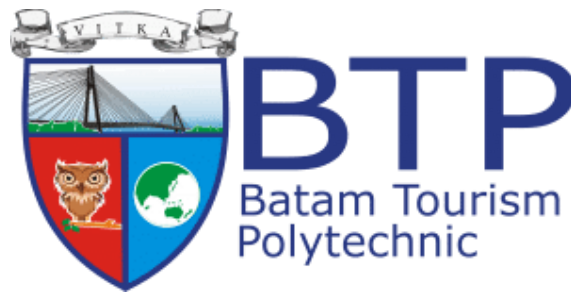


LAPORAN KEGIATAN ON THE JOB TRAINING MAHASISWA
PRODI MANAJEMEN DIVISI KAMAR
DI
SHERATON HONG KONG TUNG CHUNG HOTEL



Disusun Oleh :

Romi Rafael

Hia

2023010027

MANAJEMEN DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2024

HALAMAN PENGESAHAN
 Laporan Kegiatan On The Job Training
 Mahasiswa Manajemen Divisi Kamar
 Di
 Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan

Nama : Romi Rafael Hia

NIM : 2023010027

Prodi : Manajemen Divisi Kamar

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

Mengetahui	
Learning and Development Manager Branden Poon	Kepala Prodi Room Division Management Politeknik Pariwisata Batam Andri Wibowo, SE., M.Par NIDN. 1001118502
Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam Khatir Rabbani Darussalam NIK. 2208356	Dosen Pembimbing OJT Devid Trinaldo Simatupang, M.Par NIDN. 1030128402

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya penulis diberikan kesehatan dan kesempatan untuk melaksanakan serta menyelesaikan kegiatan praktik kerja nyata yang merupakan 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 dan ditempatkan pada departemen *Housekeeping* selama 6 bulan. Selama proses kerja nyata penulis mendapatkan banyak pengetahuan serta pengalaman berharga yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas diri penulis baik secara pemahaman dan keahlian dalam industri perhotelan.

Dalam proses pelaksanaan kegiatan praktik kerja nyata penulis mendapatkan dukungan serta bantuan dari beberapa pihak baik secara material maupun secara moral. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih terhadap pihak-pihak terkait, diantaranya:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua Orang Tua dari penulis yang senantiasa memberikan dukungan.
3. Ibu Siska Amelia Maldin. S.Pd., M.Pd. selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
4. Bapak Andri Wibowo.S.E.,M.Par selaku Kepala Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata Batam.
5. Bapak Devid Trinaldo Simatupang,M.Par selaku Dosen Pembimbing OJT penulis di Politeknik Pariwisata Batam.
6. Bapak Branden Poon, 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 saran, motivasi dan kritik kepada penulis

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca.

Hong Kong, 16 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR GAMBAR	5
DAFTAR LAMPIRAN	6
BAB 1 PENDAHULUAN	7
BAB II.....	12
A. Sejarah Singkat Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel	12
B. Struktur Organisasi di <i>Housekeeping</i>	15
C. Aktivitas Kegiatan Operasional di <i>Housekeeping</i>	16
BAB III PELAKSANAAN MAGANG.....	20
A. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....	20
B. Kendala Yang Dihadapi	24
C. Solusi dan Pemecahan Hambatan.....	25
BAB IV KESIMPULAN	26
A. Kesimpulan.....	26
B. Saran – saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN	29
LOA	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Sheraton Hong Kong Tung Chung...	4
Gambar 1.2 Gedung Hotel Sheraton Hong Kong Tung Chung	5
Gambar 1.3 Chain Hotel Marriott International di Hong Kong	6
Gambar 1.4 Chairman Of Shimao Group	7
Gambar 1.5 Leaders of Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel.....	8
Gambar 1.6 Struktur Organisasi di Housekeeping.....	8
Gambar 1.7 Peta Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel.....	13
Gambar 1.8 Sunset Grill Sheraton Hong Kong Tung Chung.....	13
Gambar 1.9 Worksheet	14
Gambar 2.1 Make Up Room.....	14
Gambar 2.2 Mengumpulkan Worksheet	14
Gambar 2.3 Houseman Mengantar Request Tamu	15
Gambar 2.4 Percakapan Dengan Order Taker	15
Gambar 2.5 Houseman Menyiapkan Extra Bed.....	15
Gambar 2.6 Mesin Linen Chute.....	16
Gambar 2.7 Linen Room.....	16
Gambar 2.8 Linen Trolley.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 CV dan Cover Letter.....	
Lampiran 2 LOA.....	
Lampiran 3 Kontrak Magang.....	
Lampiran 4 Sertifikat Magang.....	
Lampiran 5 Daily Activities.....	
Lampiran 6 Dokumentasi.....	

