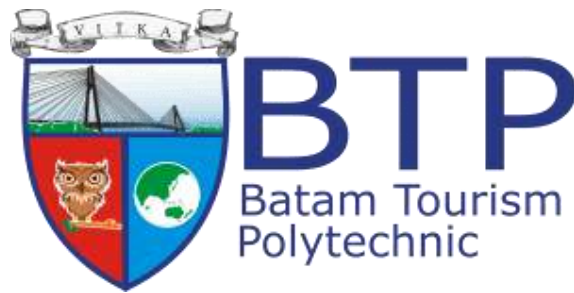


LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING MAHASISWA

F&B Management

DI

Sheraton Tung Chung Hong Kong



Disusun oleh

Aaliyah Zahirah Setiawan Bahrie

2021020022

PROGRAM STUDI MANAGEMENTATA HIDANG

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2025

HALAMAN PENGESAHAN
Laporan Kegiatan On The Job Training
Mahasiswa F&B Management

Di
Sheraton Tung Chung Hong Kong

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan

Nama: Aaliyah Zahirah Setiawan Bahrie

NIM: 2021020022

Prodi: Food and Beverage Management

Telah melaksanakan OJT Sheraton Tung Chung Hong Kong selama 6 bulan,
mulai tanggal 21 Januari s/d 19 Juli 2025

Mengetahui	
Learning and Development Manager  Branden Poon	Kepala Prodi Food and Beverage Politeknik Pariwisata Batam  Dr. Rezki Alhamdi S. Par. . M. M. Par NIDN

	:1030089101
Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam	Dosen Pembimbing OJT
 Amelia Teresa. S. Pd. NIK. 2407406	 Dr. Rezki Alhamdi S. Par. . M. M. Par

LEMBAR PENGESAHAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

Telah diujikan pada tanggal : 17 Juli 2025
Telah diperiksa pada tanggal : 17 Juli 2025
Telah disahkan pada tanggal : 17 Juli 2025

Pembimbing Laporan

Dr. Rezki Alhamdi S.Par., M.M.Par.

Penyusun Laporan



Aaliyah Zahirah S.B
NIM: 2021020022

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. Rezki Alhamdi S.Par., M.M.Par.
NIDN. 1030089101

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan *On the Job Training* dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam menyusun laporan ini, penulis membuatnya sesuai dengan kemampuan sendiri berdasarkan apa saja yang dilakukan dalam *On the Job Training* di Sheraton Tung Chung Hong Kong.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya penulis mendapatkan kesulitan di karenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang di miliki. Namun semua hal itu dapat penulis atasi berkat adanya bantuan berbagai pihak, baik dari pihak kampus maupun pihak hotel dimana penulis melakukan *On the Job Training*. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Siska Amelia Maldin M.Pd. selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
2. Dr. Rezki Alhamdi S.Par., M.M.Par. , selaku Ketua Program Studi Manajemen Tata Hidang Politeknik Pariwisata Batam, dan selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, saran, dan bimbingan selama penyusunan dan penulisan laporan ini.
3. Seluruh dosen Manajemen Tata Hidang yang telah memberikan bimbingan selama penulisan laporan ini.
4. Amelia Teresa S.Pd. selaku Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam

5. Pihak Sheraton & Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong yang telah memberikan izin untuk melaksanakan praktik kerja nyata.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa melimpahkan doa dan dukungan yang tiada hentinya bagi penulis untuk menyelesaikan laporan ini.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberi motivasi, semangat, masukan, dan kritik yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
8. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penyusunan laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga proposal penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Batam, 19 Juli 2025



Aaliyah Zahirah S.B

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Praktik Kerja Nyata	1
C. Manfaat Praktik Kerja Nyata	2
D. Permasalahan Khusus yang Dibahas	2
E. Batasan Permasalahan yang Diambil.....	2
BAB II.....	4
KAJIAN TEORI DAN GAMBARAN UMUM.....	4
A. Profil Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong.....	4
1. Sejarah Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong	4
2. Brand Four Points by Sheraton Tung Chung	5
3. Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong	7
B. Produk dan pemasaran.....	8
C. VISI DAN MISI	21
1. Gold standard	21
D. KEBIJAKAN PERUSAHAAN TENTANG SAFETY DAN LINGKUNGAN	24
E. Struktur Organisasi Sheraton & Four Points by Sheraton Tung Chung.....	25
1. Job Description	26
BAB III.....	30
PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA.....	30
A. Struktur Organisasi <i>Service Department</i>	30
B. <i>Job Description Service Department</i>	31
C. Sunset Grill	32
D. Aktivitas Praktik Kerja Nyata	35
E. Faktor Pendukung dan Penghambat	39
BAB IV	41

Pembahasan masalah.....	41
A. MASALAH	41
B. LAPORAN KEGIATAN MINGGUAN	42
C. DETAIL LAPORAN KEGIATAN MINGGUAN	46
BAB V.....	50
PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Logo Four Points.....	5
1.2 Logo Sheraton	5
2.1 Gambar Kamar <i>Traditional Room with 1 King Bed</i>	9
2.2 Gambar Kamar <i>Traditional Room with 2 Twin / Single</i>	9
2.3 Gambar Kamar <i>Traditional Ocean View Room with 1 King Bed</i>	10
2.4 Gambar Kamar <i>Traditional Ocean View with 2 Twin / Single</i>	10
2.5 Gambar Kamar <i>Ocean View Suite Room</i>	11
2.6 Gambar Kamar <i>Guest 1 King City View Room</i>	11
2.7 Gambar Kamar <i>Guest 2 Doubles City View Room</i>	12
2.8 Gambar Kamar <i>Guest 1 King Ocean View Room</i>	12
2.9 Gambar Kamar <i>Guest 2 Doubles Ocean View Room</i>	13
2.10 Gambar Kamar <i>Executive Guest 1 King Room</i>	13
2.11 Gambar Kamar <i>Executive Guest 2 Doubles Room</i>	14
2.12 Gambar Kamar <i>Executive Guest 1 King Ocean View Room</i>	14
2.13 Gambar Kamar <i>Executive Guest 2 Doubles Ocean View Room</i>	15
2.14 Gambar Kamar <i>The Executive Suite King Room</i>	15
2.15 Gambar Kamar <i>The Executive Sheraton Suite Room</i>	16
2.16 Gambar Restoran <i>Lobby Lounge Coffee House</i>	16
2.17 Gambar Restoran <i>Cafe Lantau</i>	17
2.18 Gambar <i>Tung Chung Kitchen</i>	18
2.19 Gambar <i>YUE</i>	18
2.20 Gambar <i>Sunset Grill</i>	19

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
2.1 Organisasi <i>Sheraton & Four Points Tung Chung Hongkong</i>	25
2.2 Struktur Organisasi <i>Service Department</i>	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Dessert Display.....	56
Contoh café 103 food display	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hong Kong salah satu negara dengan ekonomi paling berkembang di dunia dan merupakan pusat perdagangan dan investasi internasional. Sebuah kota kosmopolitan, Hong Kong memadukan Barat dan Asia menjadi pusat bisnis, budaya, dan perdagangan kelas dunia.

Pariwisata adalah salah satu penunjang utama perekonomian hongkong. Jumlah turis yang terus meningkat setelah di bukanya Hong Kong Disneyland Resort , Ocean Park , K11 Musea Legoland , dan berbagai daya tarik , juga berbagai macam daerah wisata seperti: Tsim Sha Shui, Sham Shui Po, Victoria Peak, Avenue of Stars, Lantau Island, Victoria Harbour , Mong Kok Admiralty , dan lainnya.

Dalam perkembangannya industri pariwisata tidak lepas dari yang namanya industri akomodasi dan merupakan sarana pokok dimana keduanya harus dapat saling menunjang satu sama lain. Keduanya harus sejalan juga searah dan harus saling melengkapi.

Industri perhotelan adalah suatu industri yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan makanan minuman yang dikelola secara komersial dimana banyak pihak yang terlibat dalam pengelolaan suatu hotel yang diwujudkan dalam pembagian tugas menjadi beberapa department. Masing – masing departemen tersebut mempunyai fungsi dan tanggung jawab secara terpisah.

B. Tujuan Praktik Kerja Nyata

Adapun tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja industri ini adalah:

1. Agar dapat beradaptasi dalam lingkungan negara dan kerja .
2. Mengembangkan potensi dan keterampilan.
3. Mendapatkan ilmu baru.
4. Mendapatkan rekan dan koneksi baru.

C. Manfaat Praktik Kerja Nyata

Adapun Manfaat dari Praktek Kerja Industri ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa

- a. Membangun kemampuan dan pola pikir mahasiswa.
- b. Sebagai dasar untuk dapat meningkatkan pemahaman terhadap teori serta keterampilan yang didapati di industri.
- c. Mengetahui bagaimana *chef* professional berkerja

2. Bagi Kampus

- a. Menjalin Kerjasama antara kampus dan Hotel
- b. Menambah jaringan antar negara

3. Bagi Four Points by Sheraton Tung Chung Hongkong

- a. Dapat mengambil staff yang terlatih dari trainee yang pernah melakukan magang di hotel tersebut
- b. Serta menambah jaringan baru antar sesama mahasiswa yang memiliki skill yang baik

D. Permasalahan Khusus yang Dibahas

Berdasarkan identifikasi diatas maka penulis merumuskan masalah dalam perumusan masalah. Adapun perumusan masalah dalam laporan kegiatan On The Job Training ini yaitu:

- a. Bagaimana menghadapi tamu yang berbeda bahasa di *Sheraton Tung Chung Hong Kong* ?

