



NGÔ THỊ KIM XUÂN



0352.170.0289



Ntkxuan1212@gmail.com



WhatsApp/ Kakaotalk: Jul
(+84) 352.170.0289



Nữ



20-03-1998



Xã Mỹ Hương, TP. Cần Thơ



Mục tiêu nghề nghiệp

Với hơn 4 năm kinh nghiệm thiên về lĩnh vực nhà hàng – khách sạn, hành chính và trợ lý điều hành tại tập đoàn khách sạn 5 sao quốc tế và môi trường doanh nghiệp. Thành thạo trong việc phối hợp nhân sự, giao tiếp liên phòng ban, tối ưu quy trình làm việc và chăm sóc khách hàng đa văn hóa. Có kinh nghiệm quản lý lịch trình, theo dõi hiệu suất và tinh gọn quy trình nội bộ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động. Mong muốn tận dụng kỹ năng tổ chức, giao tiếp và giải quyết vấn đề để phát triển sự nghiệp ở vị trí Trợ lý Quản lý Nhân sự hoặc tương đương trong một tổ chức năng động, định hướng tăng trưởng.

* Mục tiêu ngắn hạn:

- Áp dụng những kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm thực tế đã tích lũy vào công việc.
- Có cơ hội được làm việc trong môi trường hiện đại, chuyên nghiệp và mang tính quốc tế.
- Đảm nhận việc hỗ trợ điều phối vận hành, giám sát vận hành và thực hiện quy trình nội bộ hiệu quả.
- Phát triển kỹ năng giao tiếp đa văn hóa, tư duy hệ thống và xử lý tình huống trong môi trường quốc tế.
- Tạo ra giá trị thực tiễn và được công nhận, được cống hiến và đóng góp vào sự phát triển bền vững của tổ chức.

* Mục tiêu dài hạn:

- Trở thành một Nhân viên xuất sắc, từng bước phát triển lên vai trò cao hơn trong hệ thống tổ chức.
- Góp phần nâng cao chất lượng vận hành nội bộ và đảm nhận vai trò quản lý hành chính chuyên nghiệp.
- Tích lũy kinh nghiệm quản trị, trau dồi kỹ năng mềm, kỹ năng lãnh đạo và năng lực tư duy hoạch định chiến lược.
- Xây dựng sự nghiệp vững chắc, thăng tiến trong ngành khách sạn cao cấp, gắn bó với sự phát triển lâu dài của tổ chức.



Học vấn

Trường Đại học An Giang – Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

06/2017 - 03/2022

Cử nhân Ngôn ngữ học và Biên dịch tiếng Anh

Xếp loại tốt nghiệp: Giỏi (3.34/ 4.00)



Kinh nghiệm làm việc

SUNSET BEACH RESORT AND SPA PHÚ QUỐC

02/2021 - 04/2021

Thực tập sinh Chăm sóc Khách hàng

- Chào đón khách hàng và mời đồ uống chào mừng cho khách đến làm thủ tục nhận phòng.
- Kiểm soát cửa sảnh, máy điều hòa không khí và vệ sinh khu vực sảnh.
- Hỏi thăm trải nghiệm của khách lưu trú và khách trả phòng về chất lượng dịch vụ của khách sạn.
- Tiếp cận để thu thập ý kiến, xin đánh giá và ghi nhận phản hồi của khách hàng trên trang web Tripadvisor.
- Xử lý các vấn đề của khách trong khả năng và phạm vi, thẩm quyền có thể giải quyết để hỗ trợ khách.
- Báo cáo ngay cho Ban quản lý khi nhận được bất kỳ phàn nàn nào vượt quá khả năng giải quyết.
- Tổng hợp báo cáo cuối ca cho cấp trên về các đánh giá, đề xuất và kết quả hoàn thành nhiệm vụ được giao.
- Thực hiện cuộc gọi chăm sóc khách hàng vào buổi tối để hỏi thăm và tìm hiểu các vấn đề mà khách hàng chưa hài lòng.
- Đề xuất các giải pháp, sáng kiến với cấp trên để góp phần cải thiện dịch vụ và làm hài lòng khách hàng.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo yêu cầu của cấp trên.

SUNSET BEACH RESORT AND SPA PHÚ QUỐC

02/2021 - 04/2021

Thực tập sinh Lễ tân

- Chuẩn bị trước hồ sơ thông tin lưu trú của khách đã đặt phòng tại khách sạn.
- Sắp xếp, soạn trước thông tin đặt phòng của khách.
- Tiếp nhận, scan giấy tờ tùy thân, xin email và số điện thoại của khách.
- Khai báo lưu trú cho khách Việt và khách nước ngoài.
- Xác nhận thông tin đặt phòng, làm thủ tục nhận phòng cho khách đến lưu trú.
- Kiểm tra kỹ thông tin và tạo thẻ khóa phòng.
- Giới thiệu tất cả các dịch vụ của khu nghỉ dưỡng cho khách.
- Cập nhật thông tin hồ sơ của khách lên hệ thống.
- Lưu trữ hồ sơ thông tin đặt phòng của khách.
- Thu tiền, thanh toán các chi phí dịch vụ khách hàng đã sử dụng.
- Giải quyết khiếu nại của khách tại Lễ tân hoặc qua điện thoại.
- Thu thập ý kiến, đánh giá và phản hồi của khách hàng trên trang web Tripadvisor.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo yêu cầu của cấp trên.