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MAGANG

Di era globalisasi saat ini, pariwisata menjadi salah satu kegiatan yang sangat diminati oleh masyarakat. Banyak orang melakukan perjalanan untuk mencari hiburan yang belum pernah mereka alami sebelumnya, mengurangi stres, serta mendapatkan pengalaman baru. Hotel merupakan salah satu akomodasi yang sangat penting dalam sektor pariwisata. Dengan meningkatnya aktivitas pariwisata di berbagai negara, banyak hotel yang bermunculan untuk memberikan pelayanan akomodasi yang optimal.

Hong Kong adalah sebuah kota yang menarik dengan pemandangan skyline yang megah, terkenal akan keberagaman budayanya. Kota ini juga merupakan pusat perdagangan dan keuangan dunia. Selain dikenal sebagai surga belanja, Hong Kong menawarkan berbagai wisata alam, budaya, arsitektur, dan sejarah yang menarik bagi para wisatawan. Banyaknya pengunjung dari luar negeri membuat Hong Kong memiliki banyak akomodasi hotel bintang lima, sehingga penulis tertarik untuk melakukan praktik kerja nyata di kota ini.

Praktik Kerja Nyata atau Magang adalah kegiatan belajar sekaligus berlatih bekerja secara langsung di suatu perusahaan selama periode tertentu. Dalam pelaksanaannya, perusahaan wajib memberikan tugas, tanggung jawab, pelatihan, serta bimbingan kepada peserta magang, dan di akhir program, memberikan penilaian serta evaluasi.

On-the Job Training (OJT) atau Praktik Kerja Nyata merupakan kegiatan wajib bagi mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam yang dilakukan dalam dua periode, masing-masing selama enam bulan. Periode pertama dilaksanakan pada semester 3 atau 4, sedangkan periode kedua pada semester 8. Kegiatan ini diharapkan dapat menambah pengalaman kerja mahasiswa sebagai bekal untuk menempuh karir di industri perhotelan sesuai dengan bidang yang mereka tekuni.

Departemen yang penulis pilih untuk magang adalah Departemen Housekeeping. Departemen ini memiliki peran penting dalam operasional hotel dan terdiri dari beberapa seksi, yaitu: Room Section, Public Area, Houseman/Runner, Laundry, dan Linen Section. Setiap seksi memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Dalam program magang

pertama ini, penulis berkesempatan untuk magang di salah satu hotel bintang lima di bawah jaringan Marriott International, yaitu Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel.

B. TUJUAN MAGANG

Tujuan dilaksanakannya Kerja Nyata ini adalah untuk memberikan gambaran kepada mahasiswa dan mahasiswi bagaimana situasi kerja di industri yang tidak dapat dialami selama teori di kampus. Hal ini juga bisa dijadikan bahan untuk pelatihan dan persiapan diri sebelum benar-benar memasuki dunia kerja. Praktik kerja nyata pada dasarnya mempunyai tujuan yang sangat bermanfaat bagi para mahasiswa maupun mahasiswi yang telah menjalankannya, adapun tujuan dari program ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan kurikulum perkuliahan.
2. Untuk menerapkan teori yang sudah di pelajari penulis ke dunia kerja
3. Untuk meningkatkan pemahaman penulis mengenai dunia kerja secara nyata dan peluang karir kedepannya
4. Untuk meningkatkan kemampuan penulis baik secara teori maupun praktik terutama di bidang Housekeeping.
5. Untuk memberikan gambaran tentang siklus kerja di dunia perhotelan.
6. Untuk menumbuhkan rasa dan sikap profesionalisme dalam bekerja.
7. Untuk meningkatkan kreativitas dan keterampilan penulis agar dapat di gunakan dalam dunia kerja