E. Batasan Permasalahan yang Diambil

Terdapat beberapa faktor lainnya yang melingkupi pelayanan berdasarkan *Gold Standard*, untuk itu diperlukan batasan masalah. Dengan ini mencoba mengetahui pelayanan restoran berdasarkan standar yang digunakan *Sheraton Tung Chung Hong Kong* , yaitu *Sheraton Gold Standard*.

F. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Penulis melaksanakan *On the Job Training* di hotel *Sheraton Tung Chung Hong Kong* , pada tanggal 21 Januari 2025

BAB II

KAJIAN TEORI DAN GAMBARAN UMUM

A. Profil Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong

1. Sejarah Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong

Hotel Sheraton adalah salah satu jaringan hotel yang berada di bawah naungan perusahaan perhotelan Marriott International dari Amerika Serikat yang telah berdiri sejak 1937. Pada tahun 1947, Hotel Sheraton menjadi jaringan hotel pertama yang masuk ke Bursa Efek New York. Dua tahun kemudian, Hotel Sheraton menjadi jaringan hotel internasional setelah dibukanya dua hotel di Kanada. Per tahun 2008, Sheraton memiliki 400 hotel di 70 negara.

Sejarah

Hotel Sheraton didirikan oleh Ernest Henderson dan Robert Moore. Mereka pertama kali membeli Hotel Stonehaven di Springfield, Massachusetts dan merubahnya menjadi Hotel Sheraton lalu membeli beberapa hotel lagi. Nama Sheraton dipakai karena salah satu dari hotel yang mereka beli memiliki papan nama elektrik bertuliskan "Sheraton Hotel", mereka tidak mau mengganti papan tersebut karena harganya yang mahal dan memutuskan untuk menamai semua hotel mereka dengan Sheraton.

Hotel Sheraton menjadi bagian dari Starwood Hotels and Resorts ketika ITT Sheraton menjualnya pada 1998. Sheraton menjadi produk hotel kedua tertua di Starwood setelah Hotel Westin. Pada 1965, Sheraton berhasil membuka hotelnya yang ke 100 di Boston, Massachusetts.

Pada 2016, Marriott International membeli Starwood Hotels and Resorts, menjadikan Sheraton sebagai jaringan hotel saudara dari jaringan-jaringan hotel Marriott seperti JW Marriott dan The Ritz-Carlton.

Four Points by Sheraton merupakan sebuah merek hotel mid-market dari Marriott International. Jaringan hotel ini diusung sebagai versi ekonomi dari Hotel Sheraton, dan formasi awalnya dibentuk dari rebranding hotel-hotel dengan nama "Sheraton Inn". Seperti Hotel Sheraton, Four Points dimiliki oleh perusahaan ITT Sheraton, sebelum diambil alih oleh Starwood Hotels & Resorts pada 1998. Pada tahun 2016, Marriott International membeli Starwood, menjadikan Four Points sebagai jaringan hotel saudara dari jaringan-jaringan hotel ekonomi Marriott yang dahulu dianggap sebagai pesaing Four Points, seperti Courtyard by Marriott dan Fairfield by Marriott.

Merek ini telah mencakup hotel dan resor di Amerika Serikat, Kanada, Kolombia, Meksiko, Uruguay, Tiongkok,

Australia, dan Timur Tengah. Mereka merencanakan perluasan hingga Tiongkok dan Dubai, juga Vietnam dan Sacramento, California. Hotel pertama masih berdiri dan dibuka pada 1995.

Starwood Hotels mempromosikan sebuah program di Four Points dengan menawarkan program seperti Best Brews dan Four Pies. Program ini (dan yang lainnya) dirancang untuk memberi pengalaman bagi tamu hotel daripada mendapat sebuah kamar hotel.

Smith Travel Research mengklasifikasikan Four Points sebagai "Upscale" di mana Westin dan Sheraton dikategorikan sebagai "Upper Upscale".

Four Points juga memiliki sebuah "Best Brews Program" dan Pimpinan Koki, Scott Kerkmans yang memilih Craft Beer sebagai bir yang disajikan di hotel ini.

2. Brand Sheraton & Four Points by Sheraton

Sheraton & Four Points by Sheraton memiliki beberapa Brand dagang yang mempunyai karakter yang berbeda-beda untuk memenuhi kebutuhan tamu Brand Sheraton & Four Points by Sheraton, antara lain:

- Hotel Four Points



Logo Gambar 1.1

Gambar Logo Four Points by Sheraton

- Hotel Sheraton



Logo Gambar 1.2

Gambar Logo Sheraton

Dengan lebih dari 50 hotel di seluruh dunia, dengan layanan profesional kami memberikan suasana yang hangat, santai, dan pelayanan yang luar untuk bagi setiap tamu yang datang untuk menikmati pengalaman anda.

3. Fasilitas Kamar

Four Points by Sheraton memiliki 220 kamar dan yang aktif berjumlah 218 kamar , untuk 2 kamar disediakan sebagai kamar Cadangan dengan memiliki fasilitas yang berbeda-beda untuk memenuhi kebutuhan tamu seperti *International Direct Dial (IDD), Air conditioner, mini bar, safety box, music and video channels, satellite tv, bathtub , ironing equipment , dan hairdryer.* Jenis kamar yang di miliki oleh Sheraton & Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong , antara lain:

Traditional Room with 1 King Bed

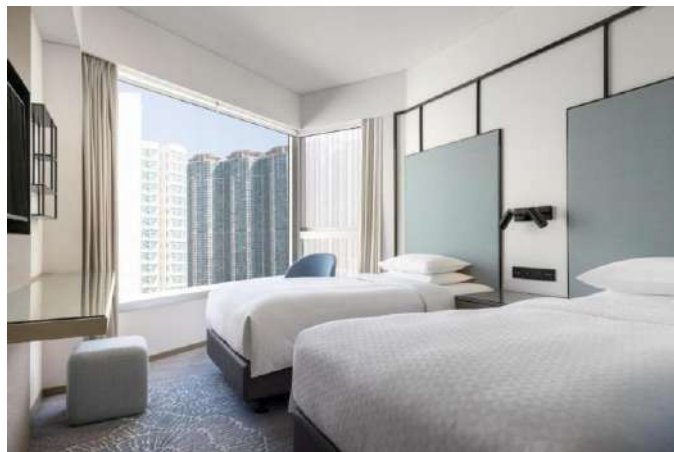


Gambar 2.1 Kamar *Traditio*ional Room with 1 King Bed

SIZE = (20 SQM / 215 SQFT)

- a) Pemandangan mengarah ke laut dan apartemen
- b) Interior berkonsep sederhana
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis
- d) Fasilitas umum

Traditional Room with 2 Twin / Single (s)



Gambar 2.2 Kamar *Traditio*ional Room with 2 Twin/Single

SIZE = (20 SQM / 215 SQFT)

- a) Pemandangan mengarah ke laut dan apartemen
- b) Interior kontemporer yang berkonsep sederhana
- c) Akses Internet kecepatan tinggi tanpa Batasan
- d) Fasilitas Umum

Traditional Ocean View with 1 King Bed Room

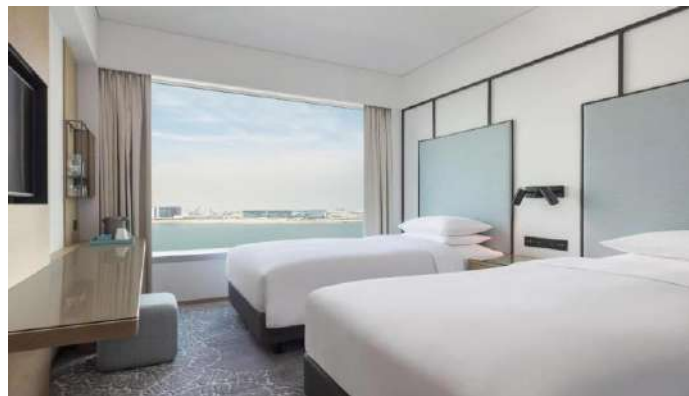


Gambar 2.3 Kamar Traditional Ocean View Room with 1 King Bed

SIZE = (20 SQM / 215 SQFT)

- a) Pemandangan Pelabuhan beserta laut dan pemandangan Airport
- b) Interior kontemporer yang luas
- c) Akses Internet kecepatan tinggi gratis
- d) Furniture bonus Living/sitting area

Traditional Ocean View with 2 Twin / Single (s) Room



Gambar 2.4 Kamar Traditional Ocean View with 2 Twin/Single

SIZE = (20 SQM / 215 SQFT)

- a) Jendela besar dengan pemandangan laut dan bandara
- b) Interior kontemporer yang memadai
- c) Akses Internet kecepatan tinggi gratis

Ocean View Suite Room



Gambar 2.5 Kamar Ocean View Suite

SIZE = (35 SQM / 377 SQFT)

- a) Jendela-jendela besar dengan pemandangan laut yang luas
- b) Interior kontemporer yang luas
- c) Akses Internet kecepatan tinggi gratis
- d) Akses menuju Executive Lounge

