



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
BALAI PENDIDIKAN MENENGAH KAB. KULONPROGO
SMKN 1 PENGASIH

ꦏꦸꦛꦺꦤ꧀ꦥꦫꦺꦒꦺꦴꦩꦏꦤ꧀ꦠꦤ꧀ꦥꦺꦁꦱꦶꦃ

Alamat : Jl. Kawijo 11 Kabupaten Kulon Progo 55652, Telp. (0274) 773081, Fax. (0274) 774636
e-mail : smk1png@yahoo.com Website : <http://v5.smkn1pengasih.sch.id/>

Yogyakarta, 26 April 2024

Nomer : 421/0901/IV/2024
Hal : Permohonan Sebagai Guru Tamu/Nara Sumber

Kepada Yth
Bapak Dr Suhendroyono, SH., MM., M.Par., CHE., CGSP
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM)
Jl. Ahmad Yani, Ringroad Timur, Modalan
Banguntapan, Bantul
DI Yogyakarta

Dengan hormat,

Dengan ini diberitahukan bahwa sesuai kurikulum SMKN 1 Pengasih Kulon Progo yaitu dalam rangka peningkatan kompetensi siswa dan peningkatan kualitas pembelajaran SMK, maka kami mengajukan permohonan ke STIPRAM Yogyakarta untuk dapat memberikan materi "*How To Be a Professional Hotelier*" kepada siswa kelas X pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 08 Mei 2024
Waktu : 09.00 - selesai
Tempat : Ruang pertemuan SMKN 1 Pengasih Kulon Progo
Nara Sumber / Guru Tamu : Bapak Dwi Agus Kristianto, SE., M.Par., CHE

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi nomor telepon / WA yaitu 081331320770 (Suharyono, S.Pd.)

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,

KEPALA,

WARYANTO, S.Pd.
NIP. 19690904 199512 1 002



STIPRAM

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta



No : 36/ST/LPPM-STIPRAM/IV/2024
Perihal : **Penugasan sebagai Narasumber**

Yogyakarta, 30 April 2024

SURAT TUGAS

Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta, berdasarkan Surat Kepala SMKN 1 Pengasih Kabupaten Kulon Progo No. 421/0901/IV/2024 tanggal 26 April 2024, menugaskan kepada:

Nama : Dwi Agus Kristianto, S.E., M.Par., CHE.
NIDN : 0504086702
Jabatan : Dosen Tetap

Untuk menjadi **Narasumber** dalam **Kegiatan Peningkatan Kompetensi Siswa dan Peningkatan Kualitas Pembelajaran SMK dengan Materi: *How to Be a Professional Hotelier*** yang akan diselenggarakan pada:

Hari/ Tanggal : Rabu, 8 Mei 2024
Pukul : 09.00 WIB – Selesai
Tempat : Ruang pertemuan SMKN 1 Pengasih Kulon Progo

Demikian surat tugas ini diberikan agar dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Kepala LPPM

Kiki Rizki Makiya, S.Psi., M.A., Ph.D.

NIDN. 0506108501



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
BALAI PENDIDIKAN MENENGAH KAB. KULONPROGO
SMKN 1 PENGASIH

ꦏꦸꦏꦸꦤ꧀ꦥꦿꦺꦒꦺꦴꦩꦏꦤ꧀ꦠꦺꦁꦱꦶꦃꦱꦶ

Alamat : Jl. Kawijo 11 Kabupaten Kulon Progo 55652, Telp. (0274) 773081, Fax. (0274) 774636
e-mail : smk1png@yahoo.com Website : <http://v5.smkn1pengasih.sch.id/>

Yogyakarta, 08 Mei 2024

Nomer : 450/0990/V/2024
Hal : Ucapan Terimakasih

Kepada Yth
Bapak Dwi Agus Kristianto, SE., M. Par., CHE
Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM)
Yogyakarta

Dengan hormat,

Berkaitan dengan SMKN 1 Pengasih sebagai sekolah yang sedang melaksanakan program Sekolah Menengah Kejuruan Pusat Keunggulan, (SMK PK) dimana salah satunya adalah melaksanakan penguatan pembelajaran dengan menghadirkan guru tamu.

