



**FORMULIR**  
**BERITA ACARA PERKULIAHAN**



No. Dokumen	S2.001.018.2011
Edisi	01
Revisi	
Berlaku Efektif	19 September 2011
Halaman	1 dari 4

TAHUN AKADEMIK: 2023/2024 –

GENAPPROGRAM STUDI: STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER

Mata Kuliah : 18D2A043P - Operasional Kantor Depan (P)

Hari : SELASA

SKS : 2

Jam : 08:00 - 12:00

Kelas : D2

Ruang : CFOB

Dosen : Dr. AMALIA MUSTIKA, SE., MM., MBA

NIDN : 0309026902

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
1	etika, grooming, hotel classification	Grooming & Ruang Lingkup FO	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
2	Ruang Lingkup Kantor Depan, Peralatan dan Forms	Telecommunication	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
3	telecommunication dEPT (Greetings (internal & external) + telephone operator, wake up call, tanking message)	Telephone Manner & Conversation	HADIR: 13 ALPA: 2 IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
4	Concierge Department	Reservation & Conversation	HADIR: 14 ALPA: - IJIN: - SAKIT: 1 LAIN2: - JML: 15				

TAHUN AKADEMIK: 2023/2024 –

GENAP PROGRAM STUDI: STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER

Mata Kuliah : 18D2A043P - Operasional Kantor Depan (P)

Hari : SELASA

SKS : 2


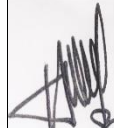


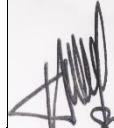





Jam : 08:00 - 12:00

Kelas : D2

Ruang : CFOB

Dosen : Dr. AMALIA MUSTIKA, SE., MM., MBA

NIDN : 0309026902

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
5	Reservation Procedure	Reservation Praketk	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
6	Reservation System	Reservation Praktik	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
7	Review	Review	HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 15 JML: 15				
8	UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)	UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)	HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 15 JML: 15				



**FORMULIR  
BERITA ACARA PERKULIAHAN**



No. Dokumen	S2.001.018.2011
Edisi	01
Revisi	
Berlaku Efektif	19 September 2011
Halaman	3 dari 4

TAHUN AKADEMIK: 2023/2024 –

GENAP PROGRAM STUDI: STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER

Mata Kuliah : 18D2A043P - Operasional Kantor Depan (P)

Hari : SELASA

SKS : 2

Jam : 08:00 - 12:00

Kelas : D2

Ruang : CFOB

Dosen : Dr. AMALIA MUSTIKA, SE., MM., MBA

NIDN : 0309026902

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
9	Front Desk Agent	Ruang Lingkup Reception	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
10	Reception System (C/I by reservation with cash/cc)	Reception conversation	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
11	Reception System (C/I by walk-in with cc)	C/i by reservation	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
12	Reception System (C/I by reservation with GL & CO)	C/i walk in by cash & CC	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				



**FORMULIR**  
**BERITA ACARA PERKULIAHAN**



No. Dokumen	S2.001.018.2011
Edisi	01
Revisi	
Berlaku Efektif	19 September 2011
Halaman	4 dari 4

TAHUN AKADEMIK: 2023/2024 –

GENAP PROGRAM STUDI: ST<sub>r</sub> / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER

Mata Kuliah : 18D2A043P - Operasional Kantor Depan (P)

Hari : SELASA

SKS : 2

Jam : 08:00 - 12:00

Kelas : D2

Ruang : CFOB

Dosen : Dr. AMALIA MUSTIKA, SE., MM., MBA

NIDN : 0309026902

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
13	Case Study	Pembuatan Video	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
14	Case Study	Pembuatan Video FO	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
15	Review	Review	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
16	UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)	UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				



**FORMULIR  
BERITA ACARA PERKULIAHAN**



No. Dokumen	S2.001.018.2011
Edisi	01
Revisi	
Berlaku Efektif	19 September 2011
Halaman	1 dari 4

