

Rancangan pelatihan staf public relations hotel X

Rahmawati Prihastuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97944&lokasi=lokal>

Abstrak

Sumberdaya manusia merupakan aset penting yang dimiliki suatu perusahaan dalam menghadapi ketatnya persaingan. Tanpa adanya sumberdaya manusia yang berkualitas maka kinerja perusahaan tidak akan berjalan dengan baik, salah satu usaha yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja sumberdaya manusia adalah dengan menyelenggarakan pelatihan bagi karyawan. Dalam hal ini pelatihan adalah suatu proses terencana yang dilakukan oleh perusahaan untuk memfasilitasi karyawan dalam rangka meningkatkan knowledge, skill dan attitude dalam rangka membantu perusahaan mencapai tujuannya.

Dalam industri perhotelan yang bergerak dalam bidang jasa, karyawan yang mampu memberikan pelayanan prima kepada konsumen merupakan faktor penting. Peningkatan kinerja karyawan dalam bidang jasa dapat dilakukan dengan perbaikan berkesinambungan, salah satu upaya yang dilakukan adalah memberikan pendidikan dan pelatihan kepada setiap jajaran manajemen dan karyawan.

Hotel X dengan misi memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen dengan memfokuskan pada kualitas, produk, layanan dan profesionalisme yang berkualitas tinggi perlu memiliki karyawan yang handal dan berkualitas. Salah satu departemen yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada konsumen adalah Departemen Public Relations. Departemen Public Relations Hotel X dipimpin oleh seorang Manajer Public Relations yang membawahi 21 orang staf. Sistem kerja staf Public Relations dibagi 3 shift dalam sehari, Dalam setiap shift, staf Public Relations dibagi dalam tiga tugas, yaitu sebagai guest relation officer, reservation dan front desk agent.

Dengan adanya persaingan di dunia perhotelan yang sangat ketat dan semakin kritisnya konsumen maka pelatihan untuk staf Public Relations sangat penting untuk dilakukan, berdasarkan wawancara dengan manajer Public Relations dapat diketahui bahwa selama ini pelatihan untuk staf Public Relations belum pernah dilakukan. Selain itu, berdasarkan wawancara dengan staf Public Relations, mereka menyatakan bahwa mereka membutuhkan untuk mengikuti pelatihan guna meningkatkan kemampuannya.

Berdasarkan hal di atas, maka penulis mengusulkan rancangan pelatihan untuk staf Public Relations Hotel X dengan tahap-tahap sebagai berikut : melakukan identifikasi pelatihan, menetapkan tujuan pelatihan, mendesain pelatihan (menentukan materi pelatihan, menetapkan fasilitator pelatihan, menentukan metode pelatihan, menyusun jadwal pelatihan, menentukan peserta pelatihan, menetapkan fasilitas yang akan digunakan untuk pelatihan, menyusun form evaluasi pelatihan, yang meliputi form pre test, post test dan form evaluasi reaksi), melaksanakan persiapan pelatihan (melakukan sosialisasi kepada calon peserta pelatihan dan melakukan pre-test kepada calon peserta pelatihan), melaksanakan pelatihan, melakukan evaluasi pelatihan dan melaksanakan transfer of Training

Dalam mengusulkan langkah-langkah tersebut, pihak hotel X dibantu oleh konsultan eksternal. Untuk suksesnya pelaksanaan pelatihan maka harus ada komitmen dari manajemen puncak perusahaan.