuai dengan bidang yang mahasiswa tekuni dalam suatu industri perhotelan.

Penulis memilih Departemen Housekeeping untuk kegiatan magang ini karena departemen ini merupakan salah satu departemen hotel yang memainkan peran yang penting dalam menjalankan operasional hotel. Operasional hotel tersebut merupakan terdiri atas beberapa *section* yaitu : *Room Section, Public Area, Houseman/Runner, Laundry* serta *Linen Section*. Tentunya ada beberapa tugas serta tanggung jawab yang berbeda di setiap departemen. Penulis diberi kesempatan untuk melakukan magang di salah satu hotel bintang 5 dibawah *Chain Hotel Marriott International, Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel*

B. TUJUAN MAGANG

Tujuan dari pelaksanaan Kerta Nyata ini adalah untuk memberikan mahasiswa dan mahasiswi pemahaman tentang situasi kerja di dunia industri yang tidak dapat dialami secara teoritis di kampus. Selain itu, dengan adanya Praktik Kerja Nyata dapat dijadikan bahan referensi untuk persiapan diri dan pelatihan sebelum benar-benar memasuki dunia kerja. Tujuan program Praktik Kerja Nyata pada dasarnya sangat bermanfaat bagi para mahasiswa yang telah menjalankannya. Adapun tujuan dari program ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan kurikulum perkuliahan.
2. Untuk mempraktekkan secara langsung hasil yang penulis dapat dalam bangku perkuliahan.
3. Untuk menambah pengalaman kerja penulis untuk membantu mempermudah karir penulis kedepannya.
4. Untuk meningkatkan kemampuan dan pemahaman penulis baik secara teori maupun praktik terutama di bidang Housekeeping.
5. Untuk memberikan gambaran tentang iklim kerja di dunia perhotelan.
6. Untuk menumbuhkan dan meningkatkan sikap profesional dalam bekerja.
7. Untuk meningkatkan kecerdasan, kreativitas dan keterampilan penulis agar dapat menjadi manusia yang bertanggung jawab dalam bidang pekerjaan yang ditekuni.

C. MANFAAT MAGANG

Manfaat yang sangat bedar bagi mahasiswa, perguruan tinggi serta perusahaan dari Praktik Kerja Nyata ini adalah sebagai Berikut :

1. Bagi Mahasiswa, sebagai berikut:
 - a. Dapat memperoleh wawasan luas mengenai seluk beluk dunia kerja.
 - b. Dapat menambah pengalaman kerja dengan tujuan menambah kesempatan kerja di masa depan.
 - c. Dapat meningkatkan rasa percaya diri, disiplin dan tanggung jawab.
 - d. Mengetahui arti penting disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
 - e. Dapat memahami, memantapkan dan mengembangkan pelajaran yang diperoleh di kampus, dan menerapkannya langsung didunia kerja.
 - f. Untuk menambah dan memperluas koneksi dengan orang-orang baru, baik itu karyawan/hotelier lainnya maupun tamu-tamu hotel.
2. Bagi perguruan tinggi, sebagai berikut:

- a. Terwujudnya visi dan misi perguruan tinggi yaitu menghasilkan mahasiswa yang siap untuk bersaing dalam dunia kerja melalui pelatihan praktik kerja nyata.
 - b. Sebagai acuan bagi kampus dalam melihat perbandingan antara praktek kerja nyata yang di dapat mahasiswa dengan teori yang diajari di kampus.
 - c. Bertambahnya inovasi-inovasi baru dari pengalaman peserta didik praktek kerja lapangan yang dapat diaplikasikan oleh kampus.
 - d. Terjalinnnya hubungan kerja sama yang baik antara pihak kampus dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
3. Bagi perusahaan, sebagai berikut:
- a. Hotel mendapat dukungan berupa tenaga kerja dan inovasi dari peserta didik yang melaksanakan praktik kerja nyata.
 - b. Menjadi referensi untuk menentukan perencanaan peningkatan di bidang sumber daya manusia melalui potensi yang dimiliki oleh mahasiswa yang melakukan praktik kerja nyata.
 - c. Menjalin kemitraan yang baik antara hotel dengan kampus

D. TEMPAT MAGANG



Gambar 1.1 Logo Hotel Sheraton Hong Kong Tung Chung

Hotel merupakan salah satu jenis akomodari di mana sebagian atau sepenuhnya dikelola secara komersil untuk menyediakan penginapan, makanan, minuman, serta layanan lainnya kepada para pengunjung. Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel terletak di pulau Lantau di Tung Chung, Hong Kong. Hotel ini berada di atas T-Bay di Tung Chung yang merupakan sebuah pusat komunitas restoran dan bar. Jarak antara hotel ini dengan Bandara Internasional Hong Kong dan Asia-World Expo hanya berjarak bersekitar 10 menit. Selain itu, hotel ini dekat dengan jembatan Hong Kong Macau-Zhuhai dan perbatasan Shenzhen dengan Tiongkok.

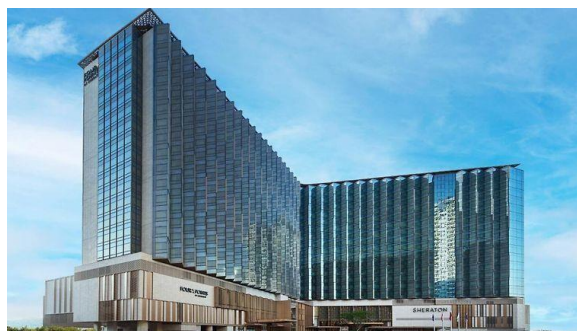
Alasan saya untuk memilih hotel tersebut sebagai untuk tujuan tempat magang saya karena dengan hotel yang mempunyai standar bintang 5 dari brand marriot dan tentu saja dengan fasilitas yang sangat mewah dan pastinya cocok untuk bekerja khususnya houskeeping pastinya hotel tersebut mempunyai tingkat safety yang tinggi.

