

RANCANGAN BUKU TEKS

MATA PELAJARAN DASAR-DASAR PERHOTELAN

Reviewer

A blue ink handwritten signature, appearing to be 'Sutanto', with a long horizontal line extending to the right.

Drs. Sutanto, MM
BBPPMPV BISNIS DAN PARIWISATA

Jakarta, 11 Juni 2021

Penulis,

A black ink handwritten signature, appearing to be 'Vivi Afianty', with a long horizontal line extending to the right.

Vivi Afianty, S.Pd, MM
SMK NEGERI 3 MALANG

SEMESTER 1

ELEMEN PEMBELAJARAN 1		CAPAIAN PEMBELAJARAN ELEMEN 1		
Proses bisnis industri perhotelan		Pada akhir fase E, peserta didik mampu Menjelaskan tentang informasi dan wawasan secara menyeluruh tentang konsep dasar industri perhotelan, jenis fasilitas dan layanan di hotel, layanan pendukung di hotel serta <i>Cleanliness</i> (kebersihan), <i>Health</i> (Kesehatan), <i>Safety</i> (keamanan) dan <i>Environmental Sustainability</i> (lingkungan) (CHSE).		
Tujuan Pembelajaran	Jumlah JP	Materi Pembelajaran	Aktivitas Pembelajaran	Asesmen
BAB I PENDAHULUAN				
BAB II				
a. Memaham wawasan bisnis perhotelan	3 JP	Pengertian bisnis perhotelan	Mengamati dua gambar ilustrasi	• Penilaian sikap • Penilaian tugas • Observasi • Tes tulis
b. Menenal sejarah singkat perhotelan	3 JP	Sejarah singkat perhotelan	Browsing atau mencari sumber lain tentang sejarah singkat perhotelan	
c. Menenal karakteristik bisnis perhotelan	3 JP	Karakteristik bisnis perhotelan	Mencari contoh berupa gambar	

			tentang <i>tangible product, intangible product, perishable product</i> dan <i>non perishable product</i> .	
d. Menyebutkan tipe-tipe hotel, fasilitas dan layanan di hotel	12 JP	Tipe hotel, fasilitas dan layanan hotel	Presentasi tentang fasilitas hotel	
e. Memahami organisasi hotel	6 JP	Organisasi hotel	Bernalar kritis dan mandiri	
f. Memahami status kepemilikan hotel dan jaringan hotel	6 JP	status kepemilikan hotel dan jaringan hotel	Bernalar kritis dan mandiri	
BAB III				
g. Memahami Sanitasi	6 JP	Pengertian sanitasi	Bernalar kritis dan mandiri	
		Manfaat sanitasi di tempat kerja	Bernalar kritis dan mandiri	
		Jenis bahan pembersih dan bahan saniter	Mengidentifikasi kemasan bahan pembersih dan bahan saniter	
		Jenis mikro organisme	Mencari contoh gambar mikroorganisme	
h. Memahami Hygiene	6 JP	Pengertian hygiene	Mengamati video <i>personal grooming</i>	

		Manfaat hygiene	dan membuat resume	
		Personal hygiene		
i. Memahami Keselamatan Kerja	9 JP	Pengertian keselamatan kerja	Mengamati gambar keselamatan kerja dan mendeskripsikannya	
		Manfaat keselamatan kerja		
		Bekerja dengan aman		
j. Lingkungan	6 JP	kebersihan dan keindahan	Mencari contoh gambar tentang sapta pesona dan mendeskripsikannya	
		Pengertian dan Batasan lingkungan hidup	Bernalar kritis dan mandiri	
		Dampak Pencemaran lingkungan hidup	Mencermati gambar ilustrasi dampak pencemaran lingkungan hidup dan mendeskripsikannya	