Giáo viên tiếng Anh

- Phụ trách luyện kỹ năng Nói và Viết cho học viên thi chứng chỉ A2 và B1 VSTEP.
- Soạn bài giảng, thiết kế bài tập luyện thi cho học viên.
- Hướng dẫn học viên luyện tập kỹ năng trên lớp.
- Kiểm tra kiến thức của học viên qua các bài học.
- Sửa bài kiểm tra và nhấn mạnh một số điểm cần lưu ý trong đề.
- Tổ chức trò chơi cuối mỗi bài học để ôn lại kiến thức đã học.
- Hướng dẫn, hỗ trợ học viên làm bài kiểm tra thử.
- Giải đáp thắc mắc của học viên trong quá trình học.

TRUNG TÂM NGOẠI NGỮ - TIN HỌC THIỆN TÂM

10/2021 - 12/2021

Nhân viên Lễ tân

- Tư vấn và giải đáp thắc mắc về các khóa học tiếng Anh và Tin học tại Trung tâm.
- Thiết kế poster, thư mời, logo, infographic, tờ rơi, bài đăng trên mạng xã hội bằng phần mềm Canva để chạy quảng cáo và giới thiệu các khóa học.
- Cập nhật và đăng tải thông tin về các khóa học trên Fanpage của Trung tâm.
- Trực phòng chat trực tuyến của Fanpage Trung tâm để tư vấn và giải đáp thắc mắc.
- Hỗ trợ học viên giải quyết các khó khăn trong quá trình học tập tại Trung tâm.
- Thu học phí và báo cáo tình hình thu chi cho Quản lý.
- Phụ trách in ấn, chuẩn bị tài liệu, giáo trình của từng khóa học.
- Sắp xếp ca và chia lịch học cho từng lớp và từng học viên.
- Thực hiện các công việc khác có liên quan theo yêu cầu của Quản lý.

Chi nhánh Kiên Giang - Công ty Cổ phần Vinpearl / VINPEARL RESORT & SPA PHÚ QUỐC

12/2021 - 02/2023

Nhân viên Lễ tân Spa - Bộ phận Wellness

- Vệ sinh khu vực Spa: Quầy lễ tân, phòng xông hơi và phòng trị liệu... vào đầu và cuối ca làm việc.
- Chuẩn bị nước uống chào mừng, chào đón khách theo tiêu chuẩn dịch vụ thương hiệu Vinpearl.
- Chuẩn bị sẵn sàng vật dụng, đồ xông hơi, trị liệu trong tủ locker cho khách sử dụng dịch vụ.
- Giới thiệu, hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ: quy trình xông hơi (ngâm bồn jacuzzi, steam và sauna).
- Giới thiệu, tư vấn và upsell các gói trị liệu, chương trình khuyến mãi và sản phẩm, mỹ phẩm...
- Tư vấn thông tin chi tiết về các gói massage trị liệu trong menu Spa.
- Tham gia các lớp đào tạo kiến thức và thực hành tất cả bài trị liệu massage từ cơ bản đến nâng cao.
- Hướng dẫn và đào tạo lại cho nhân viên mới và thực tập sinh tại Spa.
- Hỗ trợ kỹ thuật viên khi cần trong quá trình massage trị liệu cho khách.
- Xác nhận và hoàn tất thủ tục thanh toán cho khách hàng sử dụng dịch vụ.
- Hỏi thăm trải nghiệm khách hàng trong suốt quá trình lưu trú tại khách sạn.
- Xin ý kiến đánh giá của khách hàng trên Tripadvisor, Google theo tiêu chuẩn của khách sạn.
- Kiểm soát, tổng hợp và lưu trữ các thủ tục thanh toán.
- Lập bảng tổng hợp báo cáo doanh thu hàng ngày.
- Lập bảng báo cáo doanh thu chi tiết theo ngày, tuần, tháng để gửi cho Quản lý và Bộ phận Kế toán.
- Bàn giao công việc kết ca theo checklist quy trình SOPs của Spa.
- Kiểm soát và bàn giao tiền cashfloat trong kết của Bộ phận khi bàn giao ca.
- Lập bảng tổng hợp báo cáo hoa hồng của Spa để gửi cho Quản lý và Bộ phận Kế toán.
- Soạn thảo menu, biên dịch tiếng Anh thông tin giới thiệu Spa, các bài trị liệu, quy trình trị liệu và sản phẩm Spa.
- Tạo danh mục mã hàng, mô đơn hàng sản phẩm Spa trên hệ thống nội bộ.
- Theo dõi, rà soát đảm bảo các công việc hằng ngày và định kỳ của Bộ phận hoàn thành đúng hạn.
- Đăng ký suất ăn canteen cho nhân viên, đăng ký lịch xe đưa đón nhân viên đi làm.
- Đăng ký và kiểm soát voucher Grand World cho nhân viên của Spa.
- Kiểm tra, báo cáo và theo dõi các lỗi kỹ thuật vận hành trong Bộ phận.
- Hỗ trợ các công việc liên quan khác trong Bộ phận.