E. JADWAL WAKTU MAGANG

Penulis melakukan kegiatan praktik kerja nyata selama 6 bulan dimulai dari tanggal 21 Juli 2024 sampai dengan 21 Januari 2025 di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel. Dengan 5 hari kerja dan 2 hari off, dengan total jam kerja 9 jam per hari.

BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

A. Sejarah Singkat Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel



Gambar 1.2 Gedung Hotel Sheraton Hong Kong Tung Chung

Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel terletak di Pulau Lantau, Tung Chung, Hong Kong. Hotel ini didirikan pada 1 Desember 2020, hotel bintang 5 ini bertempat pada letak yang strategis, di tepi laut serta di atas T-Bay di Tung Chung, pusat kuliner dan bar, serta hanya berjarak 10 menit berkendara dari Bandara Internasional Hong Kong Macau-Zhuhai, perbatasan Shenzen dengan Tiongkok, serta destinasi wisata lokal seperti pusat perbelanjaan desainer di Citygate Malls, The Big

Buddha, Ngong Ping 360 Cable Car, serta Hong Kong Disneyland. Petualangan alam juga dapat dengan mudah mengakses berbagai jalur hiking dan pantai terbaik di Pulau Lantau.

Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel merupakan hotel baru yang menampilkan pemandangan laut serta gunung Tung Chung. Memiliki 218 kamar, yang terdiri dari 78 *Deluxe Rooms*, 84 *Deluxe Ocean View Rooms*, 23 *Executive Rooms*, 15 *Executive Ocean View Rooms*, 9 *Executive Ocean View Suite*, 6 *Premier Ocean View Suite*, 2 *Deluxe Ocean View Suite* dan 1 *Sheraton Suite*. Memiliki 4 Restoran yang memiliki ciri khasnya masing-masing, yaitu *Café Lantau*, *YUE*, *Sunset Grill*, dan *Lobby Lounge*. Adapun fasilitas yang terdapat di hotel ini sebagai berikut:

1. *Executive Lounge*, dengan panoramic view yang sangat nyaman untuk menikmati Afternoon tea, juga dapat digunakan untuk *private meeting* atau *private dinner*.
2. *Fitness centre*, terdapat peralatan gym yang lengkap serta terdapat juga 2 kulkas yang digunakan untuk meletakkan minuman dingin dan untuk handuk dingin yang dapat digunakan tamu setelah selesai gym.
3. *Kids Rooms*, 14 dimana tamu bisa menikmati masa tinggalnya dengan bermain. Tersedia TV, Nintendo, Sepeda anak, mobil-mobilan dan area untuk bayi <1th. Tersedia juga meja untuk anak-anak melakukan aktivitas seperti menggambar dan mewarnai.
4. *Swimming Pool*, hotel ini memiliki kolam renang yang menyajikan pemandangan kota dan laut Hongkong. Terbagi antara kolam air panas, Kolam renang dewasa dan kolam renang anak-anak. Tamu juga bisa memesan makanan dan minuman dengan scan barcode. Tersedia juga gazebo dan sofa.
5. SPA
6. Sauna
7. *Shuttle Bus Service* (MTR Station – Hotel)
8. *Ballroom, Meeting Room, Function Room*
9. *Garden* (lokasi wedding)
10. Transportasi antar-jemput bandara

Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel merupakan salah satu brand hotel bintang 5 dibawah Chain Hotel Marriott International. Masuk dalam kategori Premium, Classic.



Gambar 1.3 Chain Hotel Marriott International di Hong Kong

1. Marriott Culture and Core Values

- 1) *Put People First*
- 2) *Pursue Excellence*
- 3) *Embrace Change*
- 4) *Act With Integrity*
- 5) *Serve Our World*

2. Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel Brand Values

- 1) **Welcoming:** *Open doors to all walks of life, Fosters a familiar feeling*
- 2) **Assured:** *Knowing your stuff, Confidence in taking care of guests, Familiarity and Trust*
- 3) **Community:** *Community brings it all together, Global and Inclusive, Bring people together*

