

Rancangan Program Pelatihan Pramusaji Restoran X dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Kinerjanya Sesuai Standar yang Dituntut Perusahaan

Nur Hayati Dotulong, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20370476&lokasi=lokal>

Abstrak

Pramusaji merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam pengoperasian suatu restoran. Hal ini karena pramusaji adalah orang pertama bahkan mungkin satu-satunya karyawan restoran yang ditemui oleh tamu/langganan sehingga dikatakan bahwa pramusaji adalah ujung tombak restoran. Oleh karena itu pengusaha restoran menuntut pramusaji untuk bersikap professional dan bekerja sebaik-baiknya sesuai dengan tugasnya..

Pramusaji restoran X telah mendapatkan pelatihan sebelum mereka diangkat sebagai karyawan dan telah mendapat training selama satu bulan langsung di lapangan. Tetapi setelah dilakukan pengamatan melalui observasi dan wawancara ternyata terdapat kekurangan-kekurangan pada pramusaji.

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk membuat rancangan. pelatihan bagi pramusaji restoran X untuk meningkatkan kinerjanya sesuai standar yang dituntut perusahaan, sehubungan dengan permasalahan yang terdapat di restoran X yaitu adanya kekurangan pada kinerja pramusaji yang menimbulkan banyak keluhan dari tamu/pelanggan sehingga dikhawatirkan akan berpengaruh pada omset penjualan restoran X.

Teori yang dirujuk sebagai dasar pembuatan rancangan program pelatihan ini merupakan kualifikasi yang harus dimiliki pramusaji antara lain yaitu: penuh tanggung jawab, disiplin, kerjasama, mampu berkomunikasi, bersikap sopan, ramah, menguasai produk yang dijual, schat jujur, setia, dsb.

Usulan pemecahan masalah berupa pelatihan ini memperhatikan identifikasi kebutuhan pelatihan, penetapan sasaran pelatihan, penetapan kriteria keberhasilan dengan alat ukunya, penetapan metode pelatihan/penyajiannya, percobaan dan revisi serta implementasi dan evaluasi. Selain itu bagian dari mengkoordinasikan program yaitu jadwal pelatihan.