Guest 1 King City View Room



Gambar 2.6 Guest 1 King Room City View

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan mengarah ke apartemen menjulang tinggi , Hongkong Island
- b) Interior kontemporer yang luas
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis tanpa batas

Guest 2 Doubles City View Room



Gambar 2.7 Kamar Guest 2 Doubles City View Room

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Jendela besar dengan pemandangan langsung ke apartemen
- b) Interior yang memadai
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis

Guest 1 King Ocean View Room



Gambar 2.8 Kamar Guest 1 King Ocean View Room

SIZE = (28 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan Pelabuhan dan Bandara
- b) Kamar yang cukup luas
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis

Guest 2 Doubles Ocean View Room



Gambar 2.9 Kamar *Guest 2 Doubles Ocean Room*

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan yang luas dengan menghadap ke Laut dan Bandara
- b) Akses ke semua fasilitas didalam kamar
- c) Internet berkecepatan tinggi gratis

Executive Guest 1 King Room



Gambar 2.10 Kamar *Executive Guest King 1 Room*

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan apartemen yang melintang
- b) Akses ke *Executive Lounge* dari jam 06.00 s/d 22.00
- c) Internet berkecepatan tinggi gratis
- d) Akses ke *Accessible Room Features*

Executive Guest 2 Double Room



Gambar 2.11 Kamar *Executive Guest 2 Double Room*

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan apartemen yang megah dan panjang
- b) Akses ke *Executive Lounge* dari jam 06.00 s/d 22.00
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis
- d) Adanya akses ke *Accessible Room Features*

Executive Guest King 1 Ocean Room



Gambar 2.12 Kamar *Executive Guest King 1 Ocean Room*

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan menuju lautan yang luas dan pegunungan yang besar
- b) Akses ke *Executive Lounge* dari jam 06.00 s/d 22.00
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis
- d) Dapat Mengakses ke *Accessible Room Features*

Executive Guest 2 Doubles Ocean Room



Gambar 2.13 Kamar *Executive Guest 2 Doubles Ocean Room*

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan menuju hamparan laut dan bandara yang luas
- b) Akses menuju *Executive Lounge* dari jam 06.00 s/d 22.00
- c) Kamar tidur, ruang tamu dan area kerja terpisah
- d) Mendapat akses ke *Accessible Features Room*

The Executive Suite King Room



Gambar 2.14 Kamar *The Executive Suite King Room*

SIZE = (46 SQM / \$95 SQFT)

- a) Pemandangan dengan hamparan pulau dan pegunungan yang luas
- b) Internet kabel berkecepatan tinggi dan nirkabel
- c) Ruang tamu dan area kerja terpisah
- d) Dapat fasilitas menuju *Executive Lounge* dari jam 06.30 s/d 22.00
- e) Akses menuju *Accessible Room Features*
- f) Kamar yang lebih luas

The Executive Sheraton Suite Room



Gambar 2.15 Kamar *The Executive Sheraton Suite Room*

SIZE = (98 SQM / 1054 SQFT)

- a) Pemandangan menuju Pelabuhan dan Bandara serta hamparan laut yang luas
- b) Layanan pelayan pribadi 24 jam
- c) Ruang tamu dan ruang makan yang luas
- d) Ruang kerja dan ruang istirahat yang terpisah
- e) Akses menuju *Executive Lounge*
- f) Akses menuju *Accessible Room Features*

4. Restaurant dan Bar

Dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada para tamu, Sheraton & Four Points by Sheraton memiliki Restaurant dan Bar yang menyediakan berbagai makanan dan minuman.

Sheraton & Four Points by Sheraton memiliki 5 Restaurant dan 1 Bar di antaranya sebagai berikut:

1) *Lobby Lounge*



Gambar 2.16 Lobby Lounge Coffee House

Lobby Lounge adalah *coffeeshop* dan *tea set* , menyediakan *afternoon tea set* yang berupa biskuit atau kue kecil yang di dampingi dengan berbagai minuman kopi atau teh.

Jam Operasi:

Everyday : 08.00 AM s/d 17.00 PM

2) Cafe Lantau



Gambar 2.17 Restoran Cafe Lantau

Cafe Lantau adalah salah satu restoran yang menyediakan *breakfast*, *salad bar*, *afternoon tea*, *dinner* dan menyediakan berbagai macam *alacarte menu*.

Jam Operasional:

Breakfast Buffet: 06:30 - 10:30 (Senin - Jumat)

6:30 – 11:00 (Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional)

Afternoon Tea: 12:00 – 14:00 (Senin sampai Kamis)

14:15 - 16:15(Jumat)

12:00 – 14:00 (Sabtu, Minggu, dan Hari

Libur Nasional)

Dinner Buffet: 18:00 – 21:30

3) Tung Chung Kitchen



Gambar 2.18 Tung Chung Kitchen

Tung Chung Kitchen merupakan restoran dengan beragam hidangan lokal dan Asia dalam gaya prasmanan ramah keluarga termasuk Seafood, Sushi, favorit India, Mie Cina, Dim Sum, dan masih banyak lagi. Tung Chung Kitchen adalah tempat untuk kumpul makan siang atau makan malam santai.

Jam Operasional:

Breakfast (Senin - Kamis) 06:30 – 10:30

Breakfast (Jumat – Minggu) 06:30 – 11:00

Lunch (Senin – Kamis) 11:00 – 14:30

Lunch (Jumat – Minggu) 11:00 – 15:00

Dinner (Senin – Kamis) 18:00 – 21:00

Dinner (Jumat – Minggu) 18:00 – 21:30

4) YUE



Gambar 2.19 YUE Restaurant

YUE merupakan sebuah restoran berkonsep chinese & cantonese , dengan menawarkan hidangan Kanton otentik dengan sentuhan kreatif kontemporer. Para tamu juga dapat terhubung satu sama lain sambil menikmati dim sum abadi yang disiapkan dengan lezat, hidangan tumis klasik, dan makanan laut yang bersumber secara lokal.

Jam Operasional:

- Senin s/d Jumat :

Lunch: 12:00 - 2:30 p.m.

Dinner: 6:00 - 10:00 p.m.

- Sabtu , Minggu, dan Public Holiday :

Lunch: 11:00 a.m. - 2:30 p.m.

Dinner: 6:00 - 10:00 p.m.

5) Sunset Grill



Gambar 2.20 Sunset Grill Restaurant

Sunset Grill adalah restoran dan bar rooftop yang terletak di lantai 19 Sheraton Tung Chung. Ini adalah tempat yang pas bagi pecinta daging dan hidangan laut untuk menikmati daging panggang dan daging berkualitas, dilengkapi dapur dengan konsep terbuka sehingga pelanggan dapat melihat secara langsung, dengan pemanggang arang dan daging sapi kering. Koktail dan anggur khas juga dapat dinikmati di bar teras luar ruangan yang menghadap ke bandara Chek Lap Kok dan area teluk.

Jam Operasional:

Makan siang 12:00 - 14:30

Makan malam 18.00 - 21.30

Teras dan bar buka mulai pukul 12:00 siang hingga tengah malam, untuk minum pada pukul 23:30

Bar Snack tersedia pukul 15:00 - 21:30 (khusus Jumat-Minggu)

Brunch Sabtu Minggu pukul 12:00 - 15:00 (À La Carte atau Bar Snack tidak tersedia selama waktu tersebut)

Jam Operasional khusus hari Minggu & Public Holiday:

Makan siang 12:00 - 14:30

Makan malam 18.00 - 21.30

Teras dan bar buka mulai pukul 12:00 siang hingga tengah malam, untuk minum pada pukul 23:30

Bar Snack tersedia pukul 15:00 - 21:30 (khusus Jumat-Minggu)

Brunch Sabtu Minggu pukul 12:00 - 15:00 (À La Carte atau Bar Snack tidak tersedia selama waktu tersebut)

5. Fasilitas Lain

- 1) Swimming Pool
- 2) Fitness Center
- 3) The Harbour Lounge
- 4) Spa by Sheraton Relax

F. VISI DAN MISI

1. Gold standard

Merupakan beberapa pedoman yang harus dipegang sebagai *Ladies and Gentleman* di *Sheraton & Four Points by Sheraton* untuk selalu memberikan pelayanan terbaik yang berkualitas, yaitu :

*Sheraton sees the world
Through the lens of community
Together , we are better*

*Four Points by Sheraton provides a place
Where business meets pleasure and
Offers a chance to kick back and
Relax for a greater travel experience.*

*Our primary goals is to ensure that every associate
Feels valued and motivated to provide
Exceptional service to our guests.*

*We highly encourage you to share your ideas and inspire one another
We aim to improve our service efficiency,
Guest satisfaction and associate loyalty.*

*I am thrilled to connect with
Each of you and listen to your invaluable suggestions.*

