

KATA DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi

BAGIAN 1

Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Kerangka Pemikiran	3
1.4. Landasan Hukum	3

BAGIAN 2

Profil dan Tahap Pengembangan Hotel Training	5
2.1. Tujuan dan Sasaran Hotel Training	5
2.2. Tipe-tipe Hotel	6
2.3. Fasilitas Hotel	8
2.3.1 Lobby Ambience	9
2.3.2 Akses ke Super Mall/Pusat Belanja/Bioskop/Bank	14
2.3.3 Airport Dispatcher	15
2.3.4 Airport Transfer	15
2.4. Analisis Tahap Pengembangan Hotel Training	16
2.4.1 Analisis Lingkungan Eksternal (ALE)	17
2.4.2 Analisis Lingkungan Internal (ALI)	18
2.5. Matriks SWOT	21

BAGIAN 3

Tahap Implementasi Hotel Training	29
3.1. Pembangunan dan/ atau Pengembangan Bangunan Fisik	29
3.2. Menetapkan <i>Philosophy</i> , Visi, Misi, dan <i>Value</i>	31
3.2.1 <i>Philosophy/ Objective</i>	31
3.2.2 Misi	31
3.2.3 Visi	32
3.2.4 <i>Value</i>	32
3.3. Merancang Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	32
3.4. Penyusunan Pedoman Sistem dan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	49
3.5. Perekrutan dan Pelatihan Karyawan	54
3.6. Implementasi Kurikulum	58

BAGIAN 4

Bagian 1

PENDAHULUAN

Hotel Training Sebagai Teaching Factory	65
4.1. Sistem Pemasaran dan Penjualan	65
4.1.1 Fungsi Bagian Pemasaran dan Penjualan	65
4.1.2 Organisasi Pemasaran dan Penjualan	67
4.2. Pengertian Pemasaran dan Penjualan	69
4.3. Strategi dan Perencanaan Pemasaran	74
4.3.1 Metode Pemasaran dan Penjualan	78
4.3.2 Teknik dan Keterampilan Menjual	80
4.4. Tujuh Langkah Sukses Hotel Training	83
4.4.1 Tujuan	83
4.4.2 Memuaskan Tamu – Sebuah Komitmen	101
4.4.3 Berkomunikasi dalam Organisasi	108
1. <i>Communication – Data Approach</i>	108
2. <i>Sanitation, Safety, dan Security</i>	110
3. <i>Personal Grooming and Appearance</i>	110
4. Prinsip-prinsip Pelayanan Hotel Training	110
4.5. Operasi Hotel Berbintang Secara Umum	114
4.5.1 Manajemen Hotel	115
1. <i>Staffing</i>	115
2. Operasi Keseharian	116
3. Etika dalam Bekerja	116
4. Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan	118
5. Kerja Sama Tim	118
4.6. Model <i>Plan, Do, Check, Action</i> (PDCA)	119
4.6.1 Metode Pemecahan Masalah Berdasarkan PDCA	121
4.6.2 Siklus Pemecahan Berdasarkan PDCA	122
4.7. Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas	126
Glosarium	129
Daftar Pustaka	155
Lampiran	159