3. Introduction of Founder and Shimao Group



Gambar 1.4 Chairman of Shimao Group

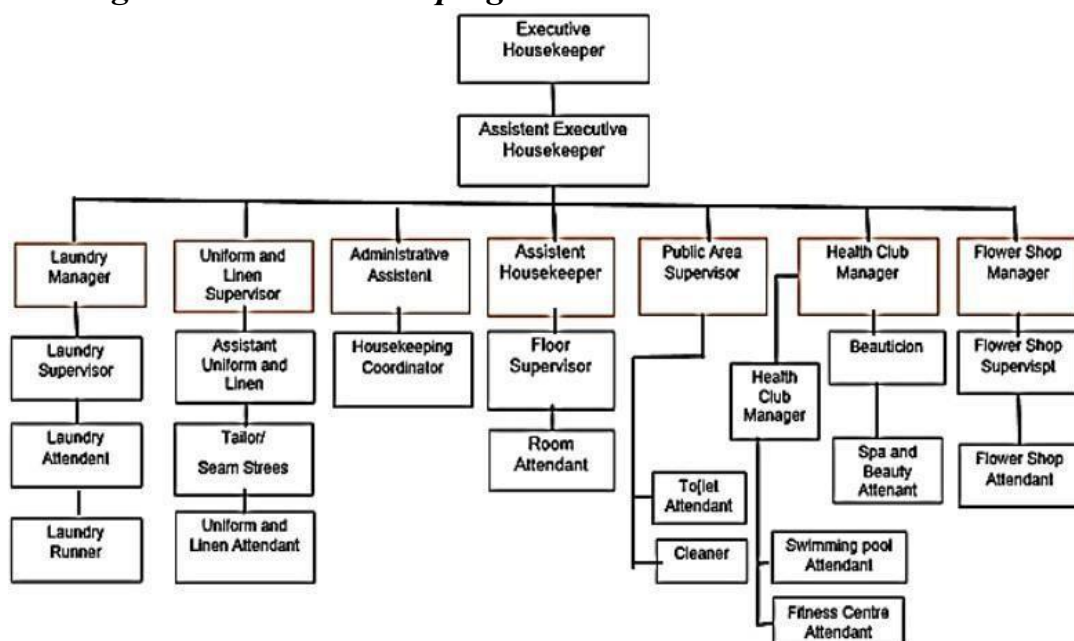
Shimao Group didirikan pada tahun 1989. Hui Wing Mau, JP adalah Pendiri dan Direktur Eksekutif Grup dan berkantor pusat di Hong Kong. Grup ini mengembangkan proyek real estate berskala besar, berkualitas tinggi, dan terintegrasi. Grup ini berdedikasi pada pengembangan properti perumahan, hotel, perkantoran, dan komersial. Salah satunya Sheraton and Four Points By Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel. Shimao telah membangun 9 landmark dengan tinggi lebih dari 200m dan lebih dari 10 sedang dibangun untuk menciptakan gedung pencakar langit yang spektakuler.

(fikriansyah, 2022)



Gambar 1.5 Leaders of Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel

B. Struktur Organisasi di *Housekeeping*



Gambar 1.6 Struktur Organisasi di Housekeeping

C. Aktivitas Kegiatan Operasional di Housekeeping

1. Executive Housekeeper

- a. Mengkoordinasi seluruh petugas housekeeping agar sistem kerja berjalan lancar.
- b. Melakukan rancangan program kerja serta anggaran.
- c. Sebagai pengawas rancangan kerja yang telah dilakukan agar berjalan dengan baik
- d. Melakukan perlakuan khusus untuk tamu VIP.
- e. Melaksanakan pemeliharaan serta pencatatan properti milik hotel yang rusak atau hilang.
- f. Merencanakan dan melaksanakan pelatihan kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan suasana kerja nyaman.
- g. Melakukan evaluasi hasil kerja setiap bulan.

2. Assistant Executive Housekeeper

- a. Sebagai pengganti tugas-tugas Executive Housekeeper bilamana berhalangan.
- b. Sebagai koorinator bagi semua staff housekeeping.
- c. Bertanggungjawab dalam mengawasi operasional housekeeping.
- d. Memberi pelatihan dan arahan serta konseling kepada staff housekeeping
- e. Memeriksa standar kerja staff housekeeping.
- f. Menginventori barang-barang housekeeping setiap bulan.
- g. Menghandle complain tamu sesuai kasusnya.

3. Housekeeping Manager

- a. Melakukan pengawasan pekerjaan karyawan housekeeping dengan mengadakan briefing dan controlling untuk kelancaran kegiatan operasional.
- b. Melakukan realisasi secara spesifik rencana kerja untuk mendelegasikan segala tugas kepada bagian supervisor atau koordinasi dengan departemen yang terkait langsung untuk mencapai sasaran sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditargetkan.
- c. Bertanggung jawab terhadap breakage dan lost dengan cara meningkatkan pengendalian sistem kerja di masing-masing section.
- d. Melakukan penilaian personal grooming dengan cara memberikan bimbingan dan arahan agar dapat tampil sesuai dengan standar hotel.

4. Housekeeping Supervisor

- a. Bertanggung jawab untuk memberikan arahan, melatih, dan mengatur jadwal kerja anggota tim untuk memastikan seluruh area kerja atau fasilitas tetap bersih dan rapi.
- b. Bertanggung jawab atas pengelolaan persediaan dan peralatan kebersihan serta menentukan jadwal pembersihan dan perawatan rutin.
- c. Memastikan bahwa lingkungan kerja aman untuk karyawan, pengunjung, atau tamu.
- d. Housekeeping Supervisor berkolaborasi dengan departemen lain, seperti keamanan, pelayanan tamu, atau manajemen fasilitas, untuk memastikan operasional yang efisien dan menciptakan pengalaman yang positif bagi karyawan dan tamu.
- e. Mengatasi keluhan dan masalah terkait kebersihan dari karyawan atau tamu.
- f. Menyusun laporan kinerja housekeeping, termasuk mengenai produktivitas tim, kualitas kebersihan, dan masalah operasional yang mungkin timbul.

Untuk mewujudkan lancarnya operasional selama bertugas departemen ini dibagi menjadi beberapa bagian diantaranya:

1. Room Section

- a. Bertugas mengontrol inventory, kondisi kebersihan dan kelengkapan setiap kamar di setiap floornya masing- masing.
- b. Membersihkan, mengganti dan melengkapi kelengkapan tempat tidur, bath toom, living room sesuai dengan standard yang ditentukan.
- c. Making bed dengan teknik yang benar.
- d. Mengganti linen atau towel yang kotor di setiap kamar.
- e. Membersihkan area corridor di setiap floornya
- f. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, atau kejadian yang tidak layak kepada manager
- g. Membantu Laundry untuk mengumpulkan cucian tamu yang akan dilaundry.
- h. Membantu Room Service clear up piring atau alat makan yang kotor di dalam kamar atau area corridor.
- i. Merapikan kembali linen atau towel, sisa guest supplies, cleaning supplies, cleaning equipment ke Station Floor/ pantry masing-masing.