Dengan motto , yaitu *Welcoming, Assured, Community*

Welcoming : inviting, warm and inclusive , we welcome the world

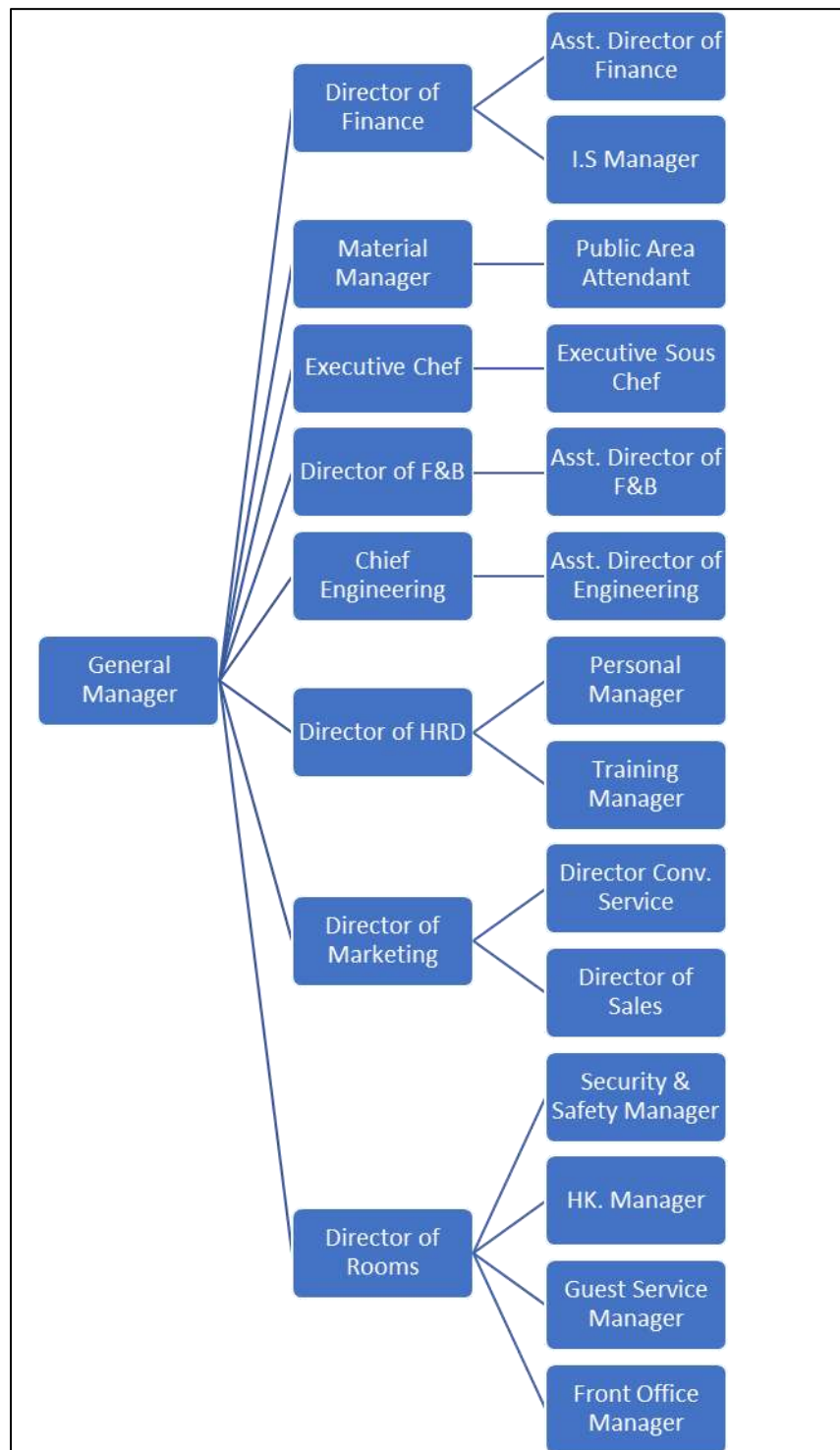
Assured : A trusted legacy with over 80 years of expertise and leadership
In service , hospitality community. Sheraton stands for reliability, familiarity,
And excellence.

Community : Sheraton is at the heart of a global and inclusive community.
The connector and facilitator of collective power , we bring people together

G. KEBIJAKAN PERUSAHAAN TENTANG SAFETY DAN LINGKUNGAN

1. *Daily health Test* sebelum memasuki lingkungan kerja
2. *First in first out*
3. *Monthly Hygiene Audit.*
4. *Food Date-dot and labelling.*
5. *Weekly changing food label*

H. Struktur Organisasi Sheraton Tung Chung Hong Kong



Bagan 2.1 Struktur Organisasi Sheraton Tung Chung Hongkong

1. Job Description

a. *Manager*

manager merupakan fungsi jabatan kerja tinggi di sebuah perusahaan setelah *President Director* atau pimpinan tertinggi dalam struktur perusahaan.

Berikut tugas dan tanggung jawab general manager:

- 1) Memimpin perusahaan
- 2) Memantau dan Mengelola operasional harian perusahaan.
- 3) Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
- 4) Merencanakan, mengelola dan mengawasi proses penganggaran di perusahaan.
- 5) Merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan agar dapat berjalan dengan maksimal.
- 6) Memastikan setiap departemen melakukan strategi perusahaan dengan efektif dan optimal.
- 7) Mengelola anggaran keuangan perusahaan.
- 8) Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusahaan.
- 9) Membuat prosedur dan standar perusahaan.
- 10) Membuat keputusan penting dalam hal investasi, integrasi, aliansi dan divestasi.
- 11) Menerima kritik terhadap perusahaan dan memperbaiki

b. *Director of Finance*

- 1) Membuat, merumuskan, menyusun, menetapkan konsep dan rencana umum perusahaan, mengarahkan dan memberikan kebijakan/keputusan atas segala rancang bangun dan implementasi manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan dan urusan umum ke arah pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.
- 2) Mengarahkan karyawan untuk meningkatkan seluruh sumber daya yang ada secara optimal bagi kepentingan perusahaan.

- 3) Memberikan kemampuan profesional secara optimal bagi kepentingan perusahaan.
- 4) Menyusun, mengatur, menganalisis, mengimplementasi dan mengevaluasi manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan dan urusan umum secara bertanggungjawab bagi perkembangan dan kemajuan perusahaan.
- 5) Melakukan pengawasan dan pengendalian atas seluruh kinerja manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan dan urusan umum bagi kepentingan perusahaan.

c. *Executive Chef*

Merupakan seorang manager yang bertanggung jawab atas segala aspek yang terjadi di kitchen department. Seorang *Executive Chef* harus memiliki kemampuan *supervisory* dan pengetahuan akan ilmu makanan dengan baik. Dia menjadi sebuah panutan dan pimpinan yang mengatur organisasi, memotivasi rekan kerja dan dapat bekerja di bawah tekanan. Tanggung jawab chef pun termasuk dalam pembuatan menu, pengendalian biaya, efisiensi kerja, perencanaan biaya, pengendalian kualitas, pembelian kualitas bahan makanan serta pembelian peralatan. *Executive chef* akan lebih banyak bekerja di office juga memantau di area kerja dapur dan harus mempertanggung jawabkan semua langsung kepada *General Manager* dalam sebuah hotel.

d. *Director F&B*

- 1) Membuat perencanaan aktifitas F&B dengan melihat hasil analisa dan evaluasi agar rencana aktivitas pelayanan hotel terlaksanakan dengan tujuan, membuat rencana program dengan menentukan strategi agar rencana dapat dijalankan dengan tepat, membuat biaya perkiraan operasional dapat disetujui serta digunakan secara efektif dan efisien.
- 2) Mengkoordinasikan program ke bagian terkait dengan cara meeting koordinasi.

- 3) Menetapkan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan.
- 4) Melakukan analisa tentang pesaing.
- 5) Menyusun anggaran *FB Production Kitchen, F&B service dan Stewarding*.
- 6) Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional.
- 7) Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung.
- 8) Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan.
- 9) Menyelenggarakan briefing di dalam departemen, Mengusulkan kepada atasan, tentang penyesuaian prosedur dan kebijakan di lingkungan *food & beverage department* jika diperlukan.

e. Director HRD

Human Resource Development atau *HRD* adalah sebuah divisi / posisi jabatan yang bertanggung jawab secara penuh dalam sumber daya manusia suatu perusahaan mulai dari persiapan perekrutan pegawai baru hingga mengurus kontrak kerjanya.

Posisi *HRD* merupakan bagian terpenting dalam perusahaan, karena berkaitan erat dengan sumber daya manusia bagi perusahaan. Sehingga tak jarang *HRD* mendapatkan otoritas tinggi dan dominan di manajerial perusahaan dalam mengambil kebijakan untuk karyawannya namun tentu saja hal tersebut sudah menjadi *Job Description HRD*.

f. Chief Engineering

Chief Engineering merupakan penanggung jawab dalam membuat, mengatur, melaksanakan dan mengontrol kegiatan *engineering*. Pada beberapa proyek *Chief Engineering* bekerjasama dengan *Engineer*, *Quantity Surveyor* dan *Bar Bending Schedule* untuk mencapai sasaran target proyek.

g. Director of Marketing

Secara umum, manajer pemasaran di dalam sebuah perusahaan memiliki fungsi untuk:

- 1) Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan, kinerja dan prosedur-prosedur yang dipergunakan.
- 2) Bertanggung jawab atas seluruh kinerja, kebijakan dan prosedur manajemen pemasaran.
- 3) Bertanggung jawab atas pengembangan sistem dan mekanisme manajemen pemasaran, penjualan dan promosi secara umum.
- 4) Bertanggung jawab terhadap penelitian dan pengembangan yang berhubungan dengan kualitas keseluruhan kinerja perusahaan.

h. Director of Room

Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh operasional dari pelayanan tamu berjalan dengan baik dan bertugas untuk mengarahkan bawahannya

BAB 3

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA

A. *Job Description Service Department Sunset Grill*

1. *Manager*

Merupakan seorang manager yang bertanggung jawab atas segala aspek yang terjadi di service department. Seorang manager harus memiliki kemampuan *supervisory* dan pengetahuan akan ilmu makanan dengan baik. Dia menjadi sebuah panutan dan pimpinan yang mengatur organisasi, memotivasi timnya dan dapat bekerja di bawah tekanan.