ELEMEN PEMBELAJARAN 2	CAPAIAN PEMBELAJARAN ELEMEN 2
Perkembangan penerapan teknologi dan isu-isu global terkait dunia pariwisata dan perhotelan	Pada akhir fase E, peserta didik mampu Menjelaskan tentang informasi dan wawasan secara menyeluruh tentang pengembangan dan pemutakhiran pengetahuan industri pariwisata dan isu-isu global, obyek dan daya tarik wisata serta pengembangan daerah tujuan wisata yang

	berkebhinekaan global serta pemutakhiran <i>hotel system</i> (contoh: <i>room reservation</i> menggunakan <i>barcode</i>).			
Tujuan Pembelajaran	Jumlah JP	Materi Pembelajaran	Aktivitas Pembelajaran	Asesmen
BAB IV				
a. Memahami sejarah pariwisata di dunia	6 JP	sejarah pariwisata di dunia	Bernalar kritis dan mandiri	• Penilaian sikap • Penilaian tugas • Observasi Tes tulis
b. Memahami sejarah pariwisata di Indonesia	6 JP	sejarah pariwisata di Indonesia	Mencari informasi dari sumber lain tentang sejarah pariwisata di Indonesia	
c. Menjelaskan definisi, ciri-ciri dan unsur-unsur industri pariwisata	6 JP	definisi, ciri-ciri dan unsur-unsur industri pariwisata	Mendeskripsikan gambar tentang unsur-unsur industri pariwisata	
d. Mengidentifikasi organisasi kepariwisataan		organisasi kepariwisataan	Mencari informasi tentang tugas dan tanggung jawab organisasi kepariwisataan	

e. Menjelaskan manfaat industri pariwisata	6 JP	Manfaat industri pariwisata	Berpikir kritis dan mandiri	
f. Mengidentifikasi dampak pariwisata		Dampak pariwisata	Berpikir kritis dan mandiri	
g. Mengidentifikasi modal dasar pengembangan pariwisata	6 JP	Modal dasar pengembangan pariwisata	Presentasi hasil pengamatan video	
h. Menganalisis hubungan pariwisata dengan industri lain		Hubungan pariwisata dengan industri lain		
i. Menganalisis sarana dan prasarana pariwisata		sarana dan prasarana pariwisata		
BAB V				
j. Memberikan informasi sederhana tentang objek dan daya tarik wisata	6 JP	Daya tarik wisata	Berpikir kritis dan mandiri	
		Syarat-syarat daya tarik wisata	Mencari perbedaan daya Tarik wisata di Indonesia dengan negara lain	
		Pembagian usaha daya tarik wisata	Presentasi hasil diskusi kelompok	

		Pengembangan daerah tujuan wisata		
k. Menyebutkan objek dan daya Tarik wisata.	6 JP	Berbagai obyek dan daya tarik wisata	Presentasi hasil kunjungan ke daerah tujuan wisata	
		Pengembangan daya Tarik wisata menurut potensi		

SEMESTER 2

ELEMEN PEMBELAJARAN 3		CAPAIAN PEMBELAJARAN ELEMEN 3		
<i>Profil entrepreneur, job profile, peluang usaha dan pekerjaan/profesi pelayanan jasa perhotelan</i>		Pada akhir fase E, peserta didik mampu Mendeskripsikan profil dan karakteristik seorang hotelier/entrepreneur, personal branding dan HAKI (Hak Atas Kekayaan Intelektual) yang mampu membaca peluang pasar dan usaha perhotelan (contoh : usaha laundry services, home cleaning service, towel art folding		
Tujuan Pembelajaran		Jumlah JP	Materi Pembelajaran	Aktivitas Pembelajaran
BAB VI				
a. Mendeskripsikan profil dan karakteristik seorang <i>hotelier/entrepreneur</i>		6	Profil dan karakteristik seorang <i>hotelier/entrepreneur</i>	Berpikir kritis dan mandiri • Penilaian sikap • Penilaian tugas • Observasi Tes tulis

a. Memahami <i>personal Branding</i>	6		Presentasi hasil diskusi kelompok	
b. Memahami Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI)	6		Berpikir kritis dan mandiri	