2. Public Area

- a. Bertugas membersihkan seluruh Area Hotel seperti Office, lobby, restaurant, pub atau lounge, bar, toilet-toilet, meeting room, arcade dan lainnya. B
- b. Membersihkan dan melakukan pemeliharaan furniture, lantai, karpet, kaca-kaca, pintu dan bingkainya, astray di setiap meja dan standing astray yang ada di Public Area.

- c. Memelihara setiap perlengkapan atau peralatan yang digunakannya untuk bekerja.
- d. In charge pada ruangan yang sedang digunakan untuk kegiatan / event function, meeting, party dan lain-lain.
- e. Membuang sampah-sampah yang ada di setiap astray dan standing astray pada tempatnya.
- f. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadiankejadian yang tidak semestinya.
- g. Melaksanakan *general cleaning* sesuai dengan jadwal.
- h. Merencanakan dan melaksanakan *Pest Control*.

3. Laundry Section

- a. Bertugas mencuci linen yang digunakan di *Room Section*, seperti *sheet, pillow case, blanket, bed skirts* dan *towels*.
- b. Mencuci linen yang digunakan F&B Service, seperti *napkin, table cloth, table mat, slip cloth*.
- c. Mencuci seragam karyawan, seperti jas, kemeja, celana, baju, dan apron
- d. Bertugas pada cucian tamu hotel meliputi *dry cleaning, laundry, press only*.

4. Gardener Section

- a. Memelihara keindahan Taman dan Kebun Hotel.
- b. Menjaga kebersihan area taman.
- c. Mengganti dan Merawat bunga- bunga yang ada di area Lobby Hotel.
- d. Memelihara bunga yang ada di sepanjang koridor hotel.
- e. Mendekorasi Rest Room dengan bunga segar.

5. Order Taker

- a. Bertugas mencatat segala informasi dari telepon atau complaint tamu pada log book, atau dari department lain, maupun telepon dari luar.
- b. Menerima setiap request tamu melalui sambungan telepon atau direct request, untuk di follow up.
- c. Mengelola administrasi dengan baik dan bertanggung jawab atas persediaan peralatan administrasi.
- d. Menerima laporan kerusakan dan membuat work order.
- e. Menghandle Lost and Found.
- f. Membuat log inventory linen, cleaning supplies dalam system.

BAB III PELAKSANAAN MAGANG

A. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan

Penulis melakukan kegiatan Magang di Shetaon Hong Kong Tung Chung Hotel selama 6 bulan dari tanggal 24 Juli 2024 sampai 21 Januari 2025.

I. Identitas Tempat Magang

Nama : Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel

Alamat : 9 Yi Tung Road, Tung Chung, Lantau Island, Hong Kong

Telepon : +852 2535 0000

Email : sh.hkgsc.catering@sheraton.com



Gambar 1.7 Peta Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel



Gambar 1.8 Sunset Grill Sheraton Hong Kong Tung Chung

II. Waktu Kerja Pelaksanaan Magang dan Aktifitas Magang

1. Room Section



Gambar 2.6 Mesin Linen Chute **Gambar 2.7 Linen Room** **Gambar 2.8 Linen Trolley** Selama pelaksanaan praktik kerja nyata penulis mendapatkan banyak pengalaman baru tentang kegiatan apa saja yang dikerjakan pada linen section di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel, dimana hotel ini menggunakan laundry dari luar untuk pencucian *linen supplies housekeeping* serta *linen supplies F&B*. Berikut penjelasan mengenai jenis kegiatan maupun prosedur pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama kurang lebih 2 Bulan di Linen Section:

1. Memulai shift

Section pada Linen dimulai dari pukul 10.00-19.00 (Waktu Hong Kong). Untuk memulai shift, penulis diharuskan mengambil perlengkapan seperti masker dan sarung tangan di *housekeeping office*. Setelah itu Kembali ke linen room untuk menghidupkan mesin *linen chute*.

2. Job desc

- a. Mengumpulkan dan menyusun *linen trolley* di dalam *linen room*.
- b. Memindahkan *dirty linen* dari *linen chute* ke dalam *linen trolley*.
- c. Setelah selesai dipindahkan ke *linen trolley*, penulis memindahkan trolley ke luar *linen room* dan menyusunnya agar nanti mempermudah pihak laundry dari luar untuk menjemputnya.
- d. Mengambil trolley yang berisi *dirty linen* dari pantry sesuai permintaan *housekeeping clerk*.
- e. Setelah selesai memindahkan semua *dirty linen*, penulis membersihkan *linen room* dan merapikan *trolley*.

3. Mengakhiri shift

- a. Memastikan linen room dalam keadaan bersih dan rapi.
- b. Mematikan mesin *linen chute*, mematikan semua lampu, dan menutup pintu *linen room* sebelum mengakhiri shift.
- c. Melaporkan segala kerusakan atau kehilangan selama masa operasional. Sign-off.

3. Special Job

1. Memulai shift
Pada special job dimulai pada pukul 09.00-18.00 (waktu Hong Kong). Sebelum memulai shift penulis akan diberikan sebuah intruksi dari supervisor atau manajer untuk mendapatkan special job.
2. Job Desk
 - a. Refill tissue box dan roll
 - b. Refill box slipper
 - c. Refill amenities seperti coffe, tea, dan sugar
 - d. Move box soap dari big store ke setiap lantai pantry
 - e. Bleach saluran air,dsb.