Chi nhánh Kiên Giang - Công ty Cổ phần Vinpearl / VINPEARL RESORT & SPA PHÚ QUỐC

03/2023 - 08/2024

Chuyên viên Hành chính - Bộ phận Tiền sảnh

- Theo dõi, nhắc nhở Trưởng Bộ phận lập kế hoạch triển khai, hành động, định kỳ để hoàn thành báo cáo đúng thời hạn.
- Theo dõi, nhắc nhở Trưởng Bộ phận kiểm soát kế hoạch đào tạo để hoàn thành các lớp học bắt buộc theo quy định.
- Theo dõi, nhắc nhở Trưởng Bộ phận kiểm soát kế hoạch mục tiêu để hoàn thành báo cáo đúng hạn quy định.
- Truyền thông, nhắc nhở nhân viên tuân thủ các quy định của công ty, tiêu chuẩn dịch vụ thương hiệu, hệ thống quy trình, hướng dẫn tại nơi làm việc.
- Thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công tác văn thư, quản lý tài sản và các nhiệm vụ hành chính khác liên quan đến Bộ phận.
- Là đầu mối thông tin chung để tiếp nhận các công văn, thông báo để giải quyết công việc, phối hợp thông tin đến các Tổ trong Bộ phận nhanh chóng, kịp thời.
- Kiểm soát việc sử dụng, bảo dưỡng, sửa chữa, thanh lý... tài sản thuộc quyền quản lý theo đúng hướng dẫn kỹ thuật và quy định bảo hành.
- Thực hiện các thủ tục thanh toán các khoản chi phí định kỳ và phát sinh trong quá trình vận hành của Bộ phận: phụ cấp công tác phí, tạm ứng công tác phí, chi phí phúc lợi, thanh toán mua sắm các mặt hàng cung cấp cho vận hành,...
- Thực hiện các công tác hậu cần như: chuẩn bị hậu cần cho các cuộc họp của bộ phận, đặt hàng và theo dõi cấp phát văn phòng phẩm,...
- Kiểm kê và thực hiện nhập kho, xuất kho và báo cáo kiểm kê vật tư tiêu hao, văn phòng phẩm.
- Lập kế hoạch dự chi theo quý, trích trước chi phí theo tháng cho toàn bộ các khoản chi phí vận hành của Bộ phận.
- Xây dựng hạng mục ngân sách mua tài sản (Capex), chi phí vận hành (Opex) của Bộ phận theo năm.
- Soạn thảo, trình ký và lưu giữ các hợp đồng mua sắm hàng hóa, hợp đồng dịch vụ, hợp đồng nguyên tắc với các đối tác, nhà cung cấp.

- Kiểm tra việc nhận hàng hóa, nghiệm thu dịch vụ và bàn giao cho các bên liên quan.
- Kiểm soát chi phí hạn mức định mức, chi phí mua tài sản và công cụ, dụng cụ đáp ứng vận hành của Bộ phận.
- Tiến hành mở đơn hàng mua sắm tài sản, công cụ, dụng cụ, dịch vụ đảm bảo vận hành cho Bộ phận.
- Đăng ký suất ăn cho nhân viên, đăng ký lịch xe trung chuyển nội bộ đưa đón nhân viên đi làm.
- Đăng ký gói voucher Grand World cho Bộ phận.
- Cập nhật và upload dữ liệu phân ca làm việc của Bộ phận.
- Phụ trách chấm công, xác nhận và tổng hợp ngày công của nhân viên, công nhật và thực tập sinh Bộ phận.
- Hỗ trợ các lớp đào tạo của công ty, tham dự các buổi đào tạo theo tiêu chuẩn của khách sạn (khi phát sinh).
- Lập, theo dõi và báo cáo tiến độ thực hiện kế hoạch định kỳ của Bộ phận trong năm.
- Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch đào tạo, mục tiêu, triển khai và kế hoạch định kỳ của Bộ phận.
- Tích cực tham gia các hoạt động, đóng góp ý tưởng xây dựng môi trường làm việc tốt.
- Phát hiện và báo cáo kịp thời các rủi ro trong công việc và đề xuất phương hướng xử lý lên cấp trên.
- Thực hiện các báo cáo theo yêu cầu từ Văn phòng Tổng quản lý khách sạn.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của cấp trên.

