

**RENCANA PEMBELAJARAN
PROGRAM STUDI STr / USAHA PERJALANAN WISATA
INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI**

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan
Kelompok MK : MKI-INTI

SKS : 2
Jam/Minggu : 2

Capaian Pembelajaran (CPL)

1. Menunjukkan sikap bertanggung jawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri
2. Menginternalisasi nilai-nilai integritas dan sikap responsive, terpercaya, profesional sesuai dengan Global Code of Ethics of Tourism yang berkepribadian Indonesia dalam menjalankan tugasnya
3. Menguasai konsep dan metode : Pelayanan prima
4. Mampu meningkatkan kinerja organisasi usaha-usaha bidang kepariwisataan pada skala kecil dan menengah, meliputi kemampuan pada area layanan prima di bidang hospitality
5. Mampu mengkaji implikasi pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora sesuai dengan keahliannya berdasarkan kaidah, tata cara dan etika ilmiah dalam rangka menghasilkan solusi, gagasan, desain atau kritik seni
6. Mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada di bawah tanggung jawabnya, dan mampu mengelola pembelajaran secara mandiri

Capaian Pembelajaran (CPMK)

Setelah menyelesaikan mata kuliah ini, mahasiswa dapat:

1. Dasar-dasar Wow! Tamu Yang Paling Tahu
2. Memenuhi Harapan Tamu melalui perencanaan yang baik dan benar
3. Mengatur Pengalaman yang tidak terlupakan
4. Mengembangkan Budaya Perhotelan : Semua orang Melayani
5. Sistem kepegawaian untuk bidang pelayanan
6. Melatih dan Mengembangkan karyawan untuk Melayani
7. Melayani dengan senyuman : Memotivasi Layanan Luar Biasa
8. Melibatkan Tamu : Penciptaan Nilai bersama
9. Berkomunikasi untuk layanan
10. Merencanakan sistem pemberian layanan
11. Menunggu Layanan
12. Mengukur dan Mengelola pemberian layanan

Pokok Bahasan

1. Dasar-dasar Wow! Tamu Yang Paling Tahu
2. Memenuhi Harapan Tamu melalui perencanaan yang baik dan benar

RENCANA PEMBELAJARAN
PROGRAM STUDI STr / USAHA PERJALANAN WISATA
INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan
Kelompok MK : MKI-INTI

SKS : 2
Jam/Minggu : 2

3. Mengatur Pengalaman yang tidak terlupakan
4. Mengembangkan Budaya Perhotelan : Semua orang Melayani
5. Sistem kepegawaian untuk bidang pelayanan
6. Melatih dan Mengembangkan karyawan untuk Melayani
7. Melayani dengan senyuman : Memotivasi Layanan Luar Biasa
8. Melibatkan Tamu : Penciptaan Nilai bersama
9. Berkomunikasi untuk layanan
10. Merencanakan sistem pemberian layanan
11. Menunggu Layanan
12. Mengukur dan Mengelola pemberian layanan

Referensi

Managing Quality
Service in Hospitality
How Organizations Achieve
Excellence in the Guest Experience
ROBERT C. FORD, Ph.D.
UNIVERSITY OF CENTRAL FLORIDA
MICHAEL C. STURMAN, Ph.D.
CORNELL UNIVERSITY
CHERRILL P. HEATON, Ph.D.
UNIVERSITY OF NORTH FLORIDA
ISBN-13: 978-1-4390-6032-2
ISBN-10: 1-4390-6032-0
Delmar
5 Maxwell Drive
Clifton Park, NY 12065-2919
USA

**RENCANA PEMBELAJARAN
PROGRAM STUDI STr / USAHA PERJALANAN WISATA
INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI**

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan
Kelompok MK : MKI-INTI

SKS : 2
Jam/Minggu : 2

Prasyarat
Yang mengikuti MK adalah mahasiswa Semester

Media Pembelajaran
Power Point Presentation, Buku modul pembelajaran E-Book, Jurnal dan artikel, materi tambahan dari youtube

Assessment
Tugas dan Presentasi Pribadi dan Kelompok

Minggu ke	Sub Capaian Pembelajaran MK (Kemampuan Akhir yang Direncanakan)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk Pembelajaran	Waktu Belajar (Menit)	Kriteria Assessment (Indikator)	Bentuk Assessment	Bobot (%)
1	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Dasar-dasar Wow! Tamu yang paling tahu	Dasar-dasar Wow! Tamu yang paling tahu : Perhotelan : Memberikan kualitas dan nilai layanan yang tamu harapkan, Guestologi, Pengalaman tamu, Harapan tamu, Kualitas Value dan Biaya yang di tetapkan	Penyajian Konsep Interaktif dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang Dasar-dasar Wow! Tamu yang paling tahu	Laporan tugas	6.25

**RENCANA PEMBELAJARAN
PROGRAM STUDI STr / USAHA PERJALANAN WISATA
INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI**

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan
Kelompok MK : MKI-INTI

SKS : 2
Jam/Minggu : 2

2	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Memenuhi Harapan Tamu melalui perencanaan yang baik dan benar	Prinsip keramahan : Fokuskan strategi pada pendorong utama kepuasan tamu, 3 strategi umum, Siklus perencanaan perhotelan, Menilai lingkungan, Apa yang mungkin terjadi di masa depan, Menilai organisasi itu sendiri : Audit Internal, mengembangkan strategi pelayanan, Rencana aksi dan melibatkan karyawan dalam perencanaan	Penyajian Konsep Interaktif dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang memenuhi harapan tamu melalui perencanaan yang baik dan benar	Laporan tugas	6.25
3	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Mengatur pengalaman yang Tidak Terlupakan	Memberikan pengaturan layanan yang diharapkan para tamu, Bagaimana lingkungan pelayanan mempengaruhi tamu	Penyajian Konsep Interaktif dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang Mengatur pengalaman yang tidak terlupakan	Laporan tugas	6.25