B. Kendala Yang Dihadapi

Adapun hambatan-hambatan yang dialami oleh penulis selama menjalani praktek kerja nyata adalah:

- a. Adanya keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis dalam praktik kerja nyata, khususnya di dalam dunia perhotelan.
- b. Adanya hambatan dalam perbedaaan bahasa dan aksen yang menyebabkan ketidaklancaran proses komunikasi.
- c. Keterbatasan jumlah karyawan yang dapat menghambat operasional kerja disaat *occupancy* hotel sedang meningkat, sehingga memberatkan karyawan ataupun *trainee*.
- d. Ketersediaan bahan baku yang tidak memadai untuk mendukung berjalannya operasional sehingga terjadinya penundaan pelaksanaan pekerjaan.
- e. Adanya equipment dan utensil yang sudah rusak sehingga mengganggu kelancaran kinerja karyawan dan trainee.
- f. Rasa percaya diri yang kurang.

C. Solusi dan Pemecahan Hambatan

Adapun solusi untuk menghadapi dan menyelesaikan hambatan selama Praktik Kerja Nyata adalah:

- a. Terus bertanya dan menambah pengetahuan serta pengalaman dari staff dan senior di hotel.
- b. Berusaha mempelajari bahasa tempat penulis magang (*Cantonese* dan Inggris) agar mempermudah komunikasi dengan para staff dan tamu untuk kelancaran pekerjaan.
- c. Mengasah kemampuan diri selama operasional.
- d. Memberitahu dan melaporkan kepada supervisor ketika ada equipment yang rusak dan bahan baku yang sudah tidak tersedia untuk kelancaran operasional

- e. Berusaha melatih diri setiap hari agar lebih percaya diri.

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Salah satu bagian dari hotel adalah *Housekeeping department* yang dikelola secara komersial dan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, serta kenyamanan tamu. Houskeeping terdiri dari beberapa bagian seperti : Public Area, Room Section, Laundry, Order Taker, dan Linen Section.

Kegiatan magang adalah salah satu bagian dari pendidikan yang wajib dilakukan oleh semua mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam, karena program magang ini memberikan banyak keuntungan, seperti memberi mahasiswa kesempatan untuk mempraktikkan pengetahuan mereka dan belajar tentang gambaran langsung bagaimana operasional kerja, terutama di industri perhotelan.

Dengan melakukan program magang mahasiswa, terutama penulis, mendapatkan pengetahuan dan pengalaman yang lebih nyata dibandingkan dengan praktikum saat kuliah. Dikarenakan apa yang dikerjakan saat bekerja di hotel berhubungan langsung dengan para tamu dan berdampak langsung pada hotel. Selain itu, jika mahasiswa bekerja dengan baik, Praktek Kerja Nyata ini juga dapat memberikan kesempatan yang lebih besar serta luas untuk mencari suatu pekerjaan setelah menyelesaikan stui mereka. Selama magang di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel, penulis dapat sampai pada eberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

1. Dapat mempraktekkan langsung dan mengasah ilmu perhotelan yang didapat penulis di perkuliahan ke dalam kegiatan magang.
2. Mengetahui secara langsung apa saja aktivitas serta kegiatan masing-masing departemen yang terdapat di hotel, khususnya housekeeping.
3. Mendapatkan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama melaksanakan kegiatan praktik kerja nyata tentang *Housekeeping department*.
4. Menambah *knowledge* tentang perhotelan yang penulis tidak dapatkan dari perkuliahan.
5. Melalui kegiatan magang ini penulis juga dapat mempelajari budaya-budaya baru yang positif dari tempat penulis melakukan magang yaitu Hong Kong.
6. Menjadi lebih memiliki tanggungjawab, percaya diri, mandiri dan memiliki komunikasi yang lebih baik.
7. Melalui magang ini juga penulis dapat menambah dan membangun relasi dengan para trainee dari luar Indonesia.

Penulis mengharapkan hal ini nantinya akan menjadi salah satu bekal penulis untuk mencapai jenjang karir dan peningkatan kualitas diri yang lebih baik di masa depan.

B. Saran – saran

1. Saran untuk Hotel

- a. Untuk Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel agar tetap mempertahankan kekompakan dan rasa kekeluargaan antar karyawan maupun trainee yang ada di Hotel.
- b. Tetap menjalin kerja sama yang baik antara pihak kampus dengan hotel agar dapat menciptakan tenaga kerja yang terampil dan siap untuk terjun ke industri perhotelan.
- c. Untuk pihak Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel, penulis ingin ucapkan terima kasih atas kesempatan yang berharga yang diberikan sehingga penulis bisa melaksanakan magang di hotel ini.

2. Saran untuk Kampus

- a. Untuk pihak kampus Batam Tourism Polytechnic agar terus menjalin kerja sama yang baik dengan perusahaan atau hotel agar pelaksanaan magang yang dilakukan berjalan dengan baik.
- b. Melakukan kunjungan ke berbagai hotel di Batam setiap minggu praktik agar mahasiswa bisa tau bagaimana kegiatan operasional di Hotel sebelum langsung terjun di Praktik Kerja Nyata.

