

PROGRAM STUDI D3 OPERASIONAL HOTEL

SIKAP

- a. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius
- b. Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral dan etika
- c. Berperan sebagai warganegara yang bangga dan cinta tanah air, memiliki nasionalisme serta rasa tanggung jawab pada negara dan bangsa serta turut menjaga perdamaian dunia
- d. Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara berdasarkan Pancasila
- e. Bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan
- f. Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan serta pendapat atau

temuan orisinal orang lain

- g. Taat hukum dan disiplin dalam kehidupan masyarakat dan bernegara
- h. Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri
- i. Menginternalisasi nilai, norma dan etika akademik
- j. Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan dan kewirausahaan
- k. Menunjukkan sikap terpercaya (berintegritas), responsif, professional sesuai dengan *Global Code of Ethic of Tourism*, dan berkepribadian Indonesia

PENGUASAAN PENGETAHUAN

- a. Menguasai secara umum konsep teoritis kesehatan lingkungan dan ilmu kepariwisataan
- b. Menguasai konsep teoritis tentang fungsi dasar manajemen secara umum
- c. Dalam bidang Pengolahan Kue (*Baking and Pastry*) dan makanan (*Culinary Art*) :
 - 1. menguasai konsep teoritis pelaksanaan pengolahan kue dan makanan secara umum
 - 2. menguasai konsep umum, prinsip-prinsip dan teknik membaca resep kue dan makanan

nusantara, oriental, dan kontinental (masing-masing minimal 3 resep)

3. menguasai pengetahuan prosedural pengolahan kue dan makanan nusantara, oriental, dan kontinental (masing-masing minimal 3 resep)

d. Dalam bidang divisi kamar :

1. Menguasai prinsip-prinsip dan pengetahuan prosedural pengelolaan kantor depan (pemesanan kamar, penerimaan dan keberangkatan tamu, penanganan logistik)

2. Menguasai prinsip, teknik, pengetahuan prosedural pembersihan dan penyiapan area umum dan kamar tamu

3. Menguasai konsep umum logistik linen dan persediaan untuk kebutuhan tamu (*guest supplies*)

4. Menguasai konsep umum, prinsip, teknik dan pengetahuan prosedural penyediaan, penggunaan, perawatan, penyimpanan alat dan bahan penunjang operasional kantor depan dan tata graha

e. Dalam bidang tata hidang :

1. Menguasai konsep teoritis secara umum, teknik dan prinsip di bidang makanan dan

minuman, meliputi :

- a) Konsep umum, prinsip dan teknik membaca resep minuman tradisional, alkohol, dan non-alkohol
- b) Menguasai konsep teoritis secara umum, prinsip, dan teknik pembuatan minuman (*beverage processing technology*), baik minuman tradisional, alkohol, dan non-alkohol
- c) Menguasai konsep teoritis secara umum tentang karakteristik bahan, alat, metode pembuatan, dan penyajian produk makanan dan minuman sesuai dengan standar nutrisi (untuk minuman non-alkohol), norma agama (untuk minuman alkohol), standar higienis dan sanitasi
- d) Menguasai konsep umum logistik linen dan persediaan untuk kebutuhan tamu pada bidang layanan makanan siap saji dan minuman
- e) Menguasai prinsip-prinsip dan pengetahuan prosedural pengelolaan layanan makanan siap saji dan minuman di hotel, restoran, dan bar
- f. Menguasai konsep umum, prinsip dan teknik penyimpanan bahan pangan
- g. Menguasai konsep umum, prinsip dan teknik penerapan kebersihan (*food hygiene*) dan

Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dalam operasional hotel

- h. Menguasai prinsip dan teknik komunikasi persuasif dalam pemasaran produk-produk hotel
- i. Menguasai prinsip dan teknik komunikasi efektif untuk bekerja dalam tim
- j. Menguasai minimal salah satu bahasa internasional

KETERAMPILAN KHUSUS

- a. Mampu memberikan pelayanan prima dalam operasional hotel (kantor depan hotel, tata graha, pengelolaan kue (*baking and pastry*), pengelolaan makanan (*culinary art*), dan tata hidang) sesuai dengan standar hotel bintang lima dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja keragaman budaya, kearifan budaya lokal, dan representasi budaya dalam proses pelayanan
- b. Dalam bidang pengolahan Kue (*Baking and Pastry*) dan makanan (*Culinary Art*) ; mampu, membuat, mempresentasikan, dan menyimpan produk kue dan makanan nusantara, oriental,

dan kontinental (masing-masing min 3 resep) sesuai dengan standar resep yang berlaku, standar kualitas produk, standar kebersihan makanan (*food hygiene*), memenuhi nilai estetika, dengan menerapkan K3 di lingkungan kerja, meliputi kemampuan:

