



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 / USAHA PERJALANAN WISATA / REGULER

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan  
SKS : 2  
Kelas : A  
Dosen : DEIVY ZULYANTI NASUTION, M.Par

Hari : SENIN  
Jam : 13:00 - 17:00  
Ruang : 304A  
NIDN : 0319017306

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
1	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		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				
2	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		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				
3	Memberikan pengaturan layanan yang diharapkan para tamu, Bagaimana lingkungan pelayanan mempengaruhi tamu		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				
4	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		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				



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 / USAHA PERJALANAN WISATA / REGULER

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan  
SKS : 2  
Kelas : A  
Dosen : DEIVY ZULYANTI NASUTION, M.Par

Hari : SENIN  
Jam : 13:00 - 17:00  
Ruang : 304A  
NIDN : 0319017306

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
5	Sistem Kepegawaian untuk bidang Pelayanan: Prinsip Keramahan: Temukan dan pekerjaan orang yang suka melayani ,banyaknya Karyawan Industri Perhotelan, Suka Melayani, 6 langkah dalam kepegawaian dan Mempekerjakan yang terbaik untuk tamu		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				
6	Melatih dan mengembangkan karyawan		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				
7	Strategi kepegawaian, Sistem, Perhotelan masa depan, Pemimpin dan masa depan, Dimulai dan berakhir dengan tamu		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				
8	UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				



**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 / USAHA PERJALANAN WISATA / REGULER**

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan  
SKS : 2  
Kelas : A  
Dosen : DEIVY ZULYANTI NASUTION, M.Par

Hari : SENIN  
Jam : 13:00 - 17:00  
Ruang : 304A  
NIDN : 0319017306

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
9	Melayani dengan senyuman, Memotivasi dan memberdayakan karyawan, menghargai karyawan untuk kinerja, Memperjelas peran karyawan		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				
10	Menciptakan value tamu, Tamu dapat membantu, Strategi untuk melibatkan tamu, menentukan kapan partisipasi tamu dan memecat tamu		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				
11	Tantangan mengelola informasi, Informasi dan pengaturan pelayanan, Sistem informasi dan penyampaian, Sistem pendukung keputusan dan organisasi perhotelan sebagai sistem informasi		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				
12	Perencanaan dan perancangan sistem pemberian pelayanan, mengembangkan sistem pemberian pelayanan, Teknik perencanaan, Menargetkan area masalah khusus dalam pemberian pelayanan		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				



**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: STR / USAHA PERJALANAN WISATA / REGULER**

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan  
 SKS : 2  
 Kelas : A  
 Dosen : DEIVY ZULYANTI NASUTION, M.Par

Hari : SENIN  
 Jam : 13:00 - 17:00  
 Ruang : 304A  
 NIDN : 0319017306

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
13	Teori antrian mengelola realitas penantian, Value pelayanan dan penantian		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				
14	Tekhnik dan metode penilaian kualitas pelayanan, mengukur kualitas pelayanan setelah adanya pengalaman, Menemukan dan menggunakan tekhnik yang cocok		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				
15	Pentingnya memperbaiki kegagalan pelayanan, Menangani kegagalan pelayanan dan Memulihkan dari kegagalan pelayanan		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				
16	UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 29				