Tanggung jawab *manager* termasuk dalam pembuatan menu, pengendalian biaya, efisiensi kerja, perencanaan kerja, pengendalian kualitas, pembelian kualitas bahan makanan serta pembelian peralatan. *Manager* akan lebih banyak bekerja di *office* dan harus bertanggung jawabkan semua langsung kepada *general manager* dalam hotel.

2. *Assistant Manager*

Bertugas mencatat dan menjadwalkan kegiatan *Manager*, mengatur dan menyimpan semua dokumentasi yang diperlukan untuk kelangsungan pekerjaan di departemen tersebut serta membantu memenuhi keperluan pribadi *Manager*.

3. *Supervisor*

Seorang *supervisor* membantu *assistant manager* dalam operasional dan melihat kegiatan operasional, yang memiliki tugas untuk melihat *floor staff* yang ada jika mereka melakukan kegiatannya dengan tekun atau tidak, jika tidak maka akan dibantu oleh seorang *supervisor* dalam kegiatan tersebut

4. *Captain Server*

Bertanggung jawab atas suatu *outlet* dan kelangsungan bisnis *outlet* tersebut. Tugas *Captain Waiter* adalah melaporkan perkembangan dan masalah yang sedang terjadi di *outlet* mereka kepada *Manager* membuat keputusan untuk menangani masalah yang sedang terjadi, mengontrol kinerja *staff* setiap hari.

5. *Mixologist*

Bertanggung jawab atas pembuatan menu beverage dan cocktail yang ada serta storage beverage dan membeli beverage sesuai kebutuhan yang ada, dan membantu dalam operasional sebagai seorang bartender.

6. *Bartender*

Bertanggung jawab membantu seorang mixologist dalam tugasnya serta dalam kebanyakan scenario, seorang bartender melakukan operasional di dalam floor serta membantu check inventory beverage dalam outlet tersebut.

7. *Senior Server*

Merupakan seorang server yang telah melakukan tugasnya dengan baik dan tekun dan dipromosikan menjadi seorang senior dalam upaya untuk membantu server sekarang dalam menjalankan tugasnya.

8. *Server*

Merupakan seorang yang lulus setelah menjadi Trainee dan dipromosikan untuk bekerja di outlet situ secara permanen melakukan dan membantu semua kegiatan operasional yang ada dan yang akan dibutuhkan dengan rajin dan tekun

9. *Trainee*

Merupakan pelajar atau mahasiswa yang sedang dalam tahap pembelajaran di dunia lapangan kerja yang nyata. Hotel pun membantu mereka agar mendapat ilmu yang banyak dan mereka dapat membantu hotel.

10. *Casual / Daily Worker*

Merupakan seseorang yang dipanggil oleh hotel dalam jangka waktu tertentu untuk membantu *service department* mencapai target terutama ketika ada suatu event yang membutuhkan tenaga kerja lebih. *Daily worker* pekerjaannya kurang lebih sama dengan trainee namun *daily worker* diberi upah / bayaran.

B. Sunset Grill Service Section

1. Waktu Pelaksanaan

Dalam masa Praktik Kerja Nyata Penulis wajib bertugas selama 9 jam termasuk 1 jam istirahat. Dalam setiap minggu *trainee* diwajibkan mendapatkan *Day Off* 2 hari dalam 1 minggu dan juga mendapat *Public Holiday* (PH) disetiap libur nasional, apabila pada hari tersebut *trainee* diharuskan untuk masuk karena alasan tertentu maka *trainee* akan mendapatkan *Day of Payment* (DP). Setiap training juga diberikan *Annual*

Leave (AL) sebanyak 6 kali dalam 6 bulan , serta *Santuary Holiday* (SH) berdasarkan *public holiday* Hong Kong yang dapat kita peroleh sebagai hari libur tambahan jika trainee tidak mengambil hari libur pada *public holiday* tersebut

Praktik kerja nyata pada *service department* hanya pada satu outlet, yaitu di Sunset Grill

Penempatan trainee telah ditentukan setelah masa orientasi hotel oleh *HR* atau bahkan *Director F&B* sendiri. Penempatan ini dapat berubah bergantung pada keinginan trainee tiap *outlet* atau adanya pemilihan langsung dari *Diretor F&B*. Penulis melaksanakan Praktik Kerja Nyata di Sheraton Tung Chung Hong Kong selama 6 bulan. Dimulai dari tanggal 22 Juli 2024 sampai dengan 21 Januari 2025

Hari pertama, setelah mengenakan baju formal yang rapi, seluruh trainee berkumpul di *meeting room* untuk kegiatan orientasi selama 1 hari full . Ini kegiatan dimana kita diperkenalkan area kerja dan outlet pada hotel, pengetahuan umum, dan *emergency procedure*.

1. Sunset Grill

(21 Januari 2025 s/d 19 Juli 2025)

Sunset Grill merupakan tempat pertama penulis melaksanakan kegiatan training. merupakan *outlet* yang menangani *Brunch, Lunch, Afternoon tea* dan *Dinner*. Disini penulis belajar tentang *casual fine dining service* yang harus dilakukan, dan serta *knowledge* tentang *wine* yang ada, cara *upsell* dan menjualnya ke tamu, berbicara dengan tamu, serta *professionalism* dalam *service* yang membedakan *service* restoran biasa dengan *service* restoran *casual fine dining*, salah satu restoran yang terbaik di Tung Chung.

C. Aktifitas Praktik Kerja Nyata

1. Persiapan Opening

Untuk persiapan opening restoran, pada jam 10.00, manager akan mengadakan meeting dengan manager outlet lain dan Director F&b dalam operasional mereka, setelah beberapa menit, mereka turun untuk persiapan, dalam persiapan kami menyelesaikan task dibawah sebagai berikut :

- A. Persiapan stock untuk hari tersebut dan untuk hari berikutnya, yang dilakukan setiap 3 hari.
- B. Persiapan wine yang akan di upsell
- C. Persiapan sparkling water dan still water
- D. Persiapan mustard dan pembuatan mustard, serta restock mustard yang akan dibutuhkan dalam operasional
- E. Persiapan napkin yang akan dibutuhkan dalam operasional
- F. Persiapan lime, lemon, dll yang akan dibutuhkan di bar dan operasional
- G. Persiapan ice di bar, serta restock minuman/spirit di bar yang dibutuhkan sebelum operasional
- H. Last check dalam persiapan sebelum restoran dibuka

2. Opening/Operasional

Dalam operasional, tugas penulis adalah untuk melakukan service dengan guest, yang diawali dengan seorang hostess yang membawa guest ke dalam restoran dan

seating guest sesuai reservasi yang ada. Setelah itu hostess akan memberikan menu, serta memberikan penjelasan untuk soup hari ini, dan still/sparkling water yang akan di upsell.

Setelah sudah dihandle seorang hostess, server yang menangani section tersebut akan datang ke meja untuk memberikan water yang order oleh tamu dan membantu tamu jika ada masalah atau keraguan dalam menu, memberikan menu explanation kepada tamu. Selagi tamu membaca menu, seorang server akan punch bread supaya complementary bread datang ke meja tamu, supaya tamu tidak bosan dalam menunggu course mereka dan mereka bisa membaca menu sambil memakan bread.

Setelah tamu siap untuk order seorang server akan datang ke meja untuk mengambil order mereka, upsell appetizer, soup, starter, wine, cocktail sebanyak mungkin dengan tujuan untuk memberikan tamu guest satisfaction tertinggi. Setelah guest mengorder, kita repeat ordernya ke mereka dan setelah sudah siap, kita akan punch in order mereka. Setelah order mereka sudah di punch in kita akan melakukan persiapan cutleries atau sharing plates di meja tamu, misalnya : jika tamu order soup, maka soup spoon harus disiapkan di table sebelum soupnya datang, oyster fork, wet napkin, dan shell bowl harus disiapkan sebelum oyster datang ke meja mereka, scissors dan clam crusher harus disiapkan sebelum seafood platter datang ke meja, dll. Seorang server juga harus memberi tahu seberapa lama makanan akan disiapkan, beberapa makanan akan disiapkan dalam waktu 15 ataupun 45 menit, dalam kategori 45 menit yaitu Grilled Whole Dover Sole, Aged Lamb Rack, Porchetta, Grilled Seafood Platter. atau Steak yang membutuhkan 35-45 menit untuk dimasak (T-Bone, Porterhouse, Tenderloin, etc) yang biasanya Well Done yang paling lama.