Sehubungan dengan hal itu kami mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dwi Agus Kristianto, SE., M.Par., CHE dari STIPRAM Yogyakarta sebagai guru tamu yang telah menyampaikan materi "*How To Be a Professional Hotelier*" pada hari Rabu, 08 Mei 2024 pukul 09.00 – selesai bertempat di ruang pertemuan SMKN 1 Pengasih yang sudah terlaksana dengan baik dan lancar semoga memberi manfaat bagi siswa SMKN 1 Pengasih

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,



KEPALA,

WARYANTO, S.Pd.
NIP. 19690904 199512 1 002



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
BALAI PENDIDIKAN MENENGAH KAB. KULONPROGO
SMKN 1 PENGASIH


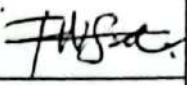

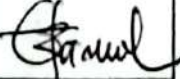


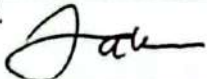
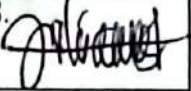
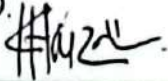
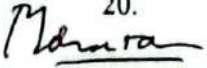

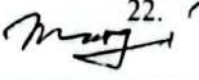

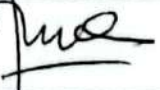
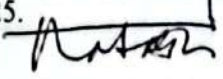

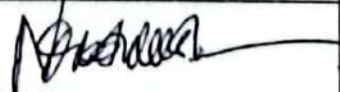
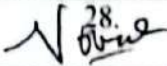
ꦏꦸꦭꦺꦤ꧀ꦥꦿꦺꦒꦺꦴꦩꦏꦤ꧀ꦠꦺꦁꦱꦶꦃ

Alamat : Jl. Kawijo 11 Kabupaten Kulon Progo 55652, Telp (0274) 773081, Fax. (0274) 774636
e-mail smk1progo@yahoo.com Website <http://www.smkn1progo.sch.id/>

TRAINING PRESENT LIST

Subject : "How to be a Professional Hotelier"
Date : Rabu, 08 Mei 2024
Time : 09.00 – 11.30
Venue : Ruang Pertemuan SMKN 1 Pengasih
Nara Sumber : Bapak Dwi Agus Kristianto, SE.,M.Par.,CHE

No.	Name	Class	Sign
1.	Alya Azzahra Putri	X	1.
2.	Angger Al Fajar	X	2.
3.	Anindya Zella Rosalya	X	3.
4.	Arjuna Sandi Aras	X	4.
5.	Cantika Ardani	X	5.
6.	Capestrano Gading Bravianditto	X	6.
7.	Danial Abdul Aziz Marzuky	X	7.
8.	Deri Agustian	X	8.
9.	Devianty Ravina Alwafiyya	X	9.
10.	Epifania Childa Sada Wake	X	10.

11.	Erick Satriawan	X	11. 
12.	Fawwaz Syah Majid	X	12. 
13.	Gema Akbar Wahyundana	X	13. 
14.	Graciella	X	14. 
15.	Iqrom Ar Rasyid	X	15. 
16.	Ishika Putri Handayani	X	16. 
17.	Jalu Prasetyo	X	17. 
18.	Juliana Perada Pius	X	18. 
19.	Khais Yamachsyari	X	19. 
20.	Maharani Rahma Adeputri	X	20. 
21.	Margi Natalegawa	X	21. 
22.	Maysya Alfisa	X	22. 
23.	Muhamad Naufal Nadir	X	23. 
24.	Muhammad Imam Safii	X	24. 
25.	Natalia	X	25. 
26.	Natasya Leony Agus Putri	X	26. 
27.	Noval Wahyu Pratama	X	27. 
28.	Rafli Risky Hardiansyah	X	28. 

29.	Rani Azizah	X	29. <i>Rani</i>
30.	Rhevan Akbar Aldyana	X	30. <i>Rhevan</i>
31.	Rizki Afrilla	X	31. <i>Rizki</i>
32.	Ryan Ataya Ardlanto	X	32. <i>Ryan</i>
33.	Safredo Dian Pradandi	X	33. <i>Safredo</i>
34.	Shella Pramesti Arji	X	34. <i>Shella</i>
35.	Tiara Safina Dewi	X	35. <i>Tiara</i>