TAHUN AKADEMIK: 2023/2024 –

GENAP PROGRAM STUDI: STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER

Mata Kuliah : 18D2A043T - Operasional Kantor Depan (T)  
 SKS : 2  
 Kelas : D2  
 Dosen : Dr. AMALIA MUSTIKA, SE., MM., MBA

Hari : SELASA  
 Jam : 08:00 - 12:00  
 Ruang : CFOB  
 NIDN : 0309026902

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
1	Introduction (etika, grooming, hotel classification)	Grooming & Ruang Lingkup FO	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
2	RUANG LINGKUP KANTOR DEPAN PERALATAN DAN FORMS : 1. Pengenalan dan penggunaan peralatan di front office Counter dan concierge 2. Pengenalan dan penggunaan juga penulisan yang baik dan benar pada reservation form, reception form, concierge form dan information form	Telecommunication	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
3	Telecommunication dept. (Greetings (internal & external) + telephone operator, wake up call, tanking message)	Telephone Manner & Conversation	HADIR: 13 ALPA: 2 IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
4	Concierge	Reservation & Conversation	HADIR: 14 ALPA: - IJIN: - SAKIT: 1 LAIN2: - JML: 15				



**FORMULIR**  
**BERITA ACARA PERKULIAHAN**

No. Dokumen	S2.001.018.2011
Edisi	01
Revisi	
Berlaku Efektif	19 September 2011
Halaman	2 dari 4



TAHUN AKADEMIK: 2023/2024 –

GENAP PROGRAM STUDI: STR / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER

Mata Kuliah : 18D2A043T - Operasional Kantor Depan (T)

Hari : SELASA

SKS : 2

Jam : 08:00 - 12:00

Kelas : D2

Ruang : CFOB

Dosen : Dr. AMALIA MUSTIKA, SE., MM., MBA

NIDN : 0309026902

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
5	Reservation System	Reservation	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
6	Reservation System	Reservation	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
7	Review	Review	HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 15 JML: 15				
8	UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)	UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)	HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 15 JML: 15				



**FORMULIR**  
**BERITA ACARA PERKULIAHAN**



No. Dokumen	S2.001.018.2011
Edisi	01
Revisi	
Berlaku Efektif	19 September 2011
Halaman	3 dari 4

TAHUN AKADEMIK: 2023/2024 –

GENAP PROGRAM STUDI: ST<sub>r</sub> / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER

Mata Kuliah : 18D2A043T - Operasional Kantor Depan (T)  
 SKS : 2  
 Kelas : D2  
 Dosen : Dr. AMALIA MUSTIKA, SE., MM., MBA

Hari : SELASA  
 Jam : 08:00 - 12:00  
 Ruang : CFOB  
 NIDN : 0309026902

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
9	Front Desk Agent	Ruang Lingkup Reception	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
10	Reception System (C/I by reservation with cash/cc)	Reception conversation	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
11	Reception System (C/I by walk-in with cc)	C/i by reservation	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
12	Reception System (C/I by reservation with GL)	C/i walk in by cash & CC	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				



**FORMULIR**  
**BERITA ACARA PERKULIAHAN**

No. Dokumen	S2.001.018.2011
Edisi	01
Revisi	
Berlaku Efektif	19 September 2011
Halaman	4 dari 4



TAHUN AKADEMIK: 2023/2024 –

GENAP PROGRAM STUDI: ST<sub>r</sub> / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER

Mata Kuliah : 18D2A043T - Operasional Kantor Depan (T)  
SKS : 2  
Kelas : D2  
Dosen : Dr. AMALIA MUSTIKA, SE., MM., MBA

Hari : SELASA  
Jam : 08:00 - 12:00  
Ruang : CFOB  
NIDN : 0309026902

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
13	Study Case	Pembuatan Video	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
14	Study Case	Pembuatan Video FO	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
15	REVIEW MATERI		HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				
16	UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)	UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)	HADIR: 15 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 15				