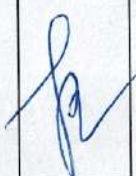
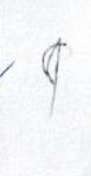

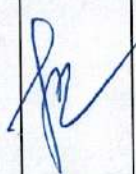

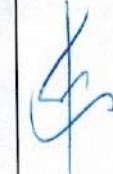
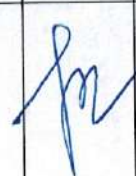







No. Dokumen	S2.001.018.2011
Edisi	01
Revisi	
Berlaku Efektif	19 September 2011
Halaman	1 dari 4

TAHUN AKADEMIK: 2024/2025 - GASAL  
PROGRAM STUDI: STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan  
SKS : 2  
Kelas : A3  
Dosen : FILMA FESTIVALIA, MM

Hari : SELASA  
Jam : 10:00 - 12:00  
Ruang : 403A  
NIDN : 0322046405

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	Visi dan Misi - Kualitas Pelayanan Prembule	HADIR: 35 ALPA: - IJIN: 1 SAKIT: - LAIN2: 2 JML: 38				
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	Kualitas Pelayan (Konsep, Tujuan & Fungsi)	HADIR: 32 ALPA: - IJIN: 1 SAKIT: - LAIN2: 5 JML: 38				
3	Memberikan pengaturan layanan yang diharapkan para tamu, Bagaimana lingkungan pelayanan mempengaruhi tamu	7 P	HADIR: 35 ALPA: - IJIN: 1 SAKIT: 1 LAIN2: 1 JML: 38				
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	Customer Expectation	HADIR: 31 ALPA: - IJIN: 6 SAKIT: - LAIN2: 1 JML: 38				

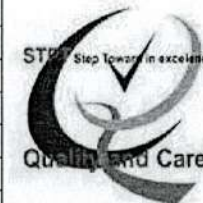




**INSTITUT  
PARIWISATA  
TRISAKTI**

**FORMULIR  
BERITA ACARA PERKULIAHAN**

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



**TAHUN AKADEMIK: 2024/2025 - GASAL  
PROGRAM STUDI: STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER**

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan  
SKS : 2  
Kelas : A3  
Dosen : FILMA FESTIVALIA, MM

Hari : SELASA  
Jam : 10:00 - 12:00  
Ruang : 403A  
NIDN : 0322046405

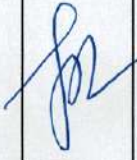











PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
5	Sistem Kepegawaian untuk bidang Pelayanan: Prinsip Keramahan: Temukan dan pekerjakan orang yang suka melayani ,banyaknya Karyawan Industri Perhotelan, Suka Melayani, 6 langkah dalam kepegawaian dan Mempekerjakan yang terbaik untuk tamu	TQM	HADIR: 37 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 1 JML: 38				
6	Melatih dan mengembangkan karyawan	SERVICE BRANDING MELALUI SOSIAL MEDIA PLATFORM	HADIR: 37 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 1 JML: 38				
7	Strategi kepegawaian, Sistem, Perhotelan masa depan, Pemimpin dan masa depan, Dimulai dan berakhir dengan tamu	Seminar Series	HADIR: 37 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 1 JML: 38				
8	UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)		HADIR: 37 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 1 JML: 38				



TAHUN AKADEMIK: 2024/2025 - GASAL  
PROGRAM STUDI: STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan  
SKS : 2  
Kelas : A3  
Dosen : FILMA FESTIVALIA, MM

Hari : SELASA  
Jam : 10:00 - 12:00  
Ruang : 403A  
NIDN : 0322046405

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	Service Excelent	HADIR: 35 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 3 JML: 38				
10	Menciptakan value tamu, Tamu dapat membantu, Strategi untuk melibatkan tamu, menentukan kapan partisipasi tamu dan memecat tamu	GAP Service Excelent	HADIR: 29 ALPA: - IJIN: 7 SAKIT: - LAIN2: 2 JML: 38				
11	Tantangan mengelola informasi, Informasi dan pengaturan pelayanan, Sistem informasi dan penyampaian, Sistem pendukung keputusan dan organisasi perhotelan sebagai sistem informasi	STRATEGIES FOR DELIVERING SERVICE QUALITY THROUGH PEOPLE	HADIR: 35 ALPA: - IJIN: 1 SAKIT: - LAIN2: 2 JML: 38				
12	Perencanaan dan perancangan sistem pemberian pelayanan, mengembangkan sistem pemberian pelayanan, Teknik perencanaan, Menargetkan area masalah khusus dalam pemberian pelayanan	Physical Evidence & Servicecape	HADIR: 36 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 2 JML: 38				



**INSTITUT  
PARIWISATA  
TRISAKTI**

**FORMULIR**

**BERITA ACARA PERKULIAHAN**

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



**TAHUN AKADEMIK: 2024/2025 - GASAL  
PROGRAM STUDI: STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER**

Mata Kuliah : 21C1A023T - Kualitas Pelayanan  
SKS : 2  
Kelas : A3  
Dosen : FILMA FESTIVALIA, MM

Hari : SELASA  
Jam : 10:00 - 12:00  
Ruang : 403A  
NIDN : 0322046405

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	SEM & SEB	HADIR: 37 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 1 JML: 38				
14	Tekhnik dan metode penilaian kualitas pelayanan, mengukur kualitas pelayanan setelah adanya pengalaman, Menemukan dan menggunakan tekhnik yang cocok	UAS	HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 38 JML: 38				
15	Pentingnya memperbaiki kegagalan pelayanan, Menangani kegagalan pelayanan dan Memulihkan dari kegagalan pelayanan		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 38 JML: 38				
16	UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)		HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 38 JML: 38				