

GARIS-GARIS BESAR PROGRAM PERKULIAHAN (GBPP)

Kode Mata Kuliah	: MKK-173-063
Mata Kuliah	: Front Office II
Bobot	: 3 (Tiga) SKS
Semester	: 3 (Tiga)
Tujuan Mata Kuliah	: Mahasiswa memiliki pengetahuan lanjutan tentang Operasional di Front Office Department. Dengan pengetahuan ini mahasiswa mampu menangani berbagai hal yang terjadi di Front Office Department.
Deskripsi Mata Kuliah	: Mata kuliah ini diselenggarakan melalui tatap muka berupa perkuliahan (K) dan praktika (PA) di dalam atau luar kelas selama satu semester (14 kali pertemuan), ditambah dengan satu kali Ujian Tengah Semester (UTS) dan satu kali Ujian Akhir Semester (UAS). Adapun materi yang disajikan meliputi: Review Front Office I, Handling Check-in, Handling Luggage, Handling Check-out, Handling Complain

No	Kompetensi	Materi		Estimasi Waktu	Kepustakaan	Keterangan		
		Pokok Bahasan	Sub. Pokok Bahasan			K	PU	PA
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1.	Mahasiswa mengetahui dan mampu menjelaskan tentang organisasi Front Office Department.	Front Office Department	1. Pengertian Front Office 2. Fungsi dan Peranan Front Office 3. Organisasi Front Office 4. Uraian Tugas dari Struktur Organisasi 5. Hygiene and Sanitation	3 kali	1. Agusnawar, A.Md.,Par., <i>Resepsionis Hotel</i> , PT Gramedia, 2004. 2. Ir. Endar Sugiarto, MM, <i>Hotel Front Office Administration</i> , PT Gramedia, 2004 3. Drs. A.Bambang Sujatno, <i>Front Office Operation</i> , Penerbit Andi, 2007.	6	-	-

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
2.	Mahasiswa mengetahui dan mampu memahami berbagai hal tentang tamu	Pengetahuan tentang Tamu	1. Pengertian Tamu 2. Jenis-jenis Tamu 3. Kebutuhan Tamu 4. Karakteristik Tamu	1 kali		3	-	-
3.	Mahasiswa mengetahui dan mampu menjelaskan berbagai hal tentang Kamar	Pengetahuan Kamar	1. Pengertian Kamar 2. Type Kamar : a. Standard b. Deluxe c. Superior d. Suite 3. Macam-macam kamar berdasarkan letaknya : a. Connecting room b. Adjoining Room c. Balcony d. City View 4. Fasilitas Kamar 5. Jenis-jenis tempat tidur berdasarkan 6. Pengertian Harga Kamar (Room Rate) 7. Pengertian Tingkat Hunian Kamar 8. Status Kamar berdasarkan Hunian : a. Vacant (clean/dirty) b. Occupied (clean/dirty) c. House Use d. Out of Order	3 kali		6	-	2

4.	Mahasiswa mengetahui dan terampil melaksanakan pemberian informasi bagi tamu	Giving Information	1. Macam-macam informasi hotel : a. Fasilitas Hotel b. Fasilitas Kamar c. Informasi lainnya 2. Greetings / memberikan salam 3. Memberikan informasi melalui telepon 4. Memberikan informasi secara langsung (walk in guest) 5. Praktek cara memberikan informasi	2 kali		4	-	2
5.	Mahasiswa mengetahui dan terampil melaksanakan Pemesanan Kamar (reservasi)	Reservation	1. Pengertian reservasi 2. Tahapan-tahapan reservasi: a. Melalui telepon b. Secara langsung 3. Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan reservasi 4. Praktek proses reservasi	2 kali		4	-	2
6.	Mahasiswa mengetahui dan terampil melaksanakan Proses Registrasi Tamu	Check-in	1. Pengertian registrasi 2. Tahapan-tahapan registrasi 3. Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan registrasi 4. Praktek proses registrasi	3 kali		4	-	2
Jumlah						27	-	8

Soal Latihan Praktek Perhotelan
Materi : Front Office

No Soal : 01

1. PT Panasonic akan mengadakan meeting selama 3 hari-2 malam . Rombongan dipimpin oleh Bapak Yahya dan telah mengadakan kesepakatan dengan marketing bahwa jumlah peserta adalah 30 orang (1 kamar diisi 2 orang), jenis kamar Deluxe. Meeting dimulai dari tanggal 07 November 2008.
 2. Tn. Ivan melakukan reservasi pada tanggal 10 & 11 November 2008 untuk 1 kamar deluxe.
-

Soal Latihan Praktek Perhotelan
Materi : Front Office

No Soal : 02

S M A N 42 Jakarta akan mengadakan Study Tour selama 3 hari 2 malam, sebanyak 50 kamar . Pimpinan rombongan adalah Ibu Meggie. Paket yang telah disepakati adalah :

- a. C/i tanggal 08 November 2008
 - b. 1 kamar diisi oleh 4 siswa
 - c. Pembimbing mendapatkan 2 kamar free of charge
 - d. Pengeluaran di luar makan pagi dan kamar langsung dibayar oleh siswa yang bersangkutan.
-

Soal Latihan Praktek Perhotelan
Materi : Front Office

No Soal : 03

1. Departemen Pendidikan Nasional mengadakan seminar untuk 100 peserta selama 3 hari yang dimulai pada tanggal 08 November 2008 . Rombongan dipimpin oleh Bapak Andi dan telah mengadakan kesepakatan dengan marketing bahwa jumlah peserta adalah 200 (catatan : fasilitas Fullboard).
 2. Ny. Sekar Arum melakukan reservasi pada tanggal 10 & 11 November 2008 untuk 2 kamar Suite.
-

Soal Latihan Praktek Perhotelan
Materi : Front Office

No Soal : 04

1. Tn. Vidi mengadakan Pernikahan pada tanggal 10 November 2008 sejumlah 1500 pax. Kesepakatan dengan marketing adalah mendapatkan 1 kamar Suite untuk pengantin dan 2 kamar untuk orang tua .
 2. Nn. Abbygail melakukan reservasi untuk reuni keluarga sebanyak 5 kamar, dengan ketentuan ingin dalam 1 lantai yang sama.
-

Soal Latihan Praktek Perhotelan
Materi : Front Office

No Soal : 05

1. 2 kamar deluxe di lantai 3 rusak. 1 kamar suite di lantai 5 rusak.
 2. Seluruh kamar di lantai 5 dan lantai 6 di blok untuk Tamu kenegaraan dari Amerika ditambah
-

Soal Latihan Praktek Perhotelan
Materi : Front Office

No Soal : 06

1. Meeting oleh PT Unilever Indonesia sebanyak 50 kamar yang terbagi dalam 3 lantai.
-