Saat makanannya sudah siap, seorang food runner akan mengambil makanan dan menyiapkan sharing cutleries/serving cutleries dalam service mereka dalam membawa makanan ke meja tamu, makanan harus menghadap tamu dan seorang runner harus menjelaskan makanan ke tamu, misalnya : “This is your prime cut of our grain-fed beef tenderloin, cooked and charred to perfection, with a perfect pink medium rare in the inside, with a side of rosemary baked potatoes, and to pair all of that with our

green peppercorn sauce prepared on the side, enjoy”

Setelah makanan di serve ketamu, kita akan melakukan one-two check bite yaitu mengecek kualitas setelah satu atau dua bite. Setelah itu kita akan memberi tanda seperti toothpick diatas meja sebagai indicator bahwa kita sudah mengecek food quality mereka. Ada prosedur selanjutnya setelah food runner mengeserve makanan tertentu yang itu misalnya : setelah serving soup, kita harus mengoffer freshly grinded black pepper kepada tamu, setelah serving steak, kita harus mengoffer mustard kepada tamu, serving spoon juga harus dioffer kepada tamu tergantung apa makanan mereka kalau misalnya tamu mengsharing makanan mereka. Kita juga memiliki tugas untuk upsell wine saat mereka makan seafood dengan white wine, atau upsell red wine saat mereka makan steak misalnya red wine

Setelah mereka sudah selesai makan, kita sebagai server akan clear up meja mereka dan membersihkan meja mereka jika kotor, melanjutkan service ke course selanjutnya dengan cutleries yang dibutuhkan, dll. Setelah semua course mereka sudah siap, kita akan upsell desert ke tamu, beserta dengan desert wine/fortified wine selection kami.

Setelah tamu siap makan, kita akan menunggu untuk tamu meminta check dan melakukan proses payment dengan bertanya tentang member marriot bonvoy atau club marriot, ataupun reservation yang telah mereka ambil, voucher yang mereka miliki, dll. Dan memberikan diskon sesuai ketentuan yang ada, setelah siap kami akan melakukan paymentnya sendiri dan memberikan tamu check/receiptnya dan melakukan grace sendoff kepada tamu setelah tamu siap.

Operasional yang dilakukan ada 5 periode, opening lunch/brunch tergantung hari tertentu, misalnya brunch hanya untuk hari sabtu dan minggu. Periode ini biadsa dari jam 12 sampai jam 3. Setelah itu ada periode afternoon tea dan bar snacks, yaitu dimulai dari jam 3 sampai jam 6, dan juga ada periode dinner yaitu dari jam 6 sampai jam 9.30, dan periode drinks only dari jam 9.30 sampai 11.30, penutupan restoran

pada jam 12.

3. Closing

Pada saat closing, floor staff akan meclear up meja untuk persiapan buat besok, mengclosing semua bill guest dll. Berikut task list yang harus dilakukan dalam closing Sunset Grill :

- A. Closing semua bill tamu sebelum jam 12
- B. Mengclearup semua meja dan mengsetup meja untuk operasional besok
- C. Membersihkan side section dan melakukan side work untuk besok seperti refill napkin, cutleries, membersihkan section, mempersiapkan sharing plate, etc.
- D. Membersihkan bar dan semua celah cellah bar serta storage check untuk melihat apa saja yang dipakai, serta labeling untuk beverage.
- E. Melakukan polishing glass dan cutleries untuk kegiatan/operasional besok dan mempersiapkannya ke semua section yang ada.
- F. Membersihkan area terrace dan mematikan lampu, serta lagu/audio restoran
- G. Melakukan cashier closing untuk mengecek apakah semua check/closing bill sama dengan data yang ada
- H. Melakukan closing Log Book yang menjelaskan sales untuk hari tersebut dalam beverage dan food serta bagaimana situasi dan kegiatan operasional pada hari tersebut.
- I. Memberikan bill statement dan log book kepada finance, dan f&b director.

D. Faktor Pendukung dan Penghambat

Selama menjalankan program praktik kerja nyata di Sheraton Tung Chung Hongkong, bagian *service* sebagai *trainee*. Hal-hal yang dialami oleh penulis untuk menunjang praktik kerja nyata antara lain:

1. Ilmu yang pernah diajarkan dan diperoleh dari kampus dapat diterapkan di hotel. Sebelum melaksanakan *training* penulis sudah belajar tentang dasar dasar pembelajaran mengenai *service* selama 2 semester, sehingga penulis tidak memerlukan waktu lama untuk dapat beradaptasi.
2. Sarana dan fasilitas dari dapur yang memadai untuk menunjang operasional di restoran.
3. *Staff* yang ramah dan asik membuat para *trainee* nyaman dalam bekerja
4. Dapat bersosialisasi serta membangun koneksi dengan trainee lainnya yang berasal dari berbagai kota maupun beberapa negara lainnya.
5. Kepercayaan dan tanggung jawab yang diberikan atasan untuk memegang produk.

Adapun hambatan yang dialami penulis dalam melaksanakan program praktik kerja nyata antara lain:

1. Komunikasi yang susah di mengerti oleh staff local karena tidak semua staff paham akan Bahasa Inggris
2. Banyaknya tamu yang sulit berbahasa inggris
3. Atasan yang memiliki perbedaan kemauan

BAB IV

Pembahasan masalah

A. MASALAH

Selama menjalani program magang di Sheraton Tung Chung Hong Kong, penulis ditempatkan di *Sunset Grill*, salah satu outlet hotel yang menerapkan sistem pelayanan *à la carte*. Sistem ini menuntut kecepatan, ketepatan, dan perhatian terhadap detail karena setiap pesanan disiapkan sesuai permintaan tamu secara individual. Di awal masa magang, penulis menghadapi tantangan dalam beradaptasi dengan ritme kerja yang cepat, standar pelayanan yang tinggi, serta penggunaan sistem operasional seperti POS.

Untuk mengatasi hal tersebut, penulis aktif bertanya kepada senior, memperhatikan alur kerja dengan seksama, dan memanfaatkan waktu di luar jam sibuk untuk mempelajari menu serta prosedur kerja. Seiring waktu, penulis berhasil menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, menjadi lebih sigap dalam menangani pesanan, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan efisien.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah menyelesaikan magang selama enam bulan di Sheraton Tung Chung Hong Kong, khususnya di outlet *Sunset Grill* dengan sistem *à la carte*, penulis mendapatkan pengalaman berharga dalam memahami standar internasional pelayanan, kualitas produk, dan profesionalisme kerja. Pelatihan ini menekankan Sheraton Gold Standard sebagai pedoman utama untuk memberikan layanan terbaik kepada tamu sekaligus menerima umpan balik yang berguna untuk pengembangan diri dan peningkatan kualitas layanan

Adapun kelebihan dan kekurangan dalam menjalani praktik kerja nyata, yaitu:

1. Kelebihan
 - a. Pola pikir penulis terhadap standar kerja dan pelayanan menjadi lebih profesional dan terarah.
 - b. Penulis merasa lebih percaya diri dan mampu menghadapi situasi kerja yang dinamis.
2. Kekurangan
 - a. Perbedaan latar belakang budaya dan cara kerja terkadang menimbulkan kesenjangan dalam komunikasi internal.

B. SARAN

Ada beberapa saran penulis untuk *Sunset Grill* dan *Sheraton Tung Chung Hong Kong*, yaitu:

1. Mendorong komunikasi yang lebih inklusif.
2. Peningkatan *feedback* dan evaluasi rutin.

DAFTAR PUSTAKA

<https://www.marriott.com/en-us/hotels/hkgsc-sheraton-hong-kong-tung-chung-hotel/overview/>

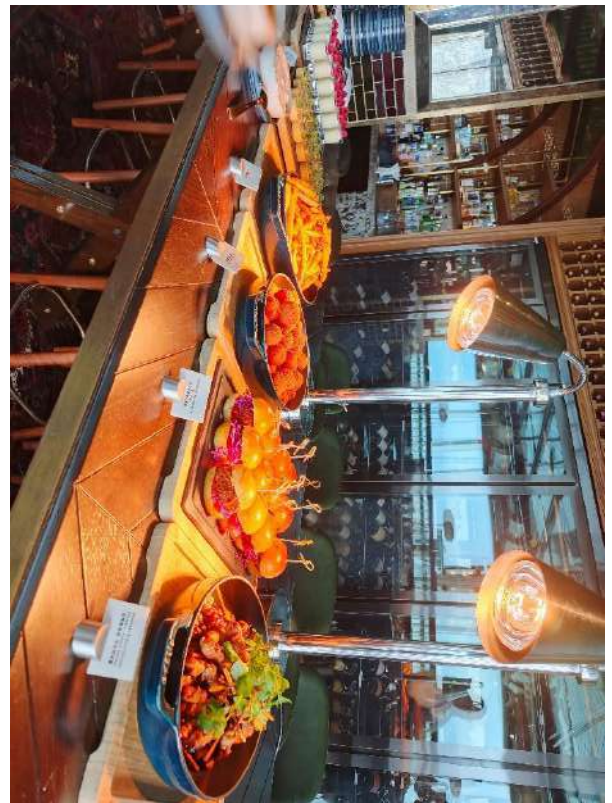
<https://marriottbonvoyasia.com/>

https://en.wikipedia.org/wiki/Four_Points_by_Sheraton

https://en.wikipedia.org/wiki/Sheraton_Hotels_and_Resorts

LAMPIRAN







CERTIFICATE OF INTERNSHIP

Congratulations to

Aaliyah Zahirah Setiawan

For successfully completing the internship from Jan 22, 2025 to Jul 19, 2025

Branden Poon
Learning & Development Manager

Jul 10, 2025

Date

DAILY ACTIVITIES

Name : Aaliyah Zahirah Setiawan Bahrie

Student Number : 2021020022

Department : Sunset Grill

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Tuesday	21/01/2025	Sunset Grill	Hotel Orientation		
2	Wednesday	22/01/2025	Sunset Grill	Outlet Orientation		
3	Thursday	23/01/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
4	Friday	24/01/2025	Sunset Grill	OFF		
5	Saturday	25/01/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
6	Sunday	26/01/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
7	Monday	27/01/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
8	Tuesday	28/01/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
9	Wednesday	29/01/2025	Sunset Grill	OFF		
10	Thursday	30/01/2025	Sunset Grill	OFF		
11	Friday	31/01/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
12	Saturday	01/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
13	Sunday	02/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
14	Monday	03/02/2025	Sunset Grill	OFF		
15	Tuesday	04/02/2025	Sunset Grill	OFF		