1. Membaca resep
2. Mengidentifikasi, menggunakan, menyimpan bahan baku dan bahan olahan
3. Mengidentifikasi, menggunakan, menyimpan, dan merawat peralatan pengolahan patiseri
4. Membuat, mendekorasi, mempresentasikan produk patiseri nusantara, oriental, dan continental
5. Menyimpan bahan dan produk kue dan makanan sesuai dengan standar penetapan masa kadaluarsa

c. Dalam bidang Divisi Kamar;

1. Mampu mengimplementasikan operasional tata graha sesuai dengan standard pada butir satu dan memenuhi batas kepatutan survei kepuasan pelanggan di dalam suatu simulasi kerja meliputi kemampuan:
 - a) menyediakan kamar tamu dan area umum

- b) mengelola dan menyediakan logistik linen,persediaan standard (guest supplies) dan persediaan tambahan atas permintaan tamu
 - c) menggunakan, merawat, menyimpan alat dan bahan kebersihan
 - d) memeriksa dan melaporkan kepada penyelia terkait dengan kinerja fasilitas kamar tamu (televisi, pendingin ruangan, telepon, pengering rambut, dan lain sebagainya)
 - e) memelihara keamanan barang tamu, melaporkan kepada penyelia dan mengamankan keberadaan barang berharga sesuai dengan prosedur operasi standard yang berlaku
2. Mampu mengimplementasikan operasional kantor depan sesuai dengan standard pada butir satu dan memenuhi batas kepatutan survei kepuasan pelanggan di dalam suatu simulasi kerja meliputi kemampuan:
- a) pemesanan kamar, penerimaan dan keberangkatan tamu berbasis teknologi informasi
 - b) penyediaan, penggunaan, perawatan, penyimpanan alat dan bahan penunjang operasional kantor depan
- d. Dalam bidang tata hidang;
- 1. Mampu mengimplementasikan operasional layanan makanan dan minuman di hotel

(restoran, bar, layanan makanan di kamar, dan banquet) sesuai dengan standard pada butir satu dan memenuhi batas kepatutan survei kepuasan pelanggan di dalam suatu simulasi kerja meliputi kemampuan:

- a) Menyediakan layanan pemesanan, penyajian dan penutupan penjualan makanan dan minuman sesuai dengan prosedur operasi standar
- b) Mengelola dan menyediakan logistik linen, persediaan standard (alat penyajian makanan dan minuman) dan persediaan tambahan atas permintaan tamu
- c) Menggunakan, merawat menyimpan alat dan bahan pelayanan makanan dan minuman

2. Mampu membuat, mempresentasikan, dan menyimpan produk minuman tradisional, non-alkohol dan beralkohol sesuai dengan standar resep yang berlaku, standar kualitas produk, standar kebersihan minuman (*Food Hygiene*), memenuhi nilai estetika, norma agama dengan menerapkan K3 di lingkungan kerja, meliputi kemampuan :

- a) Menerjemahkan menu dan membaca resep
- b) Mengidentifikasi, menggunakan, menyimpan bahan baku dan bahan olahan
- c) Mengidentifikasi, menggunakan, menyimpan, dan merawat peralatan pengolahan

minuman

- d) membuat, mendekorasi, mempresentasikan produk minuman tradisional, non-alkohol dan beralkohol
- e. Mampu melakukan promosi produk hotel, meliputi makanan, minuman, dan kamar
- f. Mampu melakukan teknik komunikasi persuasif dalam komunikasi efektif untuk bekerja sesuai dengan prosedur operasi standar
- g. Mampu berkomunikasi minimal menggunakan satu bahasa Internasional, setara dengan kemampuan berbahasa pada tingkat *intermediate*

KETERAMPILAN UMUM

- a. mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora yang sesuai dengan bidang keahliannya

- b. mampu menunjukkan kinerja mandiri, bermutu, dan terukur
- c. mampu mengkaji implikasi pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan 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
- d. menyusun deskripsi saintifik hasil kajian tersebut di atas dalam bentuk skripsi atau laporan tugas akhir, dan mengunggahnya dalam laman perguruan tinggi
- e. mampu mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah di bidang keahliannya, berdasarkan hasil analisis informasi dan data
- f. mampu memelihara dan mengembangkan jaringan kerja dengan pembimbing, kolega, sejawat baik di dalam maupun di luar lembaganya
- g. mampu bertanggungjawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan supervisi dan evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang berada di bawah tanggungjawabnya
- h. mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada dibawah tanggung

jawabnya, dan mampu mengelola pembelajaran secara mandiri

- i. mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan, dan menemukan kembali data untuk menjamin kesahihan dan mencegah plagiasi