

 <p><b>INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI</b></p>	<b>FORMULIR KONTRAK PERKULIAHAN</b>		
	No. Dokumen	S13.03.08.2011	
	Edisi		
	Revisi		
	Berlaku Efektif	12 Maret 2018	
	Halaman	1 dari 4	

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan  
 SKS : 2  
 Program Studi : STR / USAHA PERJALANAN WISATA / REGULER  
 Tahun Akademik : 2023/2024 - GENAP  
 Semester : 2  
 Dosen Pengajar : DEIVY ZULYANTI NASUTION, M.Par  
 Kelas / Hari : A / SENIN

#### A. DESKRIPSI MATA KULIAH

Dengan mempelajari mata kuliah ini diharapkan mahasiswa dapat memahami dan menerapkan : Dasar-dasar Wow! Tamu Yang Paling Tahu, Memenuhi Harapan Tamu melalui Perencanaan Yang baik dan benar, Mengatur pengalaman yang Tidak Terlupakan, Mengembangkan Budaya Perhotelan: Semua Orang Melayani, Sistem Kepegawaian untuk bidang Pelayanan, Melatih dan Mengembangkan karyawan untuk Melayani, Melayani dengan Senyuman: Memotivasi Layanan Luar Biasa, Melibatkan Tamu: Penciptaan Value Bersama, Berkomunikasi untuk Layanan, Merencanakan sistem Pemberian Pelayanan, Menunggu Layanan, Mengukur dan mengelola Pemberian Pelayanan, Memperbaiki Kegagalan dalam Pelayanan dan Keunggulan Pelayanan: Memimpin Jalan Menuju Wow!

#### B. KOMPETENSI HASIL BELAJAR

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

#### C. TUJUAN INSTRUKSIONAL MATA KULIAH

##### Tujuan Instruksional Umum (TIU)

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

##### Tujuan Instruksional Khusus (TIK)

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

 <p><b>INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI</b></p>	<b>FORMULIR</b>		 <p><b>STPT</b> Step Toward In Excellence <b>Quality and Care</b></p>
	<b>KONTRAK PERKULIAHAN</b>		
	No. Dokumen	S13.03.08.2011	
	Edisi		
	Revisi		
	Berlaku Efektif	12 Maret 2018	
	Halaman	2 dari 4	

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan  
 SKS : 2  
 Program Studi : STr / USAHA PERJALANAN WISATA / REGULER  
 Tahun Akademik : 2023/2024 - GENAP  
 Semester : 2  
 Dosen Pengajar : DEIVY ZULYANTI NASUTION, M.Par  
 Kelas / Hari : A / SENIN

#### D. STRATEGI PEMBELAJARAN

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

#### E. ASSESSMENT

Tugas dan Presentasi Pribadi dan Kelompok

Minggu ke	Sub Capaian Pembelajaran MK (Kemampuan Akhir yang Direncanakan)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Tanggal Kuliah
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	Senin, 04 Mar 2024
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	Jumat, 08 Mar 2024
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	Senin, 18 Mar 2024
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	Senin, 25 Mar 2024
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	Senin, 01 Apr 2024
6	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Melatih dan mengembangkan karyawan untuk melayani	Melatih dan mengembangkan karyawan	Senin, 22 Apr 2024
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	
8	<b>UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)</b>		
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	Senin, 13 Mei 2024

 <p><b>INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI</b></p>	<b>FORMULIR</b>		 <p><b>STT</b> Step Toward In Excellence <b>Quality and Care</b></p>
	<b>KONTRAK PERKULIAHAN</b>		
	No. Dokumen	S13.03.08.2011	
	Edisi		
	Revisi		
	Berlaku Efektif	12 Maret 2018	
	Halaman	3 dari 4	

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan  
 SKS : 2  
 Program Studi : STr / USAHA PERJALANAN WISATA / REGULER  
 Tahun Akademik : 2023/2024 - GENAP  
 Semester : 2  
 Dosen Pengajar : DEIVY ZULYANTI NASUTION, M.Par  
 Kelas / Hari : A / SENIN

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	Senin, 20 Mei 2024
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	Senin, 27 Mei 2024
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	Senin, 03 Jun 2024
13	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang Menunggu pelayanan	Teori antrian mengelola realitas penantian, Value pelayanan dan penantian	Senin, 10 Jun 2024
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 tehnik yang cocok	Senin, 17 Jun 2024
15	- Mahasiswa mampu untuk memahami dan menjelaskan tentang kegagalan dalam pelayanan	Pentingnya memperbaiki kegagalan pelayanan, Menangani kegagalan pelayanan dan Memulihkan dari kegagalan pelayanan	Senin, 24 Jun 2024
16	<b>UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)</b>		

 <p><b>INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI</b></p>	<b>FORMULIR</b>		
	<b>KONTRAK PERKULIAHAN</b>		
	No. Dokumen	S13.03.08.2011	
	Edisi		
	Revisi		
	Berlaku Efektif	12 Maret 2018	
	Halaman	4 dari 4	

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan  
 SKS : 2  
 Program Studi : STr / USAHA PERJALANAN WISATA / REGULER  
 Tahun Akademik : 2023/2024 - GENAP  
 Semester : 2  
 Dosen Pengajar : DEIVY ZULYANTI NASUTION, M.Par  
 Kelas / Hari : A / SENIN

F. DAFTAR KEPUSTAKAAN
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

Jakarta, 04 Juli 2024

Dosen Pengajar,

Menyetujui,  
Perwakilan kelas A

Mengetahui,  
Ka. Departemen UPW

DEIVY ZULYANTI NASUTION, M.Par  
NIDN: 0319017306

.....  
NIM:

RIANTO, SST.Par, M.Si.Par  
NIDN: 0322127006