

LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK (JOB SHEET/WORKSHEET)

NAMA SISWA :

KELAS :

HARI/TANGGAL :



Mata Pelajaran : FRONT OFFICE

Kelas : XI Perhotelan

Materi Pokok : Penanganan Barang Milik Tamu Tiba

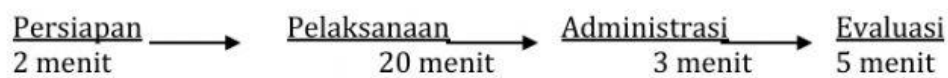
Alokasi Waktu : 10 x 45 menit

Komptensi Dasar : 4.9. Menangani barang-barang bawaan tamu

Tujuan : Peserta didik mampu melaksanakan prosedur menangani barang-barang tamu tiba serta menyelesaikan kegiatan administrasinya

Alokasi Waktu : 30 menit

Kegiatan Pembelajaran Praktik :



MATERI :

1. Menyiapkan peralatan dan bahan yang diperlukan
2. Menyambut dan mengantarkan tamu
3. Menjelaskan fasilitas kamar
4. Penanganan barang bawaan tamu
5. Menyelesaikan administrasi pencatatan formulir

ALAT DAN BAHAN :

No.	Nama Alat/Bahan	Jumlah	Spesifikasi	Kegunaan
1.	Expected arrival list	1 lbr	formulir	Untuk mengetahui daftar tamu yang akan tiba pada satu hari tertentu
2.	Pulpen	1 bh	tinta	Alat tulis
3.	Luggage tag	1 lbr	kartu	Untuk menandai barang milik tamu
4.	Bellboy errand card	1 lbr	formulir	Untuk mencatat jumlah dan jenis barang milik tamu yang ditangani oleh bellboy dalam penanganan barang tamu tiba, pindah kamar dan berangkat
5.	Bellboy control sheet	1 lbr	formulir	Formulir yang berisi pencatatan dari bellboy errand card, sebagai rangkuman catatan kegiatan bellboy dalam penanganan barang tamu tiba, berangkat atau pindah kamar

6.	Jenis-jenis barang	1 lbr	formulir	Bervariasi bentuk dan fungsinya
7.	Log book	1 bh	buku	Buku komunikasi antar giliran kerja / shift
8.	Date stamping	1 bh	kayu	Stempel/cap tanggal

PELAKSANAAN :

1. Persiapan

- Area kerja ; counter dalam keadaan bersih, rapi dan formulir-formulir serta peralatan lainnya tertata rapi
- Trolley tersedia pada tempatnya dan siap untuk digunakan
- Personal ; memakai uniform lengkap dengan alat tulis, rapi, sopan, menarik dengan make up yang tidak berlebihan bagi wanita

2. Pelaksanaan

Doorman :

- Menyambut tamu dengan greeting sesuai standar hotel
- Menyapa tamu dan menawarkan Bellboy/Porter untuk menangani barang tamu

Bellboy / Porter

- Membaca dan mempelajari Expected Arrival List
- Menyapa tamu dengan greeting sesuai standard
- Menurunkan barang bawaan tamu dari bagasi atau kendaraan
- Menghitung dan memeriksa barang tamu jika ada kerusakan atau hal-hal yang tidak diinginkan
- Mempersilahkan tamu menuju ke lobby atau meja pendaftaran
- Sambil menunggu tamu mendaftar, menempatkan barang di area yang dapat dilihat dan aman dari lalu lintas lobby, mengambil luggage tag dan bellboy errand card (jangan lupa menandai BBEC dengan mencantumkan time return)
- Menggantungkan luggage tag ke setiap barang tamu
- Menerima kunci kamar (dan guest card jika receptionist memberikan) dan menuliskan nama tamu di luggage tag
- Mengarahkan tamu menuju ke kamar.
- Manfaatkan perjalanan menuju kamar tamu dengan menginformasikan fasilitas dan layanan yang disediakan di hotel
- Mengetuk pintu kamar, masuk, membuka curtain, menyalakan Air Conditioning kemudian mempersilahkan tamu masuk
- Tempatkan barang bawaan tamu masing-masing pada tempatnya
- Mulai menjelaskan fasilitas kamar tamu (safe deposit box, telephone, minibar, air conditioning, hotel information / directory) dan kamar mandi
- Menjelaskan fasilitas hotel dan layanan hotel lainnya
- Akhiri dengan mengucapkan selamat beristirahat kepada tamu
- Kembali ke Concierge Counter untuk melapor ke Bell Captain serta melengkapi BBEC dan mencantumkan time last.