How to be a professional hotelier
PPM STIPRAM-SMKN1 Pengasih KP
08 Mei 2024



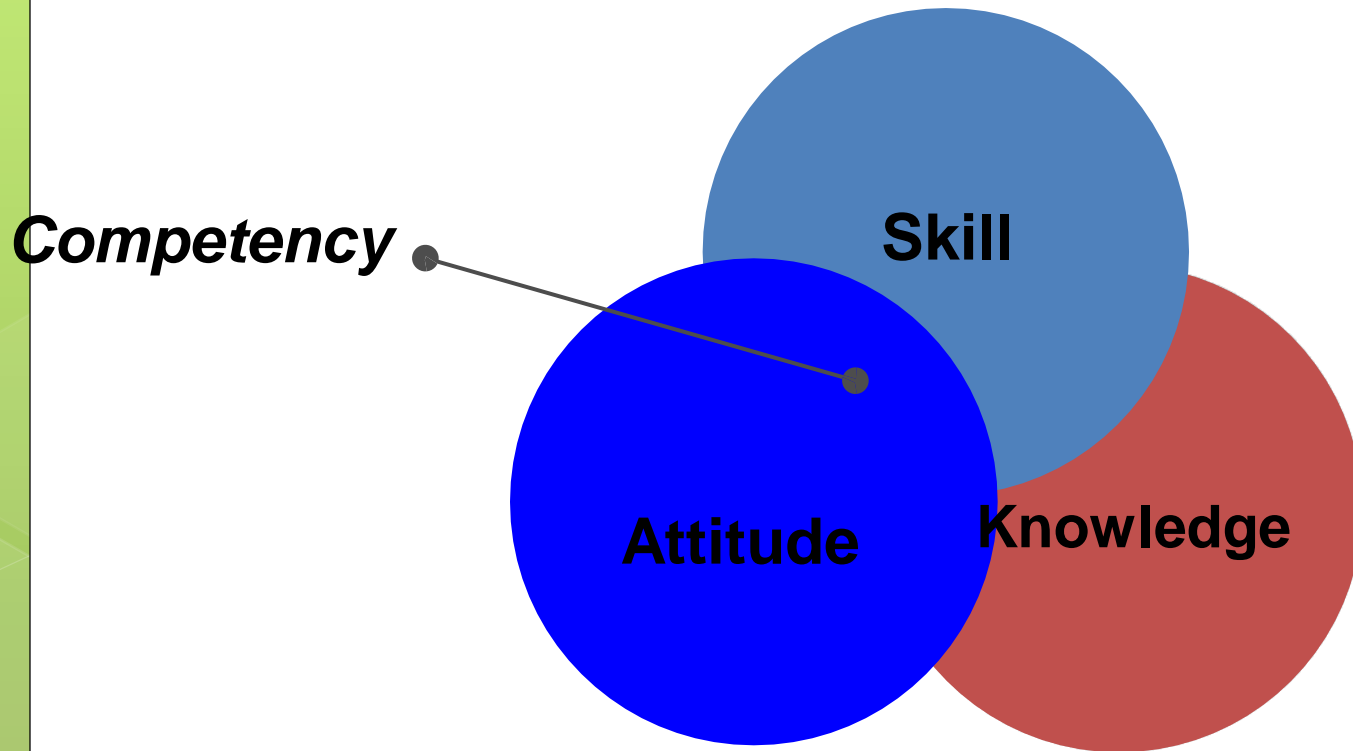
Dwi Agus Kristianto, SE., M.Par., CHE



“How to be a Professional Hotelier”



Competency is a combination of the skill, knowledge and attitude required to perform a task or job to the standard expected in the work place



18/03/2017



PUL 2017



KEBIJAKAN PENGEMBANGAN SDM KEPARIWISATAAN

Secara umum kebijakan pengembangan sumber daya manusia kepariwisataan diarahkan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas dan profesionalisme sumber daya manusia berbasis kompetensi



18/03/2017

PUL 2017

UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan (Pasal 53)

- (1) Tenaga kerja di bidang kepariwisataan memiliki standar kompetensi.**
- (2) Standar kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sertifikasi kompetensi.**
- (3) Sertifikasi kompetensi dilakukan oleh lembaga sertifikasi profesi yang telah mendapat lisensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.**

LSP Pariwisata





How to be a professional Hotelier/Hotel staff in Hospitality Industry

Objective : Sadar dan mampu memiliki etika & perilaku yang baik, mempunyai Competency , Courtesy dan meningkatkan kemandirian, profesionalisme dalam Industri Hotel

Why **COURTESY** is so important in Hotel Operation



Apa yang di maksud HOTEL COURTESY?

- Menurut National Educational Media Incorporated (NEMI), courtesy adalah :
- *“It’s way of thinking about how you treat another person”* (Mengenai cara berfikir tentang bagaimana anda memperlakukan orang lain)

Jadi.....

- o **Hotel Courtesy** adalah segala bentuk sikap dan hasil karya yang didasari oleh pola pikir yang positif yang menjiwai pelayanan di hotel sehingga para tamu merasa senang.