ELEMEN PEMBELAJARAN 4		CAPAIAN PEMBELAJARAN ELEMEN PEMBELAJARAN 4		
Dasar penerapan layanan prima (excellent service) pada industri perhotelan		Pada akhir fase E, peserta didik mampu Menjelaskan informasi dan wawasan secara menyeluruh tentang penampilan dan kerapian (<i>Grooming</i>), motivasi kerja, komunikasi dengan kolega dan pelanggan, komunikasi dalam lingkungan sosial yang beragam, sikap pelayanan (<i>Service Attitude/hospitality attitude</i>), bekerja dalam tim (<i>teamwork</i>) serta tata cara berkomunikasi yang baik (<i>Communication Skills</i>), menangani situasi konflik.		
Tujuan Pembelajaran		Jumlah JP	Materi pembelajaran	Aktivitas Pembelajaran
BAB VII				
a. Memahami penampilan dan kerapian (grooming)		3	penampilan dan kerapian (grooming)	Presentasi hasil pengamatan video • Penilaian sikap • Penilaian tugas • Observasi • Tes tulis

b. Memahami motivasi kerja	3	motivasi kerja	Berpikir kritis dan mandiri	
BAB VIII				
c. Memahami komunikasi dengan kolega dan pelanggan	6	komunikasi dengan kolega dan pelanggan	Berpikir kritis dan mandiri	
d. Memahami komunikasi dalam lingkungan sosial yang beragam	6	komunikasi dalam lingkungan sosial yang beragam	Berpikir kritis dan mandiri	
e. Memahami tata cara berkomunikasi yang baik (Communication Skills)	6	tata cara berkomunikasi yang baik (Communication Skills)	Presentasi hasil diskusi kelompok	
BAB IX				
f. Memahami sikap pelayanan (Service Attitude/hospitality attitude)	3	sikap pelayanan (Service Attitude/hospitality attitude)	Presentasi hasil pengamatan video	
g. Memahami cara bekerja dalam tim (teamwork)	3	cara bekerja dalam tim (teamwork)	Berpikir kritis dan mandiri	
h. menangani situasi konflik.	6	menangani situasi konflik.	Studi kasus	

ELEMEN PEMBELAJARAN 5	CAPAIAN PEMBELAJARAN ELEMEN 5
Tahapan operasional perhotelan secara menyeluruh dengan layanan prima (excellent service)	Pada akhir fase E, peserta didik mampu Menerapkan Cleanliness, Health, Safety dan Environmental Sustainability (CHSE), personal grooming, Service Attitude/hospitality attitude, teamwork and Communication Skills.

Tujuan Pembelajaran	Jumlah JP	Materi Pembelajaran	Aktivitas Pembelajaran	Asesmen
BAB X				
a. Menerapkan prosedur pembersihan peralatan dan ruangan area kerja berdasarkan SOP.	9	SOP pembersihan peralatan dan ruangan area kerja yang ada di hotel.	Demonstrasi	• Penilaian sikap • Penilaian praktik • Tes tulis
b. Menerapkan dan memantau prosedur pengendalian risiko sesuai dengan persyaratan perusahaan dan hukum	9	Prosedur pengendalian risiko sesuai dengan persyaratan perusahaan dan hukum	Demonstrasi	
c. Menerapkan <i>personal grooming</i>	9	<i>Personal grooming</i> karyawan hotel	Demonstrasi	
d. Menerapkan <i>Service Attitude/hospitality attitude</i>	11	<i>Service Attitude/hospitality attitude</i> karyawan hotel	Demonstrasi	
e. Menerapkan <i>teamwork and Communication Skills</i> dalam Bahasa Inggris	12	<i>Teamwork and Communication Skills</i> dalam Bahasa Inggris	Demonstrasi	

SISTEMATIKA

HALAMAN COVER DEPAN

HALAMAN JUDUL

HALAMAN HAK CIPTA

KATA PENGANTAR

HALAMAN PRAKATA

DAFTAR ISI

HALAMAN PETUNJUK PENGGUNAAN BUKU

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

PENDAHULUAN 1

- A. Rasional 1
- B. Cakupan atau Ruang Lingkup 3
- C. Tujuan Mata Pelajaran 5
- D. Pendekatan/Strategi pembelajaran 5
- E. Media Pembelajaran 7
- F. Evaluasi Pembelajaran 7

