



MODUL AJAR

FRONT

OFFICE

PRAKTIKUM

DENI DWI ANANTI, M.PAR.,CHE.

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO
YOGYAKARTA



CPMK (Capaian Pembelajaran Mata Kuliah Praktik)

1. Mampu melakukan prosedur check-in dan check-out tamu secara profesional.
2. Mampu mengoperasikan sistem reservasi dan mengelola dokumen reservasi.
3. Mampu menangani permintaan khusus, komplain, dan tamu VIP secara praktis.
4. Mampu menerapkan prosedur komunikasi melalui telepon sesuai etika profesional.
5. Mampu mengelola tagihan dan metode pembayaran dengan akurat.
6. Mampu menunjukkan sikap kerja profesional, etika pelayanan, dan grooming standar industri.

RENCANA PERTEMUAN PRAKTIK (15 Pertemuan)

Minggu ke-	Topik Praktik	Sub-Materi & Kegiatan
1	Pengenalan Area Front Office	1. Tour area FO 2. Jobdesk FO 3. struktur organisasi FO 4. Grooming & etiket FO
2	Simulasi Telephone Operator	1. Menerima dan mentransfer panggilan 2. Wake-up call 3. Emergency call
3	Praktik Reservasi Tamu Individual	1. Reservasi langsung dan via telepon 2. Mengisi reservation form & input sistem
4	Praktik Reservasi Tamu Grup	1. Rooming list 2. EA List 3. Menyusun jadwal kedatangan
5	Simulasi Kedatangan Walk-in Guest	1. Menangani permintaan kamar mendadak 2. Negotiation dan komunikasi tarif
6	Prosedur Check-In Tamu (Individual & Grup)	1. Menangani kartu registrasi 2. Koordinasi dengan housekeeping 3. Penyerahan kunci

7	Handling VIP Guest	1. Penanganan tamu penting 2. Amenitas 3. early check-in 4. koordinasi multi departemen
8	Ujian Tengah Semester (Praktik)	Simulasi: 1. Reservasi 2. Check-in 3. Handling VIP
9		
10	Prosedur Check-Out Tamu	1. Menyusun guest folio 2. Pembayaran (cash, card, GL) 3. Menyampaikan billing
11	Penanganan Barang dan Luggage Handling	1. Bellboy duty 2. Luggage tag 3. errand card 4. Luggage storage
12	Simulasi Penanganan Komplain Tamu	1. Strategi service recovery 2. Etika 3. Empati 4. dokumentasi
13	Ujian Akhir Semester (Praktik)	Simulasi lengkap: 1. Pre-arrival 2. Check-in 3. Handling Complain 4. Check-out
14		
15		

FORMAT EVALUASI PRAKTIK

Aspek yang dinilai	Persentase
Grooming & Erika	15%
Ketepatan Prosedur	30%
Komunikasi & Bahasa	25%
Pengoperasian Dokumen & Sistem	20%
Kerjasama Tim & Kesiapan	10%

REFERENSI PRAKTIK UTAMA

1. Kasavana & Brooks. (2023). *Managing Front Office Operations*. AHLEI.
2. Bardi, J. A. (2010). *Hotel Front Office Management*. Wiley.

3. Mishra, A. (2022). *Managing Hotel Front Office Operations*. CBS Publishers.

KELENGKAPAN LABORATORIUM YANG DIBUTUHKAN

1. Reception desk simulasi
2. Telepon PABX simulasi
3. Formulir reservasi, registrasi, luggage tag, billing
4. Nama tamu dan skenario (walk-in, VIP, komplain)
5. Sistem PMS dummy/manual