C. MANFAAT MAGANG

Praktik Kerja Nyata mempunyai manfaat yang sangat besar bagi mahasiswa, perguruan tinggi, dan perusahaan, adapun manfaat praktik kerja nyata tersebut 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 di dunia 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. Terjalannya 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 adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel terletak di Lantau Island, Tung Chung, Hong Kong. Berlokasi strategis di atas T-Bay di Tung Chung, pusat komunitas restoran, dan bar, hotel ini hanya berjarak 10 menit berkendara dari Bandara Internasional Hong Kong dan Asia-World Expo. Lokasinya juga dekat dengan Jembatan Hong Kong Macau-Zhuhai, perbatasan Shenzhen dengan Tiongkok.

Alasan saya memilih Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel sebagai tempat magang adalah karena merupakan salah satu hotel bintang 5 dibawah Chain Hotel Marriott International, selain itu hotel ini juga terletak di sebuah pulau baru yang memiliki pemandangan yang indah, seperti laut, gunung dan gedung-gedung tinggi dan berlokasi dekat dari Disneyland Hong Kong dimana hal tersebut menarik bagi penulis.

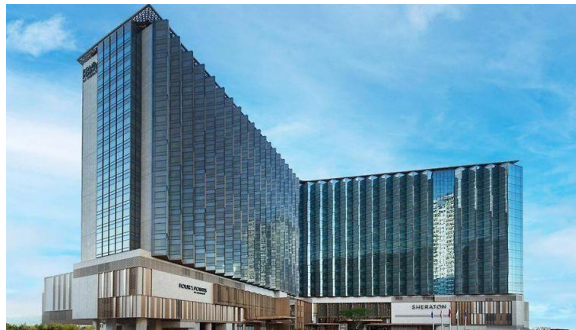
E. JADWAL WAKTU MAGANG

Penulis melakukan kegiatan praktik kerja nyata selama 6 bulan dimulai dari tanggal 24 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 berlokasi di Lantau Island, Tung Chung, Hong Kong. Berdiri pada tanggal 1 Desember 2020, hotel mewah di tepi laut ini berlokasi strategis di atas T-Bay di Tung Chung, pusat komunitas restoran, dan bar, hanya berjarak 10 menit berkendara dari Bandara Internasional Hong Kong dan Asia-World Expo. Lokasinya juga dekat dengan Jembatan Hong Kong Macau-Zhuhai, perbatasan Shenzhen dengan Tiongkok, dan tempat-tempat wisata lokal yang meliputi pusat perbelanjaan desainer di Citygate Malls, The Big Buddha, Ngong Ping 360 Cable Car, dan Hong Kong Disneyland. Penjelajah alam juga dapat memiliki akses mudah ke beberapa jalur pendakian dan pantai terbaik kota di Pulau Lantau.

Sheratong 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, 14imana 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 Sation – Hotel)
8. Ballroom, Meeting Room, Function Room
9. Garden (lokasi weeding)
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*

