

KONTRAK PERKULIAHAN

Nama Matakuliah	: Pelayanan Prima
Kode Matakuliah	: 2PPA1
Bobot SKS	: 2
Semester	: VI (enam)
Hari Pertemuan	: Kamis, 18:00-19:20
Tempat Pertemuan	: Karimun (E211)
Dosen Pengampu MK	: Natal Olotua Sipayung, M.Tr. Par

1. Perkuliahan dilaksanakan sesuai RPS dan kontrak perkuliahan yang telah disepakati bersama.
2. Dosen dan mahasiswa wajib hadir tepat waktu dan mengikuti perkuliahan hingga selesai.
3. Kehadiran mahasiswa minimal 75% dari total pertemuan sebagai syarat mengikuti UTS dan UAS.
4. Dosen dan mahasiswa wajib menjaga disiplin, etika akademik, serta sikap profesional selama proses pembelajaran.
5. Mahasiswa wajib berpartisipasi aktif dalam diskusi, role play pelayanan, studi kasus, dan praktik simulasi pelayanan prima.
6. Mahasiswa wajib menunjukkan sikap, penampilan, bahasa tubuh, serta komunikasi yang mencerminkan standar pelayanan profesional.
7. Mahasiswa wajib mengerjakan seluruh tugas individu maupun kelompok secara jujur, mandiri, dan bertanggung jawab.
8. Mahasiswa dilarang melakukan plagiarisme dan segala bentuk kecurangan akademik.
9. Penggunaan perangkat elektronik diperbolehkan hanya untuk mendukung proses pembelajaran.
10. Dosen wajib menjelaskan tujuan pembelajaran, materi, metode, serta sistem penilaian secara transparan di awal perkuliahan.
11. Dosen dan mahasiswa wajib menciptakan suasana belajar yang sopan, aktif, dan kondusif.
12. Mahasiswa wajib mengikuti seluruh praktik pelayanan, simulasi penanganan tamu, serta evaluasi sikap pelayanan.
13. Mahasiswa wajib mematuhi seluruh instruksi, jadwal praktik, dan ketentuan tugas yang telah ditetapkan.
14. Setiap pelanggaran terhadap kontrak perkuliahan akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan akademik yang berlaku.

Kriteria dan Standar Penilaian

- a. Tugas & Keaktifan : 30%
- b. UTS : 30%
- c. UAS : 40%

Mengikuti Pertemuan 70%

Materi Pertemuan

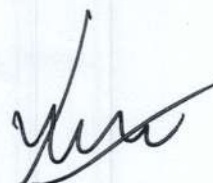
1. Pentingnya Service Excellence di Industri Jasa
2. Karakteristik dan Harapan Pelanggan
3. Sikap Profesional dalam Pelayanan
4. Penampilan Diri (Grooming & Bearing)
5. Komunikasi Efektif dalam Pelayanan
6. Bahasa Tubuh dan Etika Berinteraksi
7. Teknik Menyambut dan Melayani Tamu
8. Menangani Keluhan Pelanggan (Handling Complaint)
9. Service Recovery dan Problem Solving
10. Membangun Kesan Positif kepada Pelanggan
11. Kerja Tim dalam Pelayanan
12. Studi Kasus Pelayanan di Industri Perhotelan/Restoran
13. Evaluasi dan Simulasi Pelayanan Prima

Dosen Pengampu,



(Natal Olotua Sipayung, M.Tr. Par)
NIDN.1024128801

a.n. Mahasiswa



(
NIM.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Rezki Alhamdi, M.MPar
NIDN. 1030089101