Chi nhánh Kiên Giang - Công ty Cổ phần Vinpearl / VINPEARL RESORT & SPA PHÚ QUỐC

09/2024 - 03/2025

Chuyên viên Phục vụ Cao cấp - Bộ phận Ẩm thực

- Chào đón khách VIP, chăm sóc khách hàng trong suốt quá trình lưu trú.
- Tiếp cận và tư vấn thông tin, hỗ trợ cho khách lưu trú tại khách sạn.
- Đảm bảo lấy đánh giá 5 sao trên Tripadvisor và Google đạt KPI là 10% khách lưu trú và 5% khách trả phòng.
- Thúc đẩy Bộ phận lấy đánh giá tốt (5 sao) đảm bảo chỉ tiêu NES của khách sạn.
- Kiểm tra khách làm thủ tục nhận phòng, chào đón và tiếp khách VIP.
- Tiếp cận, phục vụ và tư vấn cho khách VIP lưu trú tại khách sạn.
- Chăm sóc, đảm bảo mức độ hài lòng, theo sát hỗ trợ các khách phàn nàn trong khách sạn.
- Báo cáo với cấp trên để hỗ trợ các trường hợp khẩn cấp.
- Thực hiện bán hàng upsell tất cả các sản phẩm và dịch vụ của khách sạn theo KPI được giao.
- Trung bình 1 tháng đạt KPI từ trên 200.000.000đ đến 400.000.000đ doanh thu dịch vụ onsite từ việc bán các sản phẩm và dịch vụ phát sinh tại khách sạn.
- Đạt thành tích Best Seller doanh thu dịch vụ onsite của khách sạn.
- Đóng góp, xây dựng các phương pháp để cải thiện trải nghiệm của khách hàng và thúc đẩy doanh số áp dụng công nghệ số Chat GPT.
- Hướng dẫn, theo dõi và đánh giá nhóm bán hàng upsell để tìm ra cách thúc đẩy doanh số.
- Tổng hợp, báo cáo doanh thu, lợi nhuận sau mỗi hoạt động, chương trình ẩm thực của khách sạn.
- Theo dõi, rà soát, tổng hợp hoa hồng bán hàng cho toàn thể nhân viên.
- Chủ động đề xuất, đóng góp ý tưởng với cấp trên để cải thiện doanh số, thúc đẩy doanh thu của Bộ phận.
- Tích cực tham gia các hoạt động, đóng góp ý tưởng xây dựng môi trường làm việc tốt.
- Hỗ trợ Ban quản lý khách sạn tổ chức một số sự kiện nội bộ trong khách sạn.
- Dẫn chương trình các sự kiện lớn, chương trình nội bộ của khách sạn.
- Phát hiện và báo cáo kịp thời các rủi ro trong công việc và đề xuất phương hướng xử lý lên cấp trên.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của cấp trên.

CÔNG TY CỔ PHẦN LƯƠNG THỰC ANGIMEX (ANGIMEX FOOD)

04/2025 - 09/2025

Trợ lý CEO kiêm Chuyên viên ban Đầu tư và Phát triển thị trường

- Đặt lịch họp, chuẩn bị phòng họp, thiết bị, tài liệu cho các cuộc họp ban điều hành, ban chiến lược và ban dự án.
- Ghi chép biên bản cuộc họp đầy đủ, gửi lại cho các thành viên kèm phân công cụ thể.
- Tổng hợp, theo dõi việc thực hiện các chỉ đạo từ CEO.
- Sắp xếp lịch làm việc, nhắc lịch và chuẩn bị tài liệu cho CEO.
- Là đầu mối tiếp nhận và phân phối thông tin từ CEO đến các phòng ban.
- Kiểm tra, nhắc nhở, hỗ trợ các phòng ban trong việc thực hiện đúng nội dung chỉ đạo CEO đã giao.
- Tiếp nhận kế hoạch công việc từ Trưởng ban Đầu tư và PTTT, phân loại đầu việc theo nhóm chuyên môn và cấp độ ưu tiên.
- Cập nhật liên tục các thay đổi trong đầu việc được phân bổ từ Trưởng ban cho thành viên.
- Theo dõi tiến độ từng đầu việc, cập nhật trạng thái, phát hiện công việc tồn đọng hoặc trễ hạn của từng thành viên.
- Đề xuất phương án xử lý khi có nguy cơ trễ tiến độ hoặc thiếu phối hợp.
- Báo cáo lại tiến độ và trạng thái công việc theo định kỳ hàng tuần.
- Là đầu mối giao tiếp với các bộ phận: Kinh doanh, Nhân sự, Kế toán...
- Quản lý mối quan hệ nội bộ và duy trì liên kết chặt chẽ giữa các phòng ban.
- Thu thập tổng hợp dữ liệu chính sách giá bán và chiết khấu đối với gạo nội địa.
- Tập hợp dữ liệu chấm công từ hệ thống máy chấm công / phần mềm HR.
- Ghi nhận các trường hợp làm từ xa, đi công tác, nghỉ phép, trực cuối tuần, làm ngoài giờ theo từng cá nhân.
- Báo cáo tổng hợp bảng công chính thức đã rà soát về Ban Nhân sự - Hành chính.
- Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của cấp trên.



Hoạt động

Câu lạc bộ Tiếng Anh - TRƯỜNG ĐẠI HỌC AN GIANG

03/2018 - 03/2021

Phó Chủ nhiệm Câu lạc bộ

- Lên kế hoạch tổ chức các chương trình giao lưu, hoạt động tiếng Anh cho sinh viên.
- Phối hợp tổ chức các hoạt động của câu lạc bộ nhằm giao lưu, chia sẻ, gắn kết sinh viên.
- Phân công nhiệm vụ cho các thành viên Ban quản lý.
- Theo dõi, giám sát tiến độ thực hiện nhiệm vụ và tổng hợp báo cáo Chủ nhiệm Câu lạc bộ.
- Đề xuất các ý tưởng, đổi mới các hoạt động, chương trình của Câu lạc bộ.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của cấp trên.