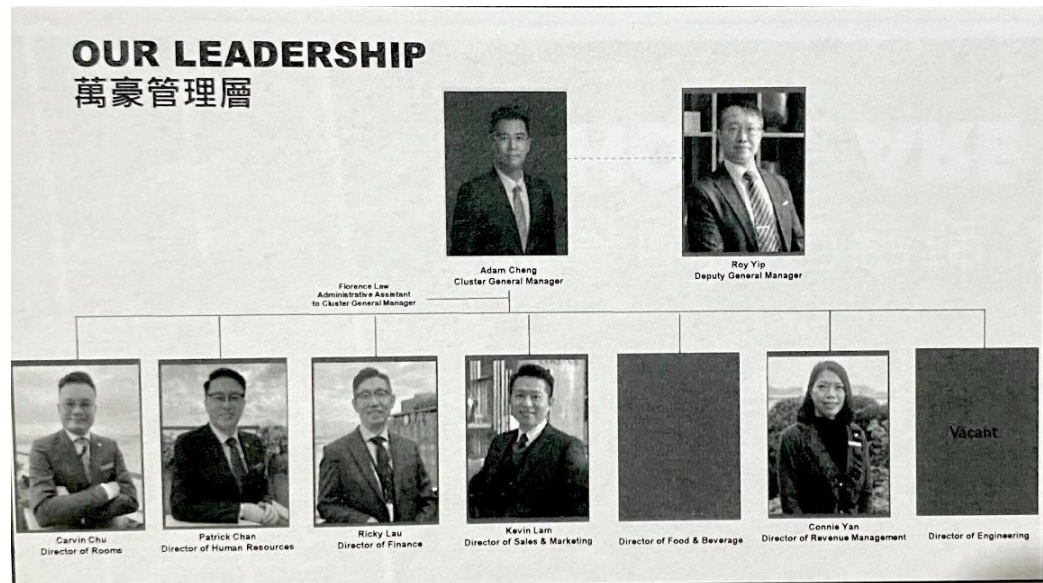
3. Introduction of Founder and Shimao Group



Gambar 1.4 Chairman Of Shimao Group

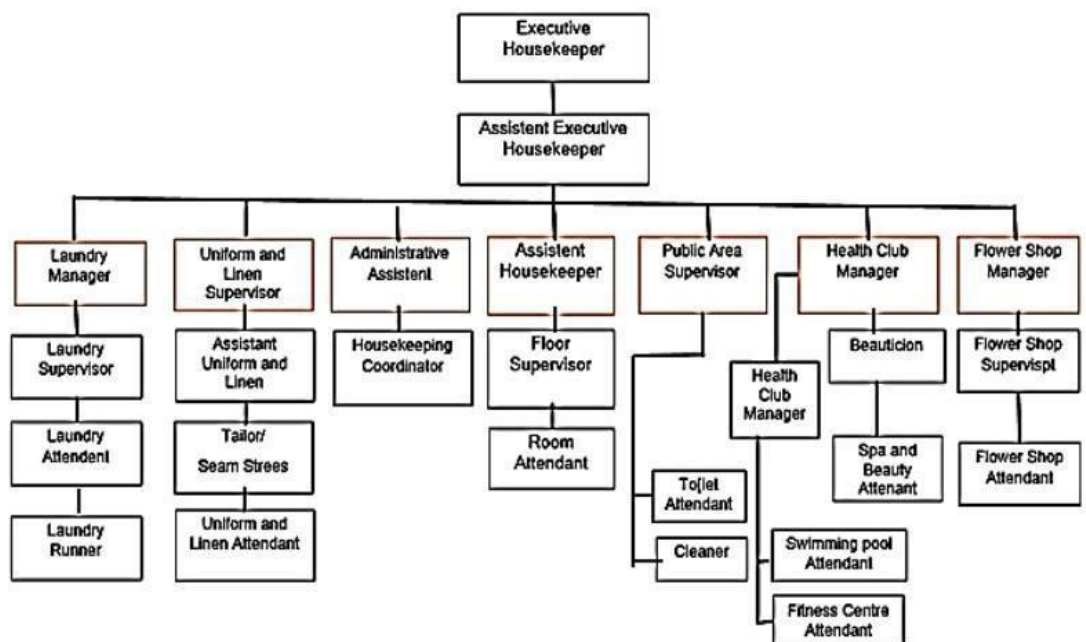
Shimao Group didirikan pada tahun 1989. Hui Wing Mau, JP adalah Pendiri dan Direktur Eksekutif Grup dan berkantor pusat di Hong Kong. Grup ini mengembangkan proyek real estate berskala besar, berkualitas tinggi, dan terintegrasi. Grup ini berdedikasi pada pengembangan properti perumahan, hotel, perkantoran, 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.