DAFTAR PUSTAKA

- fikriansyah, i. (2022, Desember 2). *Housekeeping Adalah: Pengertian, Tugas, Hingga Gajinya*. Retrieved from detikBali: <https://www.detik.com/bali/berita/d-6437585/housekeeping-adalah-pengertian-tugas-hingga-gajinya>
- Hafizha, M. R. (2023, Februari 14). *Magang Adalah: Definisi, Manfaat, Cara Kerja, Serta Tipsnya*. Retrieved from detikBali: <https://www.detik.com/bali/berita/d-6568547/magang-adalah-definisi-manfaat-cara-kerja-serta-tipsnya>

1. CV dan Cover Letter



POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia

Telp + 62 779 351 0889
Email: info@btp.ac.id
<https://btp.ac.id>

APPLICATION LETTER ON THE JOB TRAINING

I, the undersigned below apply for On the Job Training and willing to follow and comply on every procedures and rules that is applied in Hotel and Batam Tourism Polytechnic.



Name	: M.Dwi Firdaus
Student Number	: 2023010033
Passport / ID Card Number	: 1408011512040001
Study Program	: Room Division Management
Hotel	: Sheraton Tung Chung Hong Kong
OJT Program (Department)	: Housekeeping
Period	: July 2024 – December 2024

Batam, 1 March 2024

Known by,
Head of Study Program
Room Division Management


Supardi, S.Pd.MM
NIDN / NIK : 2109107102

Proposed by,
Student,


M. Dwi Firdaus
SN : 2023010033



CURRICULUM VITAE

BIODATA MAHASISWA

FULL NAME / NAMA LENGKAP M.DWI FIRDAUS		PLACE & DATE OF BIRTH / TEMPAT & TGL. LAHIR LANGKAI, 15 DECEMBER 2004	
SEX JENIS KELAMIN	☒ MALE ☐ FEMALE LAKI-LAKI PEREMPUAN	NATIONALITY KEBANGSAAN	INDONESIA
STUDENT ID NIM 2023010033		RELIGION AGAMA	ISLAM
HOME ADDRESS / ALAMAT Jln.Gajah Mada, Tiban Ayu (Student Castle Vitka)		WEIGHT BERAT BADAN 65KG	
		EMAIL / EMAIL firdauskeey@gmail.com	
MOBILE NO. No. PONSEL +6281221017538		HOME PHONE NO. No. TELPON RUMAH +6282292263347	
POSITION PRACTICAL TRAINING DESIRED (max. 2 divisions in 1 Department Head) ☐ Kitchen Division ☐ Pastry Division ☐ Restaurant Division ☐ Bar Division ☐ Front Office Division ☒ Housekeeping ☐ Other ..F&B Service			
FORMAL EDUCATION / PENDIDIKAN FORMAL			
From Dari	To Hingga	School/Academy/University Sekolah/Akademi/Universitas	
2011	2017	SDN 04 Buntan Besar	
2017	2020	SMPN 3 SIAK	
2020	2023	SMAN 1 SIAK	
2023	Present	Batam Tourism Polytechnic	
LANGUAGES BAHASA		Ability Kemampuan	Certificate Score (if any) Nilai Sertifikat (jika ada)
English Bahasa Inggris		☐ Fair Biasa	☒ Fluent Lancar
Mandarin Bahasa Mandarin		☒ Fair Biasa	☐ Fluent Lancar
Other Languages Bahasa Lainnya		☐ Fair Biasa	☒ Fluent Lancar
WORKSHOP OR COURSES PELATIHAN/KURSUS YANG PERNAH DIIKUTI		Year Tahun	Place Tempat
For your attendance on campus extracurricular event entitled UP SKILL PUBLIC SPEAKING		2023	Natuna Batam Tourism Polytechnic
As Participant In : SPEECH COMPETITION		2023	Natuna Batam Tourism Polytechnic
As participant in seminar and public lectures with Mr. Khris Gajahera, Owner Laundry Box Indonesia and Ceo KG CORP.		2023	AUDITORIUM VITKA BATAM
Penandatanganan Kerjasama BATAM TOURISM POLYTECHNIC dengan MOU Rumah Makan Ayam Kriuk & Seminar Kuliah Umum "Challenges Of Managing and		2023	AUDITORIUM VITKA BATAM



Developing a Business, Especially for the culinary industry in Indonesia			
JUARA 1 MAKING BED MALE CRAFT LEVEL	2023	AUDITORIUM VITKA BATAM	
FOR BEST CRAFT	2023	LAB Room Division Management	
FOR BEST IMPROVE	2023	LAB Room Division Management	
FOR BEST GROOMING	2023	LAB Room Division Management	
SKILLS / KETERAMPILAN			
COMPUTER KOMPUTER ☐ MS. Office Adobe Photoshop ☒ Corel Draw ☐ Other	☒ Typewriting Mengetik	☒ Hotel Skills Keterampilan Hotel	
HEALTH / KESEHATAN			
How is your health? Bagaimana kesehatan anda?	☒ Excellent Sangat Baik	☐ Good Baik	☐ Fair Biasa
Do you have any physical disability? E.g. Limbs, Sight, Hearing, etc Adakah anda mengalami cacat fisik? Seperti lumpuh, cacat penglihatan, pendengaran, atau lainnya	☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak	
Have you ever had any operations or serious disease? Apakah anda pernah menjalani operasi pembedahan atau mengidap penyakit serius?	☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak	
Do you suffer from any disease that requires medication? Adakah anda mengidap sebarang penyakit yang memerlukan obat-obatan?	☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak	
Are you pregnant? Apakah anda sedang mengandung?	☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak	
FAMILY / KELUARGA			
Name Nama	Relationship Hubungan	Home Address Alamat Rumah	Phone /Mobile Telepon/Ponsel
Sarwan Putra	Father	Siak	+6282292263347
Titi Dewi Agustina	Mother	Siak	+6282191979151
Desta Permata	Younger Brother	Siak	
Evelyn Olivia Zehra	Younger Sister	Siak	
DECLARATION / PERNYATAAN			
☒ I HEREBY DECLARE THAT THE INFORMATION GIVEN IS COMPLETE AND ACCURATE TO THE BEST OF MY KNOWLEDGE. I REALIZE THAT ALL MATERIALS SUBMITTED IN SUPPORT OF MY APPLICATION FOR ADMISSION BECOME THE PROPERTY OF YOUR HOTEL. I AM AWARE THAT ANY MISREPRESENTATION OR MISSION OF FACTS IN MY APPLICATION WILL JUSTIFY THE DENIAL OF ADMISSION, THE CANCELLATION OF ADMISSION OR EXPULSION. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua informasi yang saya sampaikan dalam dokumen ini adalah benar dan akurat. Saya menyadari bahwa semua dokumen yang saya gunakan untuk menunjang aplikasi pendaftaran ini menjadi milik hotel. Apabila ditemukan penipuan/pemalsuan atas informasi			