BAB I : WAWASAN BISNIS PERHOTELAN 10

- A. Apersepsi 11
- B. Kata Kunci 11
- C. Aktifitas Pembelajaran Siswa 11
 - 1.1. Pengertian Bisnis Perhotelan 11
 - 1.2. Sejarah Perhotelan 12
 - 1.3. Karakteristik Bisnis Perhotelan 14
 - 1.4. Tipe Hotel, Fasilitas dan layanan Hotel 18

1.5. Organisasi Hotel	22
1.6. Status kepemilikan dan jaringan hotel	26
D. Refleksi	27
E. Asesmen	28
F. Pengayaan	32

BAB II : Kebersihan (*Cleanliness*), Kesehatan (*Health*), Keamanan (*Safety*), Lingkungan (*Environmental Sustainability*)

A. Apersepsi	34
B. Kata Kunci	35
C. Aktivitas Pembelajaran Siswa	35
2.1. Sanitasi	35
2.1.1. Pengertian sanitasi	35
2.1.2. Manfaat sanitasi di tempat kerja	36
2.1.3. Jenis bahan pembersih dan bahan saniter	36
2.1.4. Jenis mikro organisme	39
2.2. Hygiene	40
2.2.1. Pengertian hygiene	40
2.2.2. Manfaat hygiene	40
2.2.3. Personal hygiene	40
2.3. Keselamatan Kerja	48
2.3.1. Pengertian keselamatan kerja	49
2.3.2. Manfaat keselamatan kerja	49
2.3.3. Bekerja dengan aman	51
2.4. Lingkungan	54
2.4.1. Kebersihan dan keindahan	54
2.4.2. Pengertian dan Batasan lingkungan hidup	55
2.4.3. Dampak Pencemaran lingkungan hidup	55
D. Refleksi	57
E. Asesmen	58

F. Pengayaan	60
BAB III: PENGETAHUAN INDUSTRI PARIWISATA	61
A. Apersepsi	61
B. Kata Kunci	61
C. Aktifitas Pembelajaran Siswa	61
3.1. Mencari Informasi pada Industri Pariwisata	61
3.1.1. Sejarah pariwisata di Dunia	61
3.1.2. Sejarah pariwisata di Indonesia	63
3.1.3. Memahami Industri pariwisata	65
3.1.4. Ciri-ciri industri pariwisata	66
3.1.5. Unsur-unsur industri pariwisata	68
3.1.6. Organisasi kepariwisataan	70
3.2. Memperbaharui Industri Pariwisata	72
3.2.1. Manfaat industri pariwisata	72
3.2.2. Dampak industri pariwisata	75
3.2.3. Modal dasar pengembangan pariwisata	78
3.2.4. Hubungan pariwisata dengan industry lain	81
3.2.5. Sarana dan prasarana pariwisata	84
D. Refleksi	85
E. Asesmen	86
F. Pengayaan	88
BAB IV. OBYEK DAN DAYA TARIK WISATA	89
A. Apersepsi	90
B. Kata Kunci	90
C. Aktifitas Pembelajaran Siswa	90
4.1. Memberikan informasi sederhana tentang objek dan daya tarik wisata	91
4.1.1. Daya tarik wisata	93

4.1.2. Syarat-syarat daya tarik wisata	95
4.1.3. Pembagian usaha daya tarik wisata	97
4.4.4. Pengembangan daerah tujuan wisata	100
4.2. Menyebutkan objek dan daya Tarik wisata	103
4.2.1. Berbagai obyek dan daya tarik wisata	103
4.2.2. Pengembangan daya Tarik wisata menurut potensi daerah	108
D. Refleksi	113
E. Asesmen	114
F. Pengayaan	116