4. Leaders – Executive Committee Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel



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 lantai nya 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 lantai nya
- 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. 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, kejadian-kejadian 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 skrits* 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 1.9 Worksheet Gambar 2.1 Make up room Gambar 2.2 Mengumpulkan Worksheet

Selama pelaksanaan praktik kerja nyata penulis mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman baru tentang kegiatan apa saja yang dikerjakan oleh seorang *Room Attendant* di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel. Berikut penjelasan mengenai jenis kegiatan maupun prosedur pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama 1 Bulan di Room Section:

1. Memulai shift

AM Room Attendant dimulai dari pukul 09.00-18.00 (Waktu Hong Kong). PM Room Attendant dimulai dari pukul 14.30-23.30 (Waktu Hong Kong). Untuk memulai shift, penulis diharuskan melakukan briefing bersama staff roomboy/maid lainnya. Adapun pembahasan yang dibicarakan mengenai *occupancy* kamar, training singkat dari manager maupun supervisor, membacakan *guest comment* yang diterima, serta membagikan work sheet kepada *roomboy/maid*.

2. Job desc

- a. Mengambil linen atau towel, cleaning supplies, guest supplies dan perlengkapan atau peralatan kerja lainnya, kemudian diatur ke trolley dan lain-lain atau bisa disebut dengan *set up trolley*.
- b. Melakukan *make up room* sesuai dengan *work sheet* yang penulis terima.
- c. Setelah selesai mengerjakan *make up room* penulis diwajibkan membersihkan ataupun merapikan trolley yang sudah digunakan.

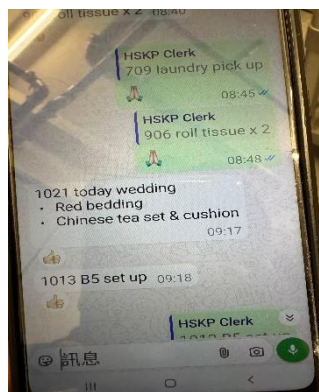
3. Mengakhiri shift

- a. Mengumpulkan worksheet yang sudah dikerjakan.
- b. Melakukan inventory pada setiap pemakaian linen, cleaning supplies, serta guest supplies selama operasional.
- c. Melaporkan segala kerusakan atau kehilangan selama masa operasional.
- d. Sign-off.

2. Houseman/Runner



Gambar 2.3 Houseman mengantar request tamu



Gambar 2.4 Percakapan dengan Order Taker



Gambar 2.5 Houseman menyiapkan Extra Bed

Selama pelaksanaan praktik kerja nyata penulis mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman baru tentang kegiatan apa saja yang dikerjakan oleh seorang *Houseman* di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel. Berikut penjelasan mengenai jenis kegiatan maupun prosedur pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama 3 Bulan di Section Houseman:

1. Memulai shift

AM Houseman (HM-A) dimulai dari pukul 09.30-18.30 (Waktu Hong Kong).
 PM Housman (HM-B) dimulai dari pukul 10.30-19.30 (Waktu Hong Kong).
 Untuk memulai shift, penulis diharuskan mengambil *Duty Phone* serta *Master Key* di *Housekeeping Office* dari seorang *Order Taker*, kemudiaaan menandatangani form tempat pengambilan kunci.

2. Job desc

- a. Ketika belum menerima *request/order*, penulis memeriksa setiap pantry di seluruh lantai, untuk memastikan kelengkapannya dan melakukan *set up extra bed*.