Phó trưởng Bộ phận kiêm Trưởng ban Sân khấu - Hậu trường

- Phối hợp và tổ chức các hoạt động, sự kiện của trường và các đơn vị trực thuộc.
- Phân công nhiệm vụ cho các đội trưởng và thành viên trong đội mình phụ trách.
- Giám sát, kiểm tra tiến độ thực hiện nhiệm vụ của các Phòng ban.
- Đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các thành viên.
- Chịu trách nhiệm tổng hợp báo cáo kết quả hoàn thành công việc của các phòng ban.
- Đề xuất khen thưởng cho cá nhân có đóng góp tích cực cho tổ chức.
- Lên kế hoạch và tuyển dụng thành viên mới cho tổ chức.
- Báo cáo các hoạt động mà đơn vị đã triển khai.
- Đánh giá lại điểm thực hiện tốt và chưa tốt sau mỗi hoạt động.
- Khen thưởng, phê bình các cá nhân trong nhóm theo mức độ hoàn thành nhiệm vụ được giao.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của cấp trên.



Giải thưởng

Hiệu trưởng khen thưởng sinh viên Khoa Ngoại ngữ hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong Tháng Thanh niên	2018-2019
Hiệu trưởng khen thưởng hoàn thành tốt nhiệm vụ trong Chương trình Tiếp sức Mùa thi	2018-2019
Hiệu trưởng khen thưởng hoàn thành tốt nhiệm vụ trong Chiến dịch tình nguyện Mùa hè xanh	2018-2019
Hiệu trưởng khen thưởng hoàn thành tốt nhiệm vụ trong Chiến dịch tình nguyện Mùa hè xanh	2019-2020
Đạt danh hiệu "Sinh viên 5 tốt" cấp Trường	2017-2018
Đạt danh hiệu "Sinh viên 5 tốt" cấp Trường	2018-2019
Đạt danh hiệu "Sinh viên 5 tốt" cấp Trường	2019-2020
Đạt danh hiệu "Sinh viên 5 tốt" cấp Tỉnh	2019-2020
Được trao giải thưởng danh hiệu "Shining Pearl tháng 11-2023" cấp cơ sở	2023



Kỹ năng

GIAO TIẾP 8/10

NGOẠI NGỮ 8/10

THUYẾT PHỤC 9/10

LÀM VIỆC NHÓM 10/10

TỰ CHỦ CÔNG VIỆC 9/10

QUẢN LÝ THỜI GIAN 9/10

GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ 9/10



Sở thích

- Thích khám phá, du lịch
- Nghe sách nói, thiền định
- Tìm hiểu chiêm tinh học, thần số học
- Học ngoại ngữ (tiếng Trung & tiếng Hàn)



Thông tin thêm

- Cá nhân luôn đề cao sự chăm chỉ nỗ lực trong công việc và chịu được áp lực cao.
- Là người đặt trách nhiệm lên hàng đầu, chủ động, linh hoạt nhạy bén, ham học hỏi.
- Luôn sẵn sàng học hỏi và lắng nghe phản hồi, biết tiếp thu để cải thiện bản thân tốt hơn.
- Có khả năng làm việc độc lập hiệu quả, thích nghi nhanh với môi trường mới, học hỏi nhanh.
- Là người hướng ngoại, cởi mở luôn mang lại cảm giác thoải mái cho người đối diện khi giao tiếp.
- Không ngừng cố gắng phát triển bản thân ngày một tốt hơn, mang lại nhiều đóng góp hơn cho tổ chức.
- Với tinh thần cầu tiến, luôn nỗ lực làm tốt nhất có thể từ những việc nhỏ nhất một cách chuẩn chỉnh, tỉ mỉ.



NGÔ THỊ KIM XUÂN



(+84) 352 170 0289



Female



Ntkxuan1212@gmail.com



March 20, 1998



WhatsApp/ Kakaotalk: Jul
(+84) 352 170 0289



My Huong Commune, Can Tho
City, Vietnam



CAREER SUMMARY

Detail-oriented and proactive professional with 3+ years of experience in hospitality operations, administration, and executive assistance in international 5-star hotel chains and corporate environments. Skilled in HR coordination, cross-department communication, workflow optimization, and multicultural client service. Proven ability to manage schedules, track performance, and streamline internal processes to enhance operational efficiency. Seeking to leverage strong organizational, interpersonal, and problem-solving skills to excel as a Management Assistant in a dynamic, growth-oriented organization.

Short-term Goals:

- Seek the opportunity to work in a modern, professional, and internationally oriented environment.
- Apply professional expertise and hands-on experience gained in 5-star hotels to my role.
- Undertake responsibilities in operational coordination, and the effective execution of internal procedures.
- Enhance cross-cultural communication skills, systems thinking, and problem-solving abilities in an international context.
- Create tangible value, gain recognition, and contribute to the sustainable growth of the organization.