INDEKS

GLOSARIUM

REFERENSI

BIODATA PENULIS

BIODATA PENELAAH

BIODATA EDITOR & LAY OUTER

BIODATA ILUSTRATOR DAN DESAINER

DAFTAR ISI SEMESTER 2

COVER

HALAMAN JUDUL

HALAMAN HAK CIPTA

KATA PENGANTAR

HALAMAN PRAKATA

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

HALAMAN PETUNJUK PENGGUNAAN BUKU

BAB I: <i>HOTELIER / ENTREPRENEUR</i>	1	
A. Apersepsi	2	
B. Kata Kunci		2
C. Aktifitas Pembelajaran Siswa	2	
1.1. Profil <i>Hotelier / Entrepreneur</i>	3	
1.1.1. Pengertian	4	
1.1.2. Karakteristik	4	
1.1.3. Sikap dan perilaku	6	
1.1.4. Faktor keberhasilan dan kegagalan	8	
1.2. <i>Personal Branding</i>	10	
1.2.1. Tujuan <i>Personal Branding</i>	10	
1.2.2. Manfaat <i>Personal Branding</i>	10	
1.2.3. Membangun <i>Personal Branding</i>	11	
1.3. Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI)	12	
1.3.1. Pengertian	12	

1.3.2. Tujuan	12
1.3.3. Manfaat	13
1.3.4. Macam HAKI	15
D. Refleksi	17
E. Asesmen	18
F. Pengayaan	20
BAB II. PENAMPILAN DAN KERAPIHAN (<i>GROOMING</i>)	21
A. Apersepsi	22
B. Kata Kunci	22
C. Aktivitas Pembelajaran Siswa	
2.1. Penampilan dan kerapihan (<i>grooming</i>)	25
2.1.1. Definisi Penampilan dan kerapihan (<i>grooming</i>)	25
2.1.2. Syarat berpenampilan dan kerapihan (<i>grooming</i>)	28
2.1.3. Tata cara berpenampilan dan kerapihan (<i>grooming</i>)	31
2.2. Motivasi Kerja	34
2.2.1. Pengertian motivasi kerja	34
2.2.2. Tujuan motivasi kerja	34
2.2.3. Manfaat motivasi kerja	35
2.2.4. Cara memberikan motivasi kerja	37
D. Refleksi	39
E. Asesmen	40
F. Pengayaan	42
BAB III. KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI	43
A. Apersepsi	44
B. Kata Kunci	44

C. Aktifitas Pembelajaran Siswa	45
3.1. Etika Berkomunikasi	45
3.1.1. Komunikasi verbal dan non verbal	45
3.1.2. Hambatan berkomunikasi	48
3.1.3. Tata cara berkomunikasi	50
3.2. Komunikasi dengan kolega dan pelanggan	56
3.3. Komunikasi dalam lingkungan social yang berbeda	62
D. Refleksi	67
E. Asesmen	66
F. Pengayaan	68

BAB IV. Pelayanan Prima (*Excelent Service*) 69

A. Apersepsi	70
B. Kata Kunci	70
C. Aktifitas Pembelajaran Siswa	71
4.1. Sikap Pelayanan (Service Attitude)	71
4.2. Bekerja Dalam Tim	76
4.3. Konflik	80
4.3.1. pengertian konflik	80
4.3.2. level konflik	83
4.3.3. respon konflik	85
4.3.4. keluhan pelanggan	87
D. Refleksi	91
E. Asesmen	92
F. Pengayaan	94

BAB V. Tahapan Operasional Perhotelan 95

A. Apersepsi	96
B. Kata Kunci	96
C. Aktifitas Pembelajaran Siswa	97

5.1. Prosedur pembersihan peralatan dan ruangan	97
5.2. prosedur pengendalian risiko	99
5.3. Penerapan <i>personal grooming</i>	101
5.4. Penerapan <i>Service Attitude/hospitality attitude</i>	105
5.5. Penerapan <i>teamwork and Communication Skills</i> dalam Bahasa inggris	109
D. Refleksi	113
E. Asesmen	114
F. Pengayaan	116

INDEKS

GLOSARIUM

REFERENSI

BIODATA PENULIS

BIODATA PENELAAH

BIODATA EDITOR & LAY OUTER

BIODATA ILUSTRATOR DAN DESAINER