- b. Menyiapkan *request/order* yang penulis terima dari seorang *order taker* (*Housekeeping Clerk*) yang dilakukan melalui pesan teks.
 - c. Mengantarkan *request/order* ke kamar tamu sesuai permintaan. Seperti *extra blanket/duvet, extra towel, extra amenities, extra bed, baby cot, baby bathtub, adaptor, kursi*, dan permintaan lainnya.
 - d. Memeriksa status kamar (*Check status*), dan melaporkan pada *Housekeeping Clerk*.
 - e. Membantu memeriksa telepon kamar tamu yang tidak bisa digunakan.
 - f. Membukakan *connecting door* sesuai permintaan tamu.
 - g. Membantu *Room Attendant* melakukan *stripping*, dekorasi kamar, dan mengantarkan permintaan *Room Attendant* tentang kebutuhan *make up room*.
 - h. Membantu membukakan pintu untuk *engineering*.
 - i. Mengambil dan mengantarkan *guest laundry*.
3. Mengakhiri shift
- a. Mengembalikan *duty phone* dan *master key* kepada *housekeeping clerk*.
 - b. Melaporkan segala kerusakan atau kehilangan selama masa operasional.
 - c. Sign-off.

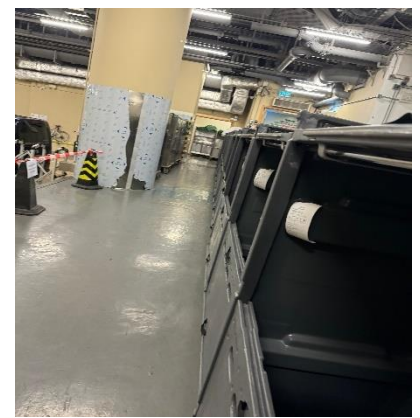
3. Linen Section



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.
- d. Sign-off.

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 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. Selalu 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

Housekeeping department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan hotel untuk tamu yang tinggal, yang dikelola secara komersial. Housekeeping dibagi menjadi beberapa bagian, seperti: Public Area, Room section, Laundry, Order Taker, dan Linen.

Kegiatan magang merupakan salah satu program pendidikan yang harus dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa/i karena memberikan banyak sekali manfaat, dimana mahasiswa/i dapat mempraktekkan langsung ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dari perguruan tinggi dan mengetahui gambaran langsung tentang operasional kerja, khususnya di Industri Perhotelan.

Dengan melakukan magang, mahasiswa/i, khususnya penulis, mendapatkan ilmu dan pengalaman yang lebih nyata dibandingkan dengan apa yang didapatkan di kampus, karena apa yang dikerjakan di hotel berurusan langsung dengan hotel dan berdampak langsung ke hotel. Jika mahasiswa/i bekerja dengan baik, praktek kerja nyata ini juga dapat memberikan mahasiswa/i kesempatan yang besar dan luas untuk mempermudah mencari peluang pekerjaan ketika sudah menyelesaikan bangku perkuliahan. Selama melaksanakan magang di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

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 pengetahuan 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. Lebih Memperluas Kerjasama dengan hotel hotel di luar negeri sehingga mahasiswa dapat mendapatkan pengalaman kerja langsung di lingkungan internasional yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Erwin Losekoot.(2018).*The development of soft skills during internships: The hospitality student's voice*. NISC Pty (Ltd) and Informa UK Limited
- Tom Baum.(2006). *Skills and training for the hospitality sector: a review of issues*.Taylor & Francis
- Darsono, A. (2000). *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: Gramedia.
- Dimiyati, S. (1993). *Pengantar Dasar Perhotelan*. Jakarta: CV. Devisi Ganan.
- From marriot.com: <https://www.marriott.com/en-us/hotels/hkgsc-sheraton-hong-kong-tung-chung-hotel/overview/>

LAMPIRAN

1. CV dan Cover Letter

 BTP Batam Tourism Polytechnic	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425 Indonesia	Telp + 62 778 351 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	: Romi Rafael Hia
Student Number	: 2023010027
Passport / ID Card Number	: 1406043112040002
Study Program	: Room Division Management
Hotel	: Sheraton Tung Chung Hongkong
OJT Program (Department)	: Housekeeping
Period	: July 2024 – December 2024