yang saya sampaikan, saya bersedia dikenakan sanksi.

Batam, 1 March 2024

(M. Dwi Firdaus)

2. LOA



POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia

Telp + 62 778 354 0889
Email: Info@btp.ac.id
<https://btp.ac.id>

16 July 2024

Nomor : 420/SKL/BTP/VII/2024
Subject : Statement Letter for OJT

To
Mr. Patrick Chan
Director of Human Resources
Sheraton & Four Points by Sheraton
Hong Kong Tung Chung
9 Yi Tung Road, Tung Chung, Lantau Island, N.T.,
Hong Kong

Dear Sir,

On behalf of this letter, we are delighted to inform you of our student who is going to join the internship program at your hotel. The student's name is below :

Name : Muhammad Dwi Firdaus
NIM : 2023010033
Position : Housekeeping

This student has finished the first entry of administration and academic matters on campus and is permitted to join the internship program at your hotel. This 6 (six) months of internship program is mandatory for our students take to complete the study program on campus starting from 7/23/2024 until 1/19/2025. We hope that our student may contribute their skill and knowledge and gain experience during training.

We feel so honour to have this partnership in training and look forward to developing our future collaboration.

Best Regards,

Siska Amelia Maldin, S.Pd., M.Pd.
On Behalf of Director Batam Tourism Polytechnic

3. Kontrak Magang

PRIVATE & CONFIDENTIAL

July 22, 2024

Mr. Muhammad Dwi Firdaus
Present

Dear Muhammad,

It is with much pleasure that we confirm the offer for your internship at Brand Rise Limited T/A Sheraton Hong Kong Tung Chung and Four Points by Sheraton Hong Kong, Tung Chung. The Hotel is managed by a wholly-owned subsidiary of Marriott International, Inc. ("Marriott"). By signature of this offer, you agree to the following terms and conditions:

Position: Student Trainee – Rooms Division

Period: July 24, 2024 to January 21, 2025

Allowance

An allowance or its pro-rata of Hong Kong Dollars Seven Thousand Dollars (HK\$7,000) per month will be paid to you as training allowance.

Working Days and Working Hours

Your working days and working hours may vary from time to time and will be assigned to you by your Manager. Basic attendance hours shall be 45 hours a week. Meal(s) and/or tea break(s) up to a maximum of 1 hour per working day are included in the 45 hours. When you are unable to finish your work within this time frame, you are entitled to work in excess of the 45 hours a week at your own discretion without additional training allowance.

Annual Leave

You will be entitled to six (6) days of annual leave.

Holidays

You will be entitled to either statutory (operation role) or public holidays (administrative support role) depends on your job nature. Should you be scheduled to work on statutory or public holiday, an alternative holiday will be arranged for you by your manager.

Page 2

Duty Meals

The Hotel provides Trainees free duty meals in the associate cafeteria.

Job Duties

You will report to the Manager. Your duties shall be in accordance with those tasks assigned by Manager, as well as those assigned by your Supervisor.

Medical Benefits

Based on your training duration, you are eligible to participate in the medical plan operated by Health Maintenance Medial Practical Limited which is administered by the Hotel. More information will be available at your orientation.

Notice Period

This Training Agreement must be terminated by either party. It should be seven (7) days advance notice or payment in lieu is required. The termination notice from the Trainee must be in writing and addressed to the Manager.

Internship Conditions

All other terms and conditions will be bound by rules and regulations in those written and verbal instructions of the Management in Brand Rise Limited T/A Sheraton Hong Kong Tung Chung and Four Points by Sheraton Hong Kong, Tung Chung.

During the term of this agreement, you agree to devote all your working time and effort to the business of the Company and to carry out diligently the duties assigned to you by your supervisor. Failure to perform duties and assignments and/or failure to follow Company rules, practices, procedures and policies will result in this agreement being terminated.

Page 3

Waiver and release of liability

In consideration of Brand Rise Limited T/A Sheraton Hong Kong Tung Chung and Four Points by Sheraton Hong Kong, Tung Chung offering the opportunity for me to participate in internship program at Brand Rise Limited T/A Sheraton Hong Kong Tung Chung and Four Points by Sheraton Hong Kong, Tung Chung. I, Muhammad Dwi Firdaus for myself, my heirs, assigns, executors and administrators, do hereby release and forever discharge Marriott, the Hotel and the Hotel owner, and each of their respective affiliates, officers, directors, employees, servants, agents, representatives, successors and assigns from all manners of action, causes of action, suit, debts, damages, claims and demands of any type or kind whatsoever that may arise on account of any reason or cause, injury or death, whatsoever, occurring from, connected with, or originating from the internship program at the Hotel. Furthermore, I recognize and acknowledge that I am a student being permitted on the Hotel premises and I am not an employee, agent or servant of the Hotel.