16	Wednesday	05/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
17	Thursday	06/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
18	Friday	07/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
19	Saturday	08/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
20	Sunday	09/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
21	Monday	10/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
22	Tuesday	11/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
23	Wednesday	12/02/2025	Sunset Grill	OFF		
24	Thursday	13/02/2025	Sunset Grill	OFF		
25	Friday	14/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
26	Saturday	15/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
27	Sunday	16/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
28	Monday	17/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
29	Tuesday	18/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
30	Wednesday	19/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
31	Thursday	20/02/2025	Sunset Grill	OFF		
32	Friday	21/02/2025	Sunset Grill	OFF		
33	Saturday	22/02/2025	Sunset Grill	SH		
34	Sunday	23/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
35	Monday	24/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
36	Tuesday	25/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
37	Wednesday	26/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
38	Thursday	27/02/2025	Sunset Grill	OFF		

39	Friday	28/02/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
40	Saturday	01/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
41	Sunday	02/03/2025	Sunset Grill	OFF		
42	Monday	03/03/2025	Sunset Grill	OFF		
43	Tuesday	04/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
44	Wednesday	05/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
45	Thursday	06/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
46	Friday	07/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
47	Saturday	08/03/2025	Sunset Grill	OFF		
48	Sunday	09/03/2025	Sunset Grill	SH		
49	Monday	10/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
50	Tuesday	11/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
51	Wednesday	12/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
52	Thursday	13/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
53	Friday	14/03/2025	Sunset Grill	OFF		
54	Saturday	15/03/2025	Sunset Grill	OFF		
55	Sunday	16/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
56	Monday	17/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
57	Tuesday	18/03/2025	Sunset Grill	OFF		
58	Wednesday	19/03/2025	Sunset Grill	OFF		
59	Thursday	20/03/2025	Sunset Grill	AL		
60	Friday	21/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
61	Saturday	22/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		

62	Sunday	23/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
63	Monday	24/03/2025	Sunset Grill	OFF		
64	Tuesday	25/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
65	Wednesday	26/03/2025	Sunset Grill	OFF		
66	Thursday	27/03/2025	Sunset Grill	SH		
67	Friday	28/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
68	Saturday	29/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
69	Sunday	30/03/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
70	Monday	31/03/2025	Sunset Grill	OFF		
71	Tuesday	01/04/2025	Sunset Grill	OFF		
72	Wednesday	02/04/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
73	Thursday	03/04/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
74	Friday	04/04/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
75	Saturday	05/04/2025	Sunset Grill	SH		
76	Sunday	06/04/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
77	Monday	07/04/2025	Sunset Grill	OFF		
78	Tuesday	08/04/2025	Sunset Grill	OFF		
79	Wednesday	09/04/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
80	Thursday	10/04/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
81	Friday	11/04/2025	Sunset Grill	SH		
82	Saturday	12/04/2025	Sunset Grill	SH		
83	Sunday	13/04/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
84	Monday	14/04/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		

85	Tuesday	15/04/2025	Sunset Grill	OFF		
86	Wednesday	16/04/2025	Sunset Grill	OFF		
87	Thursday	17/04/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
88	Friday	18/04/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
89	Saturday	19/04/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
90	Sunday	20/04/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
91	Monday	21/04/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
92	Tuesday	22/04/2025	Sunset Grill	OFF		
93	Wednesday	23/04/2025	Sunset Grill	OFF		
94	Thursday	24/04/2025	Sunset Grill	AL		
95	Friday	25/04/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
96	Saturday	26/04/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
97	Sunday	27/04/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
98	Monday	28/04/2025	Sunset Grill	OFF		
99	Tuesday	29/04/2025	Sunset Grill	OFF		
100	Wednesday	30/04/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
101	Thursday	01/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
102	Friday	02/05/2025	Sunset Grill	AL		
103	Saturday	03/05/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
104	Sunday	04/05/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
105	Monday	05/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
106	Tuesday	06/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
107	Wednesday	07/05/2025	Sunset Grill	OFF		

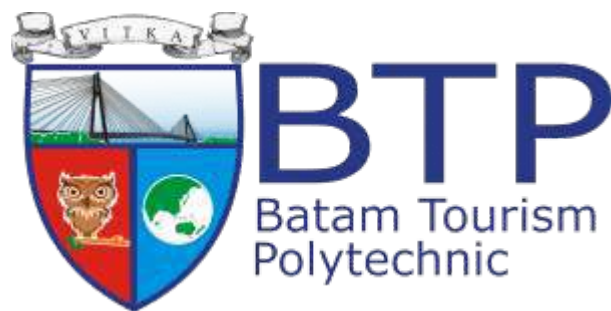
108	Thursday	08/05/2025	Sunset Grill	OFF		
109	Friday	09/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
110	Saturday	10/05/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
111	Sunday	11/05/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
112	Monday	12/05/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
113	Tuesday	13/05/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
114	Wednesday	14/05/2025	Sunset Grill	OFF		
115	Thursday	15/05/2025	Sunset Grill	OFF		
116	Friday	16/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
117	Saturday	17/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
118	Sunday	18/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
119	Monday	19/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
120	Tuesday	20/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
121	Wednesday	21/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
122	Thursday	22/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
123	Friday	23/05/2025	Sunset Grill	OFF		
124	Saturday	24/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
125	Sunday	25/05/2025	Sunset Grill	OFF		
126	Monday	26/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
127	Tuesday	27/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
128	Wednesday	28/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
129	Thursday	29/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
130	Friday	30/05/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		

131	Saturday	31/05/2025	Sunset Grill	OFF		
132	Sunday	01/06/2025	Sunset Grill	OFF		
133	Monday	02/06/2025	Sunset Grill	OFF		
134	Tuesday	03/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
135	Wednesday	04/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
136	Thursday	05/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
137	Friday	06/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
138	Saturday	07/06/2025	Sunset Grill	OFF		
139	Sunday	08/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
140	Monday	09/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
141	Tuesday	10/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
142	Wednesday	11/06/2025	Sunset Grill	OFF		
143	Thursday	12/06/2025	Sunset Grill	OFF		
144	Friday	13/06/2025	Sunset Grill	SH		
145	Saturday	14/06/2025	Sunset Grill	Handling Lunch and Dinner, Closing		
146	Sunday	15/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
147	Monday	16/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
148	Tuesday	17/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
149	Wednesday	18/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
150	Thursday	19/06/2025	Sunset Grill	OFF		
151	Friday	20/06/2025	Sunset Grill	OFF		
152	Saturday	21/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
153	Sunday	22/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		

154	Monday	23/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
155	Tuesday	24/06/2025	Sunset Grill	OFF		
156	Wednesday	25/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
157	Thursday	26/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
158	Friday	27/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
159	Saturday	28/06/2025	Sunset Grill	OFF		
160	Sunday	29/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
161	Monday	30/06/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
162	Tuesday	01/07/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
163	Wednesday	02/07/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
164	Thursday	03/07/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
165	Friday	04/07/2025	Sunset Grill	OFF		
166	Saturday	05/07/2025	Sunset Grill	OFF		
167	Sunday	06/07/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
168	Monday	07/07/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
169	Tuesday	08/07/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
170	Wednesday	09/07/2025	Sunset Grill	OFF		
171	Thursday	10/07/2025	Sunset Grill	OFF		
172	Friday	11/07/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
173	Saturday	12/07/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
174	Sunday	13/07/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
175	Monday	14/07/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
176	Tuesday	15/07/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		

177	Wednesday	16/07/2025	Sunset Grill	Opening, Handling Lunch and Dinner		
178	Thursday	17/07/2025	Sunset Grill	AL		
179	Friday	18/07/2025	Sunset Grill	AL		
180	Saturday	19/07/2025	Sunset Grill	OFF		

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
MANAJEMEN TATA HIDANG**



Disusun Oleh:

**Aaliyah Zahirah S. B
2021020022**

Sheraton Tung Chung Hong Kong

**MANAJEMEN TATA HIDANG
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025**

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
DI HOTEL SHERATON TUNG CHUNG HONG KONG
LEMBAR PENGESAHAN**

Disusun oleh: **Aaliyah Zahirah S.B**
2021020022

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing Magang	Manager Sunset Grill
	
Dr. Rezki Alhamdi M.M.Par.	Walter Chung
NIDN: 1030089101	

Mengetahui,
Kepala Program Studi Manajemen Tata Hidang

Dr. Rezki Alhamdi M.M.Par.
NIDN: 1030089101

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
DI HOTEL SHERATON HONG KONG TUNG CHUNG**