Batam, 29 February 2024

Known by,
Head of Study Program
Room Division Management



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

Proposed by,
Student,



Romi Rafael Hia
SN : 2023010027



CURRICULUM VITAE

BIODATA MAHASISWA

FULL NAME / NAMA LENGKAP ROMI RAFAEL HIA		PLACE & DATE OF BIRTH / TEMPAT & TGL. LAHIR PERAWANG, 31 DECEMBER 2004	
SEX JENIS KELAMIN ☒ MALE ☐ FEMALE LAKI-LAKI PEREMPUAN		NATIONALITY KEBANGSAAN INDONESIA	
STUDENT ID NIM 2023010027		RELIGION AGAMA CHRISTIAN	
HOME ADDRESS / ALAMAT Jalan Gajah Mada, Tiban Ayu Kecamatan Sekupang – Batam – Kepulauan Riau		HEIGHT TINGGI BADAN 165 CM	
MOBILE NO. No. PONSEL +6288279078201		HOME PHONE NO. No. TELPON RUMAH +6285263459058	
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	SDS Nusantara	
2017	2020	SMPS Nusantara	
2020	2023	SMAN 3 Tualang	
2023	Present	Batam Tourism Polytechnic	
LANGUAGES BAHASA		Ability Kemampuan	
English Bahasa Inggris		☐ Fair Biasa ☒ Fluent Lancar	
Mandarin Bahasa Mandarin		☒ Fair Biasa ☐ Fluent Lancar	
Other Languages Bahasa Indonesia		☐ Fair Biasa ☒ Fluent Lancar	
WORKSHOP OR COURSES PELATIHAN/KURSUS YANG PERNAH DIKUTI		Year Tahun	Place Tempat
Hospitality Development Program		2023	Batam Tourism Polytechnic
Public Speaking		2023	Batam Tourism Polytechnic
VLC English Courses		2023	Batam Tourism Polytechnic
SKILLS / KETERAMPILAN			
COMPUTER KOMPUTER ☐ MS. Office Adobe Photoshop		☐ Typewriting Mengetik ☒ Hotel Skills Keterampilan Hotel	

☐ Corel Draw ☐ Other			
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
Edison Hia	Father	Jl. Niaga Pasar Bunut	+625263459058
Nurniat Zalukhu	Mother	Jl. Niaga Pasar Bunut	+621275731662
Eli Zaman Hia	Brother	Jl. Niaga Pasar Bunut	+6282286697187
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, 29 February 2024


 (Romi Rafael Hia)

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 : 419/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 : Romi Rafael Hia
NIM : 2023010027
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

2. Kontrak Magang

PRIVATE & CONFIDENTIAL

July 22, 2024

Mr. Romi Rafael Hia
Present

Dear Romi,

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 Medical 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.

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, Romi Rafael Hia 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: Romi Rafael Hia
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, Romi Rafael Hia, 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 : Romi Rafael Hia
 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 ABILITY 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 KNOWLEDGE	85				
	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		78			
	Output of work has be done					
	Completion of task and performance of daily duties					
3	QUALITY OF WORK	83				
	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		78			
	• Enthusiasm towards job and effort to acquire necessary information to perform duties					
	• The desire and effort					
	• Willingness to accept responsibility					
5	COURTESY AND TACT	82				
	• Politeness , attention and respect other people (the guest fellow workers and superior)					
6	TEAM WORK		78			
	• 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		78			
	• 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					



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.

Pomti is polite trainee. Always willing to follow the instruction from Supervisor. Experience in Room Attendant. Dirty linen changer and carpet man.

Date : 8 Jan 2025
Signature : Anson

Knute Chun Ho Anson 213
Head Floor Supervisor HSKP
(Appraiser)

Chn Jan 25
(Head of Department)



Knute Chun Ho Anson 213
Head Floor Supervisor HSKP.
(Training Personnel)

Pomti
(Student)



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					
	Provide housekeeping services to guests					
	Clean and prepare rooms for in-coming guests	85				
	Provide a lost and found facility					
SCORE = $\frac{\text{TOTAL MARK}}{\text{TOTAL NO}}$		$\frac{890}{11} = 80.9 \quad (A)$				

6. Dokumentasi Bersama





Foto Bersama Teman-Teman Btp

