



## INTISARI

Tugas Akhir “*Peran Guest Relation Officer Berbahasa Mandarin di Lembongan Beach Club and Resort*” mendeskripsikan tentang tugas *Guest Relation Officer* sebagai penghubung komunikasi antara pihak hotel dengan tamu asal Tiongkok menggunakan bahasa Mandarin. Tugas Akhir ini ditulis untuk mengetahui penggunaan bahasa Mandarin terhadap turis Tiongkok di *Lembongan Beach Club & Resort* serta untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam mengaplikasikan bahasa Mandarin bagi *Guest Relation Officer*. Penulisan Tugas Akhir ini dapat disimpulkan bahwa peran *Guest Relation Officer* dalam sebuah hotel sangat penting, karena *Guest Relation Officer* berperan sebagai penghubung komunikasi antara pihak hotel dengan tamu. Kemampuan berbahasa asing, utamanya bahasa Inggris dan bahasa Mandarin serta keterampilan berkomunikasi sangat dibutuhkan untuk menjadi seorang *Guest Relation Officer*. Dalam mengaplikasikan bahasa Mandarin, terdapat tiga hambatan utama yang dialami oleh penulis, yaitu kecepatan berbicara tamu, perbendaharaan kosa kata dan pengucapan nada. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi lapangan, studi pustaka dan wawancara dengan beberapa karyawan *Guest Relation Officer* di *Lembongan Beach Club & Resort*.

**Kata kunci:** *Hospitality, Guest Relation Officer, Penerjemahan Lisan*



## ABSTRACT

The final project titled “*The Role Of Guest Relation Officer Chinese Speech at Lembongan Beach Club & Resort*” describes about the role of Guest Relation Officer as a communication liaisons between the hotel and Chinese guests using Chinese language. This Final Project required to know how to use Chinese language to Chinese guest and to required about obstacles applying Chinese language for Guest Relation Officer. The conclusion of this Final Project is Guest Relation Officer in hotel very important, because Guest Relation Officer as communication liaisons between the hotel and guests. Foreign language skills, especially English and Chinese is needed to become a Guest Relations Officer. In applying Chinese Language, there are have three main obstacles experienced by the author, there are speed of speaking guest, vocabulary and tone of pronunciation. The method of this research are observation method, literature review and interviewing the staff of Guest Relation Officer at Lembongan Beach Club & Resort.

**Keywords: Hospitality, Guest Relation Officer, Oral Translation**



## 摘要

本论文名为“说中文的顾客关系员在蓝梦海滩俱乐部度假村的角色”描述了顾客关系员作为酒店和说中文的中国顾客之间的交流纽带。此最终论文要求懂得如果对中国顾客使用中文以及探究客户关系员在使用中文中的障碍。此最终论文的结论是酒店的顾客关系员非常重要，因为顾客关系员是酒店和顾客的交流纽带。成为一个顾客关系员需要掌握外语使用的技巧，特别是英语和中文。在应用中文时，作者经历了三个主要的障碍：说话的客人的语速，词汇量和发音的语调。这个研究的方法是观察方法，文献评论和询问蓝梦海滩俱乐部度假村顾客关系员的成员。

**关键词：**热情好客, 宾客接待人员, 口译