How to deepen Hotel Operation by courtesy

- **Understand Hotel Knowledge (Product & Service)**
- **Be familiar with the core of Hotel business**
- **Knowledge of Hotel management & leadership**
- **Type of hotel guest & needs**
- **How to manage courtesy upon customer**
- **4 mayor Requirement of Hotel business with Courtesy**
- **Ethical basic as a standard of service**

How to deepen Hotel Operation by courtesy

- o Some DO & some DONT**
- o Service excellent upon customer**
- o How to be professional staff as a hotelier**
- o Personal improvement**
- o Handling complaint**
- o Telephone courtesy**

Knowledge of HOTEL BUSINESS



**SERVICE
EXCELLENT**

- *The goals of hotel industry is to provide a certain profit by selling & providing services to the public, (renting rooms; selling food & beverages; selling by providing other services) → **COURTESY***
- Tujuan industri hotel adalah mendapatkan keuntungan tertentu dengan menjual & menyediakan layanan kepada publik, (menyewa kamar; menjual makanan & minuman; menjual dengan menyediakan layanan lainnya)

Knowledge of BASIC CUSTOMER NEEDS



- Bantuan (HELPFULLNESS)
- Mendapatkan tanggapan yang baik (RESPECTFULLNESS)
- Menginginkan kenyamanan (COMFORTNESS)
- Merasakan senang dan sefaham (EMPATHY)
- Mendapatkan kepuasan (SATISFACTION)
- Mendapatkan dukungan (SUPPORT)
- Diterima dengan wajah yang bersahabat (FRIENDLY FACE)



PROFESSIONAL NEED HOSPITABLE HOTELIER ?



Professional
Hotelier



Product Knowledge
Experiences
Skill
attitude



Leadership
Coordination
Motivation
communication



Hotel courtesy



Four mayor requirements of hotel business

- **Environment/** green area, atmosphere, clean & healthy, amenities & facilities parking area; Lobby; Guest rooms; restaurants; rental offices & shopping arcade; sport recreation Laundry & dry cleaning; telephone; operational area
- **Product** Rooms; Food & Beverages; other Services (smart & friendly ; the first, the best & the one)
- **Employee** (innovation & value creation; competence, professional touched)
- **Management** (sustainable growth, operation excellent, low energy & high performance)



Hotel courtesy

PROFESSIONAL HOTELIER



Percaya diri

- * Always ready / on time
- * Have training goals as a process to success
- * Work the best, always be sure, and do the right thing

Kompetensi

- Core competency/** memahami courtesy/berkarakter hotelier/hospitable
- Rule competency:** taat peraturan hotel
- Role competency:** Berperan dalam bekerja
- Customer service:** Menciptakan pelayanan prima

Komitmen

- * Promise, focus on goals
- * Able to comply with applicable rules (House rules)
- * Discipline, punctual and responsible
- * Full of integrity

CORE COMPETENCY

Qualification of

Professional Hoteliers



- Standard of Grooming, well performed
- attractive & professional staff
- Having Products knowledge
- Job Experiences
- Skill / job competencies
- Attitude for hoteliers & service
- personal approach excellent ; good personal relationship, & Links

RULE OF COMPETENCY



Behaviour of hotel staff



- Discipline (Disiplin yg tinggi)
- Credibility (Kehandalan)
- Honestly (Berperilaku jujur),
- Passion (Sabar)
- Respectful (Rasa hormat)
- Attentive (Penuh perhatian)
- Responsibility (Tanggung jawab)
- Loyalty (Penuh pengertian & tulus)
- Helpful (Suka membantu)

ROLE of Competency

Hoteliers

- ⊙ Every body is a Marketer
- ⊙ Loyalty; Honesty
- ⊙ Punctual; Discipline & Consistency (commitment)
- ⊙ Improving Competency (knowledge, experience, skill, attitude)
- ⊙ Awareness /Carefulness (responsive & helpful)
- ⊙ Communication (interpersonal & relationship)
- ⊙ Coordination (team work)

Customer service



Quality
Support
Friendly
Reliable
Care
Help

- Excellent service
- Give honestly praise
- Don't mention things that are sensitive
- Don't want to win alone (be passion)
- Learn to judge people in terms of positivity (positively)
- Always respect and maintain hospitable

Attitude as Grooming for Hotelier

- **Grooming /Penampilan diri selalu attractive, dihiasi dengan senyum , wanita dg make up yg sempurna/ tidak menyolok**
- **Menggunakan Pakaian Seragam (Uniform) lengkap dan rapi sesuai SOP**
- **Selalu datang punctual (on time) sebelum waktu**
- **Selalu dalam keadaan steady (berdiri dg tangan sempurna) siap untuk memberikan pelayanan,**
- **Selalu mandi/ fresh, dan menjaga Kebersihan badan (No body odor)**

