

PROGRAM STUDI D3 DIVISI KAMAR

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 kepariwisataan
- b. Menguasai konsep teoritis secara umum tentang fungsi-fungsi manajemen (perencanaan, pelaksanaan, pengarahan, pemantauan, evaluasi dan pengendalian) pada satu unit organisasi khususnya bidang divisi kamar
- c. Menguasai konsep teoritis fungsi satu unit organisasi (sumber daya manusia, operasi, dan

keuangan) dalam bidang divisi kamar

- d. Menguasai konsep umum antropologi budaya khususnya yang berkaitan dengan keragaman budaya, kearifan budaya lokal dan representasi budaya dalam proses pelayanan
- e. Menguasai prinsip-prinsip dan pengetahuan prosedural pengelolaan kantor depan (pemesanan kamar, penerimaan dan keberangkatan tamu, penanganan telepon, penanganan logistik) dan pengelolaan tata graha berbasis teknologi informasi
- f. Menguasai prinsip-prinsip dan teknik promosi penjualan kamar dan manajemen hubungan pelanggan (*customer relationship management*)
- g. Menguasai prinsip dan teknik komunikasi persuasif dalam pemasaran produk-produk hotel dan komunikasi efektif untuk bekerja dalam tim
- h. Menguasai prinsip, teknik, pengetahuan prosedural pembersihan dan penyiapan area umum dan kamar tamu
- i. Menguasai konsep umum logistik linen dan persediaan untuk kebutuhan tamu (*guest supplies*)
- j. Menguasai prinsip, teknik, pengetahuan prosedural penyediaan bahan dan alat, pembuatan dan perawatan rangkaian bunga alami

- k. Menguasai konsep umum, prinsip, teknik dan pengetahuan prosedural penyediaan, penggunaan, perawatan, penyimpanan alat dan bahan penunjang operasional kantor depan dan tata graha
- l. Menguasai prinsip, teknik, pengetahuan prosedural penyediaan bahan dan alat pengelolaan sampah hotel
- m. Menguasai pengetahuan faktual tentang desain dan tata letak area kamar
- n. Menguasai konsep umum, prinsip dan teknik penerapan kebersihan lingkungan dan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) dalam bidang divisi kamar
- o. Menguasai konsep umum manajemen keuangan, akuntansi dan aplikasinya dalam pengelolaan tagihan
- p. Menguasai minimal salah satu bahasa internasional
- q. Menguasai pengetahuan faktual tentang regulasi ketenagakerjaan
- r. Menguasai wawasan terkini tentang bisnis perhotelan dan pariwisata pada umumnya

KETERAMPILAN KHUSUS

- a. Mampu memberikan pelayanan prima di kantor depan dan tata graha sesuai dengan standard hotel bintang lima dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja, keragaman budaya, kearifan budaya lokal, dan representasi budaya dalam proses pelayanan
- b. Mampu merencanakan, mengimplementasikan dan mengevaluasi operasional kantor depan sesuai dengan standard pada butir satu dan memenuhi batas kepatutan survei kepuasan pelanggan di dalam suatu simulasi kerja meliputi kemampuan:
 - pemesanan kamar, penerimaan dan keberangkatan tamu, penanganan logistik berbasis teknologi informasi
 - promosi penjualan kamar dan manajemen hubungan pelanggan (*customer relationship management*)
 - teknik komunikasi persuasif dalam pemasaran produk-produk hotel dan komunikasi efektif untuk bekerja dalam tim
 - penyediaan, penggunaan, perawatan, penyimpanan alat dan bahan penunjang operasional kantor depan
 - mampu menyusun laporan keuangan bidang divisi kamar sesuai dengan prosedur yang

berlaku

- c. Mampu merencanakan, mengimplementasikan dan mengevaluasi operasional tata graha sesuai dengan standard pada butir satu dan memenuhi batas kepatutan survei kepuasan pelanggan di dalam suatu simulasi kerja meliputi kemampuan:
- menyediakan kamar tamu dan area umum
 - mengelola dan menyediakan logistik linen, persediaan standard (*guest supplies*) dan persediaan tambahan atas permintaan tamu
 - menggunakan, merawat, menyimpan alat dan bahan kebersihan
 - memeriksa dan melaporkan kepada penyelia terkait dengan kinerja fasilitas kamar tamu (televisi, pendingin ruangan, telepon, pengering rambut, dan lain sebagainya)
 - memelihara keamanan barang tamu, melaporkan kepada penyelia dan mengamankan keberadaan barang berharga sesuai dengan prosedur operasi standard yang berlaku
 - mengelola alat, bahan, dan proses pencucian linen dan pakaian tamu sesuai dengan prosedur operasi standard yang berlaku
 - menyediakan bahan dan alat, membuat dan merawat rangkaian bunga alami

- memilah sampah hotel
- d. Mampu berkomunikasi minimal menggunakan satu bahasa internasional, setara dengan kemampuan berbahasa pada tingkat *intermediate*
- e. Mampu berkomunikasi secara efektif dalam sebuah tim kerja
- f. Mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam suatu tim kerja
- g. Mampu menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang relevan untuk bidang pekerjaannya

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