Long-term Goals:

- Become an outstanding staff and gradually progress to higher leadership roles in international hotel chains.
- Contribute to service quality enhancement, guest experience improvement, and professional operational management.
- Accumulate management experience, develop soft skills, leadership abilities, and strategic planning capability.
- Build a solid career in the luxury hospitality industry, with long-term commitment to the organization's growth.



EDUCATION

An Giang University – Vietnam National University, HCMC

June 2017 – March 2022

Bachelor of English Linguistics & Translation

GPA: **3.34/ 4.00** (Very Good)



ACTIVITIES

English Speaking Club (ESC) – An Giang University

March 2018 – March 2021

Deputy Head of the Club

- Planned and organized weekly themed English exchange programs and special event activities for students.
- Estimated costs and managed budgets for club events and activities.
- Coordinated with stakeholders to organize club activities.
- Assigned specific tasks and responsibilities to team leaders.
- Monitored task progress and ensured timely completion.
- Prepared and submitted activity reports to the Club Head.
- Proposed innovative ideas and improvements for club programs and activities.
- Performed additional duties as assigned by the Club Head.

Event Management Department (eGROUP) – An Giang University

September 2019 – June 2021

Deputy Head of Department

- Planned, coordinated, and executed major university events such as *Student Leadership Program, Anniversary Celebrations, Student Camping Festival*, and other activities organized by the Youth Union and Student Association.
- Assisted in organizing both internal and external events in line with the university's directions.
- Supervised team members, assigned tasks, and monitored progress to ensure timely and high-quality delivery.
- Evaluated performance, recognized outstanding individuals, and addressed underperformance within the team.
- Coordinated communication between departments, vendors, and partners to ensure smooth event operations.
- Managed budgets, controlled expenses, and prepared post-event reports for senior management.
- Proposed creative ideas and solutions to enhance student engagement and overall event experience.
- Performed additional tasks assigned by the Head of Department.

Event Management Department (eGROUP) – An Giang University

September 2019 – June 2021

(Cum) Head of Backstage and Stage Management

- Planned, prepared, and managed stage setup, sound, lighting, and logistics for large-scale university events.
- Followed event scripts and timelines to ensure programs ran according to plan.
- Supervised installation, technical operations, and troubleshooting throughout the events.
- Coordinated ceremonial arrangements including guest reception, seating, award presentations, and gift distribution.
- Evaluated logistics staff performance, rewarding achievements and addressing incomplete tasks.
- Directed logistics teams, ensuring timely setup and dismantling in line with event schedules.
- Managed equipment, materials, and safety compliance during events.
- Supported MCs, performers, and student clubs to ensure seamless program flow.



PROFESSIONAL EXPERIENCE

THIEN TAM ENGLISH & IT CENTER

August 2021 - November 2021

English Teacher

- Developed lesson plans and designed exercises tailored to students' levels and needs.
- Taught Listening, Speaking, Reading, and Writing skills to students preparing for A2 and B1 VSTEP exams, significantly improving their results.
- Guided in-class skill practice and conducted regular assessments, emphasizing key points for mastery.
- Assisted students with mock exams and addressed learning-related questions.
- Organized end-of-lesson educational games to reinforce knowledge and enhance student engagement.

THIEN TAM ENGLISH & IT CENTER

October 2021 - December 2021

Receptionist

- Advised students on English and IT courses and supported them throughout registration and learning processes.
- Scheduled classes and managed student lists.
- Coordinated with teachers to resolve students' learning difficulties.
- Collected tuition fees and reported financial status to management.
- Prepared course materials and teaching resources for classes.
- Managed the center's Fanpage and responded to student inquiries online.
- Developed content ideas for the Fanpage to promote the center, introduce courses, and attract new registrations.
- Designed posters, invitations, logos, infographics, flyers, and social media posts using Canva to advertise courses.
- Performed other administrative tasks as requested by management.

SUNSET BEACH RESORT AND SPA PHU QUOC

February 2021 - April 2021

Front Desk Intern

- Prepared guest records and documentation for check-in, ensuring all booking information was accurate.
- Organized and confirmed room reservations prior to guest arrival.
- Welcomed guests, verified and scanned identification documents, and collected contact information.
- Managed check-in procedures for both domestic and international guests.
- Promoted room upgrades, special offers, and additional hotel services to enhance guest experience.
- Introduced hotel facilities and services to guests.
- Verified booking details before issuing room keys.
- Updated guest information in the hotel management system.
- Handled billing and collected payments for services upon guest check-out.
- Addressed guest inquiries and resolved complaints during their stay.
- Prepared and organized daily due-in and due-out lists.
- Collected guest feedback and reviews on TripAdvisor.
- Performed other administrative tasks as required by management.