Attitude as Grooming for Hotelier

- **Rambut harus bersih dan rapi kalau wanita harus diikat atau cepol, sedang laki-laki harus rapi tidak gondrong.**
- **Tanpa Kumis dan Jenggot (laki2)**
- **Tangan dan Kuku dipotong dan bersih**
- **Mulut dan Gigi dijaga agar tidak bau**
- **Kaki, kaus kaki tidak bau dan sepatu mengkilap**
- **Tidak memakai Perhiasan, hanya standard sesuai kebutuhan**

TARGET OUTPUTs Qualification of *professional Hotelier* → (CARRE)



CREDIBLE

Handal memiliki kompetensi sesuai bidang kerjanya ,
energik; pelayanan cepat komunikasi Asertif

ATTRACTIVE

Berpenampilan menarik, grooming , courtesy, ramah,
senyum

RELIABLE

Dapat dipercaya , tepat waktu, profesional (tau;mau;
mampu)

RESPONSIVE

Cepat tanggap; awareness; responsibility

EMPATHY

Peka terhadap *customer*, mendengar tanggapan, kritik,
saran, serta pertanyaan dari *customer* dengan empatik

Why we have to be **PROFESSIONAL?**

- **BETTER SELF IMAGES**
- **AWARD FROM OTHERS**
- **Motivate yourself : Ethos and work Epos**
Trustworthy, get help from other people
(trust)
- **HAVE A PROFESSIONAL PRIDE : core**
competency; role competency & rule
competency; customer service
- **More open professional opportunities**

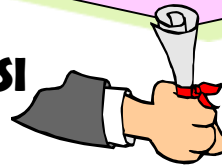
Development of qualifications in 7C services

- Courtesy (sikap & perilaku)
- Consistency (commitment)
- Competency (knowledge, experience, skill, attitude)
- Confidence (inner beauty)
- Carefulness (responsive & helpful)
- Communication (interpersonal)
- Coordination (team work)

Personal Improvement

SISWA SMK :
KRITIS – INOVATIF –
TEAMWORK

**BERPRESTASI
 GEMILANG**



**GIGIH.
 BELAJAR
 MANDIRI,
 HAPPY &
 ENJOY**

**Trainees YANG
 HANDAL:**

**MEMILIKI MODAL PELUANG
 KERJA**

Jangan pernah:

**Mengeluh, malas, tidak bersemangat,
 tidak disiplin, tidak jujur, kleptomania**

KESIMPULAN :

Kriteria professional hotel staff

- ⦿ **Personality/ attitude** . Personal attitude that looks good, patient, disciplined, not easy to give up, honest, diligent, loyal, good at speaking, polite and able to maintain the image of the company.
- ⦿ **General Knowledge**. Having adequate knowledge of all information and changes, developments that occur, especially those related to Hotel activities.

Kriteria professional hotel staff

- ◎ ***Special knowledge.*** Having knowledge relating specifically to his position as a professional hotel staff
- ◎ ***Managerial skill.*** Having thinking skills in creating excellent service and handling hotel operational problems



Hospitality Culture of hotelier by Lima S

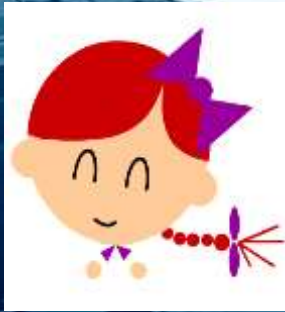


- Senyum (always keep Smiling) give smiles and responses that give the impression of receiving warm, happy (first impression)
- Salam (Greet the guest by name) Greetings: greeting is friendly according to time, by name if necessary
- Sapa (personal relationship) Say welcome greetings politely, what can I help you with
- Sopan santun (hospitality) Polite from appearance & courtesy from the language. polite attitude and pleasant & interesting body language (ethical)
- Sentuh/sanjung (personal touch by empathy) Touch: gives a sense of touch persuasive communication

Career opportunity in Tourism Industry

- 1. Transportation Company (Airline, KA, Bus, Taxi, Car rental, Ship, etc)**
- 2. HOTEL, Lodging, Inn, Home stay, Guest House, Cottage, Villa, Motel, Cottages, etc.**
- 3. Souvenir Shop, Merchandise, etc.**
- 4. Travel Agent**
- 5. Tourism Object**
- 6. Restaurant (Culinary), Bar, Café, Angkringan, Lounge, etc.**
- 7. Karaoke, Theater, Cultural Park, Spa, Convention Hall, Golf Range, etc.**

Matur nuwun



Thank YOU

Domo arigato gozaimasu

**Terimakasih
dan
Wassalam**