The parties agree that, except for Marriott International, Inc. and its affiliates, a person who is not a party to this agreement shall not have any rights to enforce any term of this agreement.

If you are prepared to accept the conditions outlined in the foregoing paragraphs, please sign the duplicate copy of this letter and return it to the undersigned.

We look forward to welcoming you as part of the Marriott family, joining us in making this one of the best Marriott Hotels in the world.

Yours sincerely

Brand Rise Limited


 Patrick Chan
 Director of Human Resources
 Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel
 Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung

Agreed and accepted by


 Name: Muhammad Dwi Firdaus
 Date: 23 Jun 2024

This agreement supersedes all prior agreements, written or oral, and sets forth the entire agreement between you and the Hotel relating to the terms of your employment and may not be orally changed, modified, renewed, or extended.

I, MUHAMMAD DWI FIRDAUS, further understand that no such promise or guarantee of any type concerning terms and/or conditions is binding upon the Hotel unless made in writing.

4. Sertifikat Magang



5. Student Performance Evaluation



STUDENT PERFORMANCE EVALUATION

Name : Muhammad Dwi Firdaus
 Hotel Name of practice : Sheraton & four points by Sheraton Hong Kong Tung Chung
 Department : Housekeeping
 Date of Appraisal from : 24 July 2024 - 21 January 2025

The purpose of this evaluation is to provide an objective measure of student performance during the Supervised Field training. Rating will be done in a scale value of 0 – 100 as follows:

Grade: A = 80 – 100 : (Very Good Performance)
 B = 68 – 79.99 : (Good Performance)
 C = 56 – 67.99 : (Satisfactory Performance)
 D = 45 – 55.99 : (Unsatisfactory Performance)
 E = 0 – 44.99 : (Poor Performance)
 Note : Minimum Passing Grade C = 56 – 67.99

PART 1 ABLITY AND APPLICATION

Please give into application section:

No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (8 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
A. PERFORMANCE						
1	JOB KNOWLADGE	84				
	• Understand all aspect of work at outlet of practice assigned					
	• Knowledge of facilities and equipment at outlet of practice assigned					
	• Mastery of English (written and oral)					
2	QUANTITY OF WORK		79			
	• Output of work has be done					
	• Completion of task and performance of daily duties					
3	QUALITY OF WORK	81				
	• Accurate and neat care of equipment and working areas					
	• Meets work quality requirement					
	• Stability, persistence, orderliness constant work under pressure					



No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (8 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
B. CHARACTER						
4	MOTIVATION		79			
	• Enthusiasm towards job and effort to acquire necessary information to perform duties					
	• The desire and effort					
	• Willingness to accept responsibility					
5	COURTESY AND TACT	83				
	• Politeness , attention and respect other people (the guest fellow workers and superior)					
6	TEAM WORK		77			
	• Demonstrate the development of effective working relationships with staff and management					
	• Demonstrate an ability to listen to others, actively contribute to the team and demonstrate flexibility in adapting to team priorities					
7	COMMUNICATION		79			
	• Demonstrate and understanding of various customers enquiries and communicate these accurately when referring the matter, as appropriate					
	• Prepare a range of documentation which demonstrates an ability to identify the key issues or points and communicate these clearly, concisely and effectively					
8	APPLIED TECHNOLOGY		78			
	• Ability to use machines and equipment found in the workplace					
9	PERSONAL APPEARANCE	80				
	• Personal grooming, hair, shoes, comportment and general outlook					
10	ATTENDANTE	85				
	• Reliability and punctuality to be on job					



No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (8 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
11	HOUSE KEEPING KNOWLEDGE & OPERATIONAL (Chosen one regarding their job)					
	Work effectively with colleague and costumer					
	Implement occupational health and safety procedures					
	Maintain hospitality industry knowledge					
	Communicate effectively on the telephone					
	Promote hospitality products and services					
	Develop and update local knowledge					
	Manage and resolve conflict situations					
	Maintain and operate an industrial laundry facility					
	Clean public areas, facilities and equipment	85				
	Provide housekeeping services to guests					
	Clean and prepare rooms for in-coming guests					
	Provide a lost and found facility					
	SCORE = $\frac{\text{TOTAL MARK}}{\text{TOTAL NO}}$	$\frac{890}{11} = 80.9 \quad (A)$				



PART 2. CAPACITY & AMBITION FOR ADVANCE

1. Check (V) application (more than one section may apply)

REGRESSING	NOT LIKELY TO ADVANCE	PROGRESSING	SATISFACTORY	MAX PERFORMANCE ON JOB
			✓	

2. Students reaction to review and suggestion was : (check (V) one)

Appreciation (complete willing to strive for improvement)	Interest (Will try to follow suggestion)	Disinterest (Satisfied with present status)	Resentment (feels review is imposition)
✓			

3. Review your rating and comments, and then briefly outline what action you will take or suggest to maintain, improve or correct the behavior and output of this student as a overall evaluation grade.

Muhammad is helpful to voice. Mainly be a Room Attendant, dirty linen shanter, and carpet man for the carpet. Shampoo and remove the carpet stain in guest room.

Date : 8 Jan 2015
Signature : Anson

Kwok Chun Ho Anson 223
Head Floor Supervisor HSKP
(Appraiser)

Kwok Chun Ho Anson 223
Head Floor Supervisor HSKP
(Training Personnel)

Chin & Tan X
(Head of Department)



(Student)