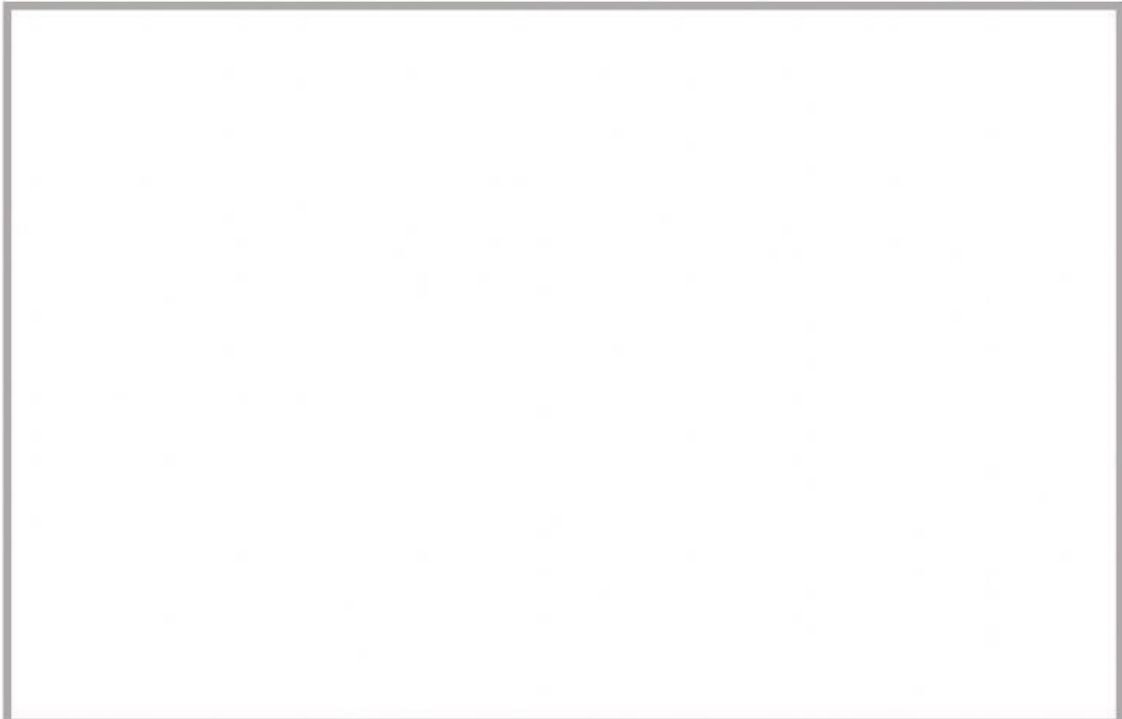
EVALUASI



1. Drop Down Select

- Kalimat magic words ketika membantu tamu turun dari kendaraan adalah
.....
- Kalimat untuk menunjukkan arah kepada tamu adalah
- Kalimat untuk mengungkapkan pengharapan agar tamu senang tinggal di hotel adalah
- Kalimat untuk meminta tamu memeriksa barang bawaannya adalah
.....
- Kalimat untuk meminta tamu mengikuti bellboy/porter adalah

2. Watch this video



3. Join with arrows

If you take something it will be charge



Just show your guest card, and you I using this facilities free of charge



Just dial 06 and you can have your dinner in your room



If you want cooler or warmer, you arrange the temperature from this remote



Please do not hasitate to call our housekeeping



You may choose 87 to see our in house movie



You can use this to keep your valuable thing safe



Just push this button after you use it



You can make outside call from your room



We have 3 hour express service for your with 100% extra charge

4. Fill the blank

- Kartu atau formulir untuk memberi tanda pada barang bawaan tamu adalah _____
- Formulir ini _____ digunakan bell captain untuk mencatat kegiatan bellboy dalam penanganan barang tamu tiba / berangkat / pindah kamar
- Waktu pada saat bellboy mulai menangani barang bawaan tamu _____
- Waktu pada saat bellboy selesai menangani barang bawaan tamu _____
- Formulir ini _____ untuk mencatat kegiatan bellboy



**"PRACTICE MAKES US RIGHT
REPETITIONS MAKE US PERFECT"**



If you finish to do this work, you must click **FINISH** and CHOOSE **via email** so that your mark is able to be checked by the teacher !!
Your teacher's email : tatyasana15@guru.smk.belajar.id