**RENCANA PEMBELAJARAN
PROGRAM STUDI STr / USAHA PERJALANAN WISATA
INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI**

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan
Kelompok MK : MKI-INTI

SKS : 2
Jam/Minggu : 2

4	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Mengembangkan Budaya Perhotelan : Semua orang melayani	Tetapkan dan pertahankan budaya total pelayanan, pentingnya memimpin, kebudayaan, keyakinan, Nilai dan Norma, Budaya dan Lingkungan, mengkomunikasikan budaya, mengubah budaya, apa yang kita ketahui tentang budaya	Penyajian Konsep Interaktif dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang mengembangkan budaya perhotelan : Semua orang melayani	Laporan tugas	6.25
5	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Sistem kepegawaian untuk bidang pelayanan	Sistem Kepegawaian untuk bidang Pelayanan: Prinsip Keramahan: Temukan dan pekerjakan orang yang suka melayani ,banyaknya Karyawan Industri Perhotelan, Suka Melayani, 6 langkah dalam kepegawaian dan Mempekerjakan yang terbaik untuk tamu	Penyajian Konsep Interaktif dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang Sistem kepegawaian untuk bidang pelayanan	Laporan tugas	6.25
6	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Melatih dan mengembangkan karyawan untuk melayani	Melatih dan mengembangkan karyawan	Penyajian Konsep Interaktif dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang Melatih dan mengembangkan karyawan untuk melayani	Laporan tugas	6.25

**RENCANA PEMBELAJARAN
PROGRAM STUDI STr / USAHA PERJALANAN WISATA
INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI**

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan
Kelompok MK : MKI-INTI

SKS : 2
Jam/Minggu : 2

7	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang pelayanan : Memimpin jalan menuju Wow!	Strategi kepegawaian, Sistem, Perhotelan masa depan, Pemimpin dan masa depan, Dimulai dan berakhir dengan tamu	Penyajian Konsep Interaktif dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang Pelayanan : Memimpin Jalan menuju Wow!	Laporan tugas	6.25
8	Ujian Tengah Semester (UTS)						
9	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Melayani dengan senyuman : Memotivasi layanan luar biasa	Melayani dengan senyuman, Memotivasi dan memberdayakan karyawan, menghargai karyawan untuk kinerja, Memperjelas peran karyawan	Penyajian Konsep Interaktif dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang Melayani dengan Senyuman : Memotivasi layanan luar biasa	Laporan tugas	6.25
10	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Melibatkan tamu : Penciptaan Value bersama	Menciptakan value tamu, Tamu dapat membantu, Strategi untuk melibatkan tamu, menentukan kapan partisipasi tamu dan memecat tamu	Penyajian Konsep Interaktif dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang Melibatkan Tamu : Penciptaan Value bersama	Laporan tugas	6.25

**RENCANA PEMBELAJARAN
PROGRAM STUDI STr / USAHA PERJALANAN WISATA
INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI**

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan
Kelompok MK : MKI-INTI

SKS : 2
Jam/Minggu : 2

11	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Berkomunikasi untuk pelayanan	Tantangan mengelola informasi, Informasi dan pengaturan pelayanan, Sistem informasi dan penyampaian, Sistem pendukung keputusan dan organisasi perhotelan sebagai sistem informasi	Penyajian Konsep Interakti dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang Berkomunikasi untuk pelayanan	Laporan tugas	6.25
12	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Merencanakan sistem pemberian pelayanan	Perencanaan dan perancangan sistem pemberian pelayanan, mengembangkan sistem pemberian pelayanan, Teknik perencanaan, Menargetkan area masalah khusus dalam pemberian pelayanan	Penyajian Konsep Interaktif dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang Merencanakan sistem pemberian pelayanan	Laporan tugas	6.25
13	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Menunggu pelayanan	Teori antrian mengelola realitas penantian, Value pelayanan dan penantian	Penyajian konsep Interaktif dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang Menunggu Pelayanan	Laporan tugas	6.25

**RENCANA PEMBELAJARAN
PROGRAM STUDI STr / USAHA PERJALANAN WISATA
INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI**

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan
Kelompok MK : MKI-INTI

SKS : 2
Jam/Minggu : 2

14	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Mengukur dan mengelola pemberian pelayanan	Teknik dan metode penilaian kualitas pelayanan, mengukur kualitas pelayanan setelah adanya pengalaman, Menemukan dan menggunakan teknik yang cocok	Penyajian Konsep Interaktif dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang mengukur dan mengelola pemberian pelayanan	Laporan tugas	6.25
15	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang kegagalan dalam pelayanan	Pentingnya memperbaiki kegagalan pelayanan, Menangani kegagalan pelayanan dan Memulihkan dari kegagalan pelayanan	Penyajian Konsep Interaktif dan Tugas	120	Ketepatan dalam memahami dan menjelaskan tentang kegagalan dalam pelayanan	Laporan tugas	6.25
16	Ujian Akhir Semester (UAS)						

Diperiksa oleh,

Divalidasi oleh,

RIANTO, SST.Par, M.Si.Par
Ka. Departemen UPW

FETTY ASMANIATI, SE, MM
Wakil Rektor Bidang Akademik