Nama : Aaliyah Zahirah S.B

NIM : 2021020022

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
20 - 22 Januari 2025	Orientasi dan Perkenalan 1. Orientasi trainee serta pengenalan dalam layout restoran 2. Melihat kegiatan operasional dan cara bekerja operasional		
23 Januari – 26 Januari 2025	Perkenalan 1. Perkenalan tentang operasional restoran 2. Servis prosedur yang ada, serta knowledge menu		
27 Januari– 2 Februari 2025	Adaptasi Kegiatan Operasional 1. Mulai melakukan kegiatan operasional seperti menjadi food runner dan service biasa. 2. Belajar tentang closing dan opening		
3 – 9 Februari 2025	Mempelajari efisiensi 1. Lebih efisien dalam tugas food running dan polishing saya. 2. Lebih mempelajari tentang menu lebih dalam lagi 3. Mempelajari tentang wine dan beverage restoran		

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
10 - 16 Februari 2025	Mempelajari menu dan makanan 1. Membedakan makanan dan cut dari steak 2. Bisa mengidentifikasi resep dari apa yang dirasakan atau dilihat		
17 – 23 Februari 2025	Mempelajari tentang beverage dan wine 1. Membedakan karakteristik wine wine tertentu 2. Belajar ingredients dan basics tentang bar		
24 Februari – 2 Maret 2025	Mempelajari table service 1. Melakukan prosedur table service secara perlahan lahan 2. Mengulangi dan melihat kesalahan tertentu, dan apa yang bisa di pelajari		
3 – 9 Maret 2025	Mempelajari lebih dalam table service 1. Melakukan menu introduction, wine opening, dan wine explanation yang lebih detail kepada tamu 2. Melakukan penjelasan makanan di menu		

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
10 – 16 Maret 2025	Mempelajari ilmu untuk upselling 1. Cara memberi tamu pengalaman terbaik dengan mengupsell makanan dan minuman di menu (Pairing, dll)		
17 – 23 Maret 2025	Memperdalam apa yang dipelajari 1. Lebih sering melakukan table service dan mempelajari cara upsell yang baik 2. Cara berkomunikasi dengan tamu		
24 – 30 Maret 2025	Mempelajari tentang menu baru secara lebih 1. Melakukan food tasting dan food test knowledge oleh supervisor kami 2. Melakukan training dengan assisant manager		
31 Maret – 6 April 2025	Mempelajari tentang table service dan prosedurnya secara detail 1. Prosedur dalam kegiatan operasional lunch dan dinner 2. Tahap tahap dalam persiapan lunch dan dinner		

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
7 – 13 April 2025	Mempelajari tentang menu introduction dan billing terhadap tamu 1. Mengetahui diskon diskon dan tahap billing tergantung pada tamunya		
14 – 20 April 2025	Mempelajari tentang beverage dengan mixologist 1. Diberikan tugas oleh mixologist kami untuk mereseach apa saja yang kita ketahui tentang spirit dan cocktail tertentu		
21 – 27 April 2025	Mempelajari tentang jenis jenis wine yang lebih detail 1. Jenis jenis dan karakteristik klasifikasi red dan white wine 2. Jenis klasifikasi pairing yang bagus		
28 April – 4 Mei 2025	Mempelajari tentang jenis jenis wine yang lebih detail 1. Jenis jenis dan karakteristik rose dan sparkling wine, beserta champagne 2. Jenis klasifikasi pairing yang bagus dengan wine tersebut		

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
5 – 11 Mei 2025	Mempelajari terms terms dari bahasa western 1. Bahasa Spanyol yang ada dari makanan 2. Analisis bahan yang digunakan dalam makanan tersebut		
12 – 18 Mei 2025	Mempelajari menu baru 1. Menu yang bertemakan Easter dan Summer yang harus dipelajari dan dipahami 2. Wine wine baru yang ada di meu yaitu fortified wine		
19 – 25 Mei 2025	Mengetahui lebih dalam menu western 1. Mengetahui apa saja ada dalam menu western 2. Pattern yang ada dalam menu western 3. Perbedaannya dengan menu lain		
26 Mei – 1 Juni 2025	Mengetahui apa saja yang perlu dilakukan dalam menjadi hostess 1. Mempelajari greeting yag benar 2. Cara handle tamu dari telephone 3. Menghandle reservasi		

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
2 – 8 Juni 2025	Mengetahui kegiatan cashier 1. Mempelajari cara closing log book 2. Mengetahui cara untuk memastikan ulang data keuangan yang ada		
9 – 15 Juni 2025	Closing dan opening bar 1. Mempelajari tentang closing dari bar yang benar 2. Serta mempelajari closing bar dan tugas yang harus diperhatikan		
16 – 22 Juni 2025	Bar knowledge recap and trainee meeting 1. Melakukan recap terhadap bar knowledge yang telah dipelajari 2. Menerapkan apa yang telah di pelajari di real time 3. Meeting dengan trainee lain untuk graduation		
23 – 29 Juni 2025	Wine and cocktail knowledge recap 1. Melakukan recap terhadap wine knowledge yang ada 2. Menerapkan knowledge wine untuk upselling kepada tamu		

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
30 Juni 2025 – 6 Juli 2025	Mempelajari psikologi dunia service lebih dalam lagi 1. Mengetahui apa saja yang dipikirkan tamu, gestures dll 2. Adaptasi terhadap tamu yang ada		
7 – 13 Juli 2025	Statutory Holiday dan Annual Leave		

STUDENT PERFORMANCE EVALUATION

Name : Aaliyah Zahrah S.B
 Hotel Name of practice : Sheraton Hongkong Tungchung
 Department : Food and Beverage
 Date of Appraisal from : July 15 2015

The purpose of this evaluation is to provide an objective measure of student performance during the Supervised Field training. Rating will be done in a scale value of 0 – 100 as follows:

Grade: A = 80 – 100 : (Very Good Performance)
 B = 68 – 79.99 : (Good Performance)
 C = 56 – 67.99 : (Satisfactory Performance)
 D = 45 – 55.99 : (Unsatisfactory Performance)
 E = 0 – 44.99 : (Poor Performance)
 Note : Minimum Passing Grade C = 56 – 67.99

PART 1 ABLITY AND APPLICATION

Please give into application section:

No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (80 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
A. PERFORMANCE						
1	JOB KNOWLEDGE					
	Understand all aspect of work at outlet of practice assigned	94				
	Knowledge of facilities and equipment at outlet of practice assigned					
	Mastery of English (written and oral)					
2	QUANTITY OF WORK					
	Output of work has be done	95				
	Completion of task and performance of daily duties					
3	QUALITY OF WORK					
	Accurate and neat care of equipment and working areas	97				
	Meets work quality requirement					
	Stability, persistence, orderliness constant work under <u>pressure</u>					

No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (80 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
B. CHARACTER						
4	MOTIVATION					
	• Enthusiasm towards job and effort to acquire necessary information to perform duties	96				
	• The desire and effort					
	• Willingness to accept responsibility					
5	COURTESY AND TACT					
	• Politeness, attention and respect other people (the guest fellow workers and superior)	97				
6	TEAM WORK					
	• Demonstrate the development of effective working relationships with staff and management	93				
	• Demonstrate an ability to listen to others, actively contribute to the team and demonstrate flexibility in adapting to team priorities					
7	COMMUNICATION					
	• Demonstrate and understanding of various customers enquiries and communicate these accurately when referring the matter, as appropriate	93				
	• Prepare a range of documentation which demonstrates an ability to identify the key issues or points and communicate these clearly, concisely and effectively					
8	APPLIED TECHNOLOGY					
	• Ability to use machines and equipment found in the workplace	90				
9	PERSONAL APPEARANCE					
	• Personal grooming, hair, shoes, comportment and general outlook	91				
10	ATTENDANCE					
	• Reliability and punctuality to be on job	95				

No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (80 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
11	WAITER AND BANQUETTE KNOWLEDGE & OPERATIONAL (Chosen one regarding their job)					
	Technical Selling Product	98				
	Clean and Tidy Restaurant	92				
	Provide table service	95				
	Prepare and serve coffee or tea	92				
	Prepare and serve wine	90				
	Receive, control and store stock	92				
	Ability to communicate on the telephone	90				
	Ability to work with colleagues and customers	94				
	Ability to process lost and found	89				
	Ability to deal communication and handling conflict	90				
	Ability process receive and store goods from guest	88				
	Ability to provide cleanliness working area	90				
	SCORE = $\frac{\text{TOTAL MARK}}{\text{TOTAL NO}}$	91,6				

PART 2. CAPACITY & AMBITION FOR ADVANCE

1. Check (✓) application (more than one section may apply)

REGRESSING	NOT LIKELY TO ADVANCE	PROGRESSING	SATISFACTORY	MAX PERFORMANCE ON JOB
			✓	

2. Students reaction to review and suggestion was : (check (✓) one)

Appreciation (complete willing to strive for improvement)	Interest (Will try to follow suggestion)	Disinterest (Satisfied with present status)	Resentment (feels review is imposition)
✓	✓		

3. Review your rating and comments, then briefly outline what action you will take or suggest to maintain, improve or correct the behavior and output of this students as a overall evaluation grade.

Aice - Felix

Date :
Signature :

Felix 3 - 15/1/2015
(Appraiser)

Ban Sen
(Training Personnel)

Felix 3 - 15/1/2015
(Head of Department)



[Signature]
(Student)