

GARIS-GARIS BESAR PROGRAM PERKULIAHAN (GBPP)

- Kode Mata Kuliah** : MKK-174-064
Mata Kuliah : Housekeeping II
Bobot : 3 (Tiga) SKS
Semester : 4 (empat)
Tujuan Mata Kuliah : Mahasiswa memiliki pengetahuan lanjut tentang Housekeeping Department dan terampil melakukan proses administrasi yang berkaitan dengan department ini. Dengan pengetahuan ini ditambah pengetahuan sebelumnya diharapkan mahasiswa mampu menagani seluruh kegiatan yang ada di department ini.
- Deskripsi Mata Kuliah** : Mata kuliah ini diselenggarakan melalui tatap muka berupa perkuliahan (K) dan praktika (PA) di dalam atau luar kelas selama satu semester (14 kali pertemuan), ditambah dengan satu kali Ujian Tengah Semester (UTS) dan satu kali Ujian Akhir Semester (UAS). Adapun materi yang disajikan meliputi: review operasional dasar department housekeeping, pembersih kamar tidur, pembersih kamr mandi, proses turndown service, pelayanan tempat tidur tambahan, pelayanan permintaan tamu, pelayanan minibar, pelayanan kehilangan dan penemuan barang tamu, penanganan pencucian kebutuhan tamu, perawatan tamu, perawatan kolam renang, pelayanan keluhan tamu.

No	Kompetensi	Materi		Estimasi Waktu	Kepustakaan	Keterangan		
		Pokok Bahasan	Sub. Pokok Bahasan			K	PU	PA
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1.	Mahasiswa mengetahui dan mampu menjelaskan kemabali tentang operasional dasar Housekeeping Departmen	Review Housekeeping (HK I)	Mengingat dan mengulang materi Housekeeping I	1 kali	1. A. Ferry T.Indratno Dkk, Prinsip-prinsip Tata Graha, Penerbit Kanisius Jakarta, 1999 2. Richard Sihite, S.Sos., Houseman Housemaid, Penerbit SIC, 2000 3. Yayuk Sri Perwani, Make Up Room, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004	3	-	-

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
2.	Mahasiswa mengetahui dan mampu melakukan pembersihan kamar	Pembersihan kamar tidur (make up room)	1. Mengulang tentang status kamar 2. Prosedur pembersiahn kamar tidur a. Tata cara masuk ke kamar tamu b. Menata tempat tidur (making bad) : * Single Bed * Double Bed c. Dusting d. Pembersihan kamar mandi e. Vacuuming f. Pengecekan akhir 3. Praktek menata tempat tidur	3 kali	4. Rumekso, SE, Housekeeping Hotel, Penerbit Andi Yogyakarta, 2006 5. Bagyono, Manajemen Housekeeping Hotel, Penerbit Alfabeta Bandung, 2006 6. Bagyono, Housekeeping Hotel Problem Solving & Teknologi, Penerbit Alfabeta Bandung, 2008	3	3	-
3.	Mahasiswa mengetahui dan mampu melakukan proses layanan housekeeping	Proses Turndown Service	1. Pengertian Turndown Service 2. Standard set-up turndown service 3. Perlengkapan turndown service 4. Proses turndown service 5. Praktek turndown service : • Single Bed • Double Bed	2 kali		3	3	-
		Pelayanan tempat tidur tambahan (extra bed)	1. Pengertian tempat tidur tambahan (extra bed) 2. Jenis-jenis extra bed : a. Folding extra bed b. Standing extra bed c. Sofa bed d. Baby box 3. Proses Pelayanan extra bed	1 kali		3	-	-
		Proses pelayanan permintaan tamu (guest request item)	1. Pengertian pelayanan permintaan tamu 2. Jenis-jenis pelayanan permintaan tamu 3. Proses pelayanan permintaan tamu	1 kali		3	-	-

		Proses pelayanan minibar di kamar	1. Pengertian minibar di kamar 2. Macam-macam barang yang ada di minibar 3. Proses pencatatan minibar	1 kali		3	-	-
4.	Mahasiswa mengetahui dan mampu melaksanakan tentang pelayanan kehilangan dan penemuan barang tamu	Pelayanan kehilangan dan penemuan barang tamu (lost and found)	1. Pengertian pelayanan kehilangan dan penemuan barang tamu 2. Fungsi pelayanan kehilangan dan penemuan barang tamu 3. Klasifikasi barang-barang lost and found : a. Kelompok barang biasa b. Kelompok makanan dan minuman c. Kelompok barang berharga d. Kelompok barang yang dibuang oleh tamu 4. Proses pelayanan kehilangan dan penemuan barang tamu	1 kali		3	-	-

5.	Mahasiswa mengetahui dan mampu melakukan proses pencucian kebutuhan hotel yang berbahan kain	Penanganan pencucian kebutuhan hotel yang berbahan kain (laundry)	1. Pengertian laundry 2. Pengertian linen 3. Macam-macam linen a. Pakaian tamu b. Seragam karyawan c. Linen hotel (ex table cloth, guest napkin, towel, etc) 4. Alur linen 5. Sortir linen 6. Peralatan dan bahan pencucian 7. Siklus pencucian	2 kali		3	-	3
6.	Mahasiswa mengetahui dan mampu melaksanakan perawatan taman hotel	Perawatan taman hotel (gardening)	1. Pengertian perawatan tanaman (gardening) 2. Peralatan kerja petugas perawatan tanaman hotel (gardener) 3. Perawatan tanaman	1 kali		3	-	-
7.	Mahasiswa mengetahui dan mampu melaksanakan perawatan kolam renang	Perawatan kolam renang hotel (swimming pool)	1. Pengertian perawatan kolam renang (swimming pool) 2. Peralatan kerja petugas perawatan kolam renang (pool attendant) 3. Perawatan kolam renang	1 kali		3	-	-
8.	Mahasiswa mengetahui dan terampil melaksanakan penanganan keluhan tamu (handling complain)	Handling complain	1. Pengertian keluhan 2. Macam-macam keluhan 3. Alur menangani keluhan a. Rooms b. Public area	1 kali		3	-	-
Jumlah						33	6	6