SUNSET BEACH RESORT AND SPA PHU QUOC

February 2021 - April 2021

Customer Service Intern

- Welcomed guests, served welcome drink upon arrival, and assisted with check-in procedures.
- Monitored public areas in the lobby to ensure cleanliness and proper air-conditioning.
- Conducted guest satisfaction surveys regarding accommodation and service quality.
- Collected guest feedback and reviews on TripAdvisor according to assigned targets.
- Addressed guest issues and coordinated with relevant departments to resolve problems.
- Immediately reported to management any complaints beyond the scope of resolution.
- Compiled end-of-day summaries for management, including feedback, suggestions, and completed tasks.
- Made evening courtesy calls to guests to provide care and identify any unresolved issues.
- After courtesy calls, reported daily feedback and incidents to supervisors, proposing solutions as needed.
- Followed up on guest comments after their stay to identify any unresolved issues.
- Proposed solutions and innovative ideas to enhance guest satisfaction and service quality.
- Performed other tasks as required by management.

VINPEARL RESORT & SPA PHU QUOC

December 2021 - February 2023

Spa Receptionist - Wellness Department

- Welcomed guests, prepared welcome drink, and guided them through Spa services according to Vinpearl standards.
- Presented detailed information on treatment packages, wellness programs, and upsold Spa products and services.
- Scheduled appointments, confirmed reservations, completed payment procedures, and maintained guest records on the internal system.
- Performed body treatments, facial care, and hair washing services, ensuring high-quality standards and guest satisfaction.
- Guided guests through the Spa experience, including sauna and steam services, throughout their stay.
- Collected guest feedback and reviews on TripAdvisor and Google according to hotel standards.
- Assisted therapists as needed, preparing treatment rooms and equipment for Spa services.
- Monitored daily and periodic Spa operations, reported technical issues, and ensured smooth departmental workflow.
- Prepared daily, weekly, and monthly revenue reports; managed shift checklists, cash float, and handover according to SOPs.
- Prepared commission requests for Spa staff and submitted them to the Accounting Department.
- Drafted and translated Spa menus, updated service information, treatment procedures, products, and maintained the internal inventory system.
- Managed internal administrative tasks for Spa staff, including meal registrations, shuttle schedules, Grand World vouchers, and other management requests.
- Performed additional duties as assigned by management.

VINPEARL RESORT & SPA PHU QUOC

March 2023 - August 2024

Administrative Officer - Front Office Department

- Monitored and reminded Department Heads to develop, implement, and control operational plans, training programs, and targets, ensuring timely completion of reports.
- Communicated and supervised staff compliance with company policies, service standards, and work procedures, promoting consistent quality and professionalism.
- Managed administrative tasks including document handling, asset management, coordination of work processes, as well as supervising maintenance, repairs, and disposal of assets.

- Processed payments related to operational costs, procurement, allowances, employee welfare, and logistics support for the department.
- Conducted inventory checks, managed stock receipt and issuance of supplies and office materials; prepared annual and quarterly Capex and Opex budgets.
- Drafted, submitted for approval, and managed procurement and service contracts; inspected and accepted goods and services to meet operational requirements.
- Controlled expenses and executed purchase orders for assets, tools, equipment, and services to ensure uninterrupted department operations.
- Coordinated employee meal registrations, shuttle bus schedules, voucher distributions, and shift planning to optimize workforce management.
- Oversaw attendance tracking, verification, and consolidation of working hours for staff and interns, ensuring accurate payroll processing.
- Supported and participated in training sessions according to hotel standards to enhance staff competencies.
- Prepared, monitored, and reported progress on periodic plans; reported training outcomes and achievement of departmental goals.
- Contributed ideas to improve workplace environment; identified and reported risks, proposing effective solutions to management.
- Produced reports and performed additional tasks as assigned by supervisors, demonstrating adaptability and dedication.
- Performed additional duties as assigned by management.

VINPEARL RESORT & SPA PHU QUOC

September 2024 - March 2025

Guest Ambassador - Food & Beverage Department

- Welcomed VIP guests and ensured personalized guest care during their stay.
- Achieved KPIs in guest satisfaction ratings on TripAdvisor and Google (10% check-in guests, 5% check-out guests).
- Supervised and enhanced NES/POP KPI performance for the Food & Beverage Department, reporting directly to the General Manager on a daily basis.
- Supported the Front Desk in conducting check-in procedures and delivering hotel information to guests upon arrival.
- Performed upselling of hotel services, achieving monthly onsite revenue of VND 200-400 million.
- Awarded "Best Seller" for onsite service revenue.
- Trained and supervised upsell team performance and monitored commission reports.
- Proposed initiatives to improve guest experience and increase sales.
- Prepared post-BBQ event revenue and profit (P&L) reports.
- Monitored, reviewed, and consolidated sales commission figures for all staff.
- Proactively proposed and contributed ideas to enhance customer experience and boost departmental revenue.
- Actively participated in internal activities, contributing ideas to foster a positive and collaborative work environment.
- Assisted hotel management in organizing selected internal events and served as the master of ceremonies for major events and in-house programs.
- Performed additional duties as assigned by management.

