

Daftar Isi



Daftar Isi—v

Kata Sambutan Kepala Dinas Kebudayaan & Pariwisata

Provinsi Jawa Tengah—vii

Kata Sambutan Ketua Dewan Pariwisata Indonesia—viii

Kata Sambutan Ketua Badan Pimpinan Daerah

Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia —ix

Kata Pengantar —x

Bab 1 Hotel Management (Manajemen Perhotelan) — 1

A. Pengertian Hotel Management (Manajemen Perhotelan) — 1

B. Struktur Organisasi Hotel — 3

Bab 2 Departemen dan Tugas-Tugasnya — 9

A. Front Office Departement — 9

B. Housekeeping Departement — 22

C. Food and Beverage Departement — 35

D. Marketing Departement — 51

E. Accounting Department — 56

F. Engineering Departement — 103

G. Personnel Departement — 108

Bab 3 Kategori, Tipe Kamar, dan Fasilitas Hotel — 117

A. Kategori Hotel — 117

B. Tipe Kamar Hotel — 122

C. Fasilitas Hotel — 132

Bab 4 Klasifikasi Hotel Bintang — 137

- A. Hotel Bintang Satu —138
- B. Hotel Bintang Dua —159
- C. Hotel Bintang Tiga —183
- D. Hotel Bintang Empat —221
- E. Hotel Bintang Lima —264

Bab 5 Table Manners — 309

- A. Food Service —309
- B. Tatanan Meja (*Table Set Up*) —315
- C. Bentuk-Bentuk Serbet —319
- D. Disiplin dan Syarat-Syarat Sanitasi
bagi Karyawan Penjamah Makanan —323

Bab 6 Disiplin Kerja Karyawan — 337

Bab 7 Tata Cara Bertelepon — 347

- A. Sopan Santun Pemakaian Telepon —347
- B. Tata Cara Bertelepon untuk Keperluan Bisnis —349

Bab 8 Keselamatan Kerja — 357

- A. Tindakanan Apabila terjadi Kebakaran —357
- B. Pencegahan Bahaya Kebakaran —357

Ramah Tamah — 363

Daftar Istilah — 365

Daftar Pustaka — 385

Biografi Singkat — 387