

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM)
Jl.Ringroad Timur No. 52. Banguntapan, Bantul.

List Kegiatan Penga

Kelas : A1

Prodi : Hotel Services

No	TANGGAL PERTEMUAN	POKOK BAHASAN
1	05/02/2024	Bab : KONTRAK BNELAJAR PERKENALAN Uraian : PENGENALAN MATERY COURTYESY
2	12/02/2024	Bab : DASAR2 COURTESY Uraian : 4 UNSUR DALAM COURTESY
3	19/02/2024	Bab : Personality Uraian : menjadi orang yang menyenangkan
4	26/02/2024	Bab : PERSONALITY Uraian : bahasa tubuh dan lisan
5	04/03/2024	Bab : TELEPHONE COURTESY Uraian : MENERIMA DAN MENJAWAB TELEPHONE
6	18/03/2024	Bab : SIKAP DASAR Uraian : BAHASA TUBUH
7	25/03/2024	Bab : Attitude Uraian : Smile
8	22/04/2024	Bab : UTS Uraian : UTS
9	29/04/2024	Bab : Kepuasan pelanggan Uraian : Pengertian kepuasan , preference
10	06/05/2024	Bab : Menangani Komplain tamu Uraian : Prosedurt menangani keluhan tamu

		Bab : HANDLING COMPLAINT Uraian :
11	13/05/2024	PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN TAMU
		Bab : ETIKA Uraian :
12	20/05/2024	PENGERTIAN ETIKA
		Bab : KISI KISI Uraian : MEMBAHAS DAN MENGERJAKAN SOAL MISI KISI
13	15/05/2024	
		Bab : Tugas Praktek kuliah mandiri pengganti libur
14	22/05/2024	Uraian : simulasi menangani guest complaint

Ujian SEMESTER GENAP 2023/2024

MATA KULIAH : Hotel Courtesy

Dosen : EDY SUHARYONO, Drs., SE., MM., CHE

SUB POKOK BAHASAN	TT & NAMA TERANG	CATATAN
PENGERTIAN COURTESY, PENGERTIAN HOTEL COURTESY		STANLY P, DWI ASTA,Â
PENAMPILAN, PERILAKU, UXAPAN DAN HATI		STANLY P, ATILLA RAFIQ, MARTINUS ERRANDO, DWI ASTA (SAKIT)
ramah : bahasa tubuh, bahasa lisan, bahasa hati		Stunly Purnama, Dwi Asta, Mathius Errando
contoh tidak ramah dan bahasa pendukung		DWI ASTA
EKSTERNAL, INTERNAL, EMERGENCY : ELEVATOR.		DWI ASTA, STANLEY PURNOMO
WELCOMING, THENKING, DIRECTING,Â Â		DWI ASTA, STENLY
macam2 senyum		Dwiansyah
		DIGANTI TGL 24N APRIL
10 cara mengetahui kebutuhan dan keinginan pelangganÂ		Standly Purnomo
Simulasi		STANLY

		STANLEY PURNOMO
CONTOH ETIKA DALAM PELAYANANÂ		STANLEY PURNOMO