VINHOLIDAYS FIESTA PHU QUOC

December 2024 - March 2025

Guest Service Agent Casual

- Welcomed guests with a friendly greeting according to Vinpearl standards.
- Collected booking information to verify guest details in the system.
- Scanned and registered guests' identification documents to create profiles in the system.
- Handled check-in and check-out procedures in accordance with Vinpearl standard operating procedures.
- Advised guests on room upgrades and promoted tickets for VinWonders and Safari with special offers.
- Provided detailed information about hotel facilities, services, amenities, and promotional programs.
- Verified room availability and guest room numbers before issuing room keys.
- Issued booking registration form and programmed room keys prior to guest check-in.
- Prepared and organized daily due in/due out lists to ensure smooth check-in/check-out operations.
- Reviewed guest profiles carefully to support the nightly audit process.
- Collected room charges and additional services during the guest's stay; monitored payments from the bar and restaurant.
- Responded to guest inquiries, resolved complaints, and provided ongoing support throughout their stay.
- Coordinated with other departments (Restaurant, Bar, Housekeeping, Entertainment) to meet guest needs.
- Collected guest feedback and reviews to enhance service quality.
- Maintained a clean, organized, and well-equipped front desk area; monitored and reported technical issues.
- Performed additional duties as assigned by management.

RADISSON BLU RESORT, PHU QUOC

December 2024 - February 2025

Doorgirl Casual

- Greeted guests warmly and professionally, creating a positive first and last impression.
- Prepared and served welcome drink to guests during check-in.
- Assisted guests entering and exiting the hotel safely, conveniently, and according to procedures.
- Carried, transported, and arranged guests' luggage during check-in and check-out.
- Assisted guests with shuttle services, taxi bookings, and guided them on parking arrangements.
- Provided information and guidance on hotel facilities, amenities, and on-site services.
- Notified Front Desk or relevant departments promptly of any special guest requests.
- Maintained the lobby seating area, including sofas and cushions, clean, organized, and presentable.
- Ensured the entrance area remained clean, orderly, safe, and well-maintained.
- Supported security at the main entrance, identified potential issues, and reported unusual situations to management.
- Assisted other hotel departments as needed to ensure efficient and seamless guest service.

ANGIMEX FOOD JSC

April 2025 - September 2025

Assistant CEO

- Scheduled executive meetings, prepared meeting rooms, equipment, and documents.
- Took minutes, distributed action items, and monitored follow-ups.
- Managed CEO's calendar, reminders, and briefing materials.
- Acted as a communication bridge between CEO and departments.
- Tracked task progress, identified delays, and proposed solutions.
- Coordinated with Sales, HR, and Accounting departments to ensure smooth operations.
- Reviewed and validated documents, proposals, and requests to ensure full compliance with the company's charter and financial regulations before submitting them for the CEO's approval.
- Drafted proposals, requests, and official documents as directed by the CEO.
- Performed other duties as assigned by management.

(Cum) Investment and Market Development Officer

- Received and prioritized work plans from the Head of Investment & Market Development, categorizing tasks by function and urgency.
- Monitored task assignments in real time, updated progress, identified bottlenecks or overdue items, and initiated resolution measures.
- Recommended corrective actions to mitigate potential delays or coordination gaps.
- Prepared and submitted weekly progress and status reports to management.
- Served as the primary liaison between Business, HR, and Finance departments, ensuring seamless communication and workflow.
- Maintained strong internal relationships, fostering effective interdepartmental collaboration.
- Gathered and consolidated data on domestic rice pricing and discount policies for management analysis.
- Managed monthly attendance tracking for the department, compiling verified reports for submission to the HR & Administration Division.
- Performed additional duties as assigned by management.

**ACHIEVEMENTS & AWARDS**

Recognized by the Rector for outstanding performance during <i>Youth Month</i>	2018-2019
Recognized by the Rector for excellent contributions to the <i>Exam Support Program</i>	2018-2019
Recognized by the Rector for successful completion of tasks in the <i>Green Summer Volunteer Campaign</i>	2018-2019
Recognized by the Rector for successful completion of tasks in the <i>Green Summer Volunteer Campaign</i>	2019-2020
Awarded the title <i>Five-Good Student</i> – University Level	2017-2018
Awarded the title <i>Five-Good Student</i> – University Level	2018-2019
Awarded the title <i>Five-Good Student</i> – University Level	2019-2020
Awarded the title <i>Five-Good Student</i> – Provincial Level	2019-2020
Awarded the <i>Shining Pearl of the Month</i> – Hotel (Nov 2023)	2023

**SKILLS***Teamwork (10/10)**Work Autonomy (9/10)**Communication (8/10)**Time Management (9/10)**Persuasion & Problem Solving (8/10)***INTERESTS**

- Traveling solo to explore new cultures and gain independence.
- Listening to audiobooks and practicing meditation for personal growth and mindfulness.
- Studying foreign languages to enhance communication skills and cultural understanding.
- Researching astrology and numerology to deepen insight into human nature and the universe.

**ADDITIONAL INFORMATION**

- A highly responsible and proactive professional with strong adaptability, agility, and eagerness to learn.
- Committed to delivering tasks with precision, accuracy, and attention to detail, while able to work independently, perform effectively under pressure, and quickly acquire new knowledge and skills.
- Fluent in Cambodian, with conversational proficiency in English and basic communication skills in Chinese, complemented by strong interpersonal and cross-cultural communication abilities.
- Extroverted, approachable, and open to feedback, consistently striving for self-improvement and making positive contributions to organizational growth.