

DAFTAR ISI

Sampul	
Halaman Pengesahan	i
Pernyataan	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Intisari	x
Abstract	xi
摘要	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penulisan	5
1.5 Metode Penulisan	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II GAMBARAN UMUM HYATT REGENCY YOGYAKARTA	8
2.1 Sejarah	8
2.2 Profil	9
2.3 Logo.....	10

2.4	Visi Misi	11
2.5	Fasilitas	12
2.6	Tipe Kamar	19

BAB III GREETER, STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP), DAN DIVISI DI KEMANGI BISTRO HYATT REGENCY YOGYAKARTA .. 22

3.1	Pengertian <i>Greeter</i>	22
3.2	Standar Operasional Prosedur <i>Greeter</i> Departemen <i>Food and Beverages</i> <i>Service</i> di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.....	22
3.2.1	<i>How to greet a guest</i>	23
3.2.2	<i>How to seat the guest</i>	25
3.2.3	<i>How to present the menu</i>	27
3.3	Divisi pada Departemen <i>Food and Beverages Service</i>	28
3.3.1	<i>Section A</i>	28
3.3.2	<i>Section B</i>	29
3.3.3	<i>Helper A-B</i>	29
3.3.4	<i>Section C</i>	29
3.3.5	<i>Section D</i>	30
3.3.6	<i>Helper C-D</i>	30
3.3.7	<i>Bar</i>	30
3.3.8	<i>Kasir</i>	30
3.3.9	<i>Buffet</i>	31
3.3.10	<i>Team Leader</i>	31
3.3.11	<i>Greeter</i>	31

BAB IV PENGGUNAAN BAHASA MANDARIN PADA GREETER 33

4.1	Penggunaan Bahasa Mandarin pada Departemen <i>Food and Beverages</i> <i>Services</i>	33
4.2	Penggunaan Bahasa Mandarin pada <i>Greeter</i>	34

BAB V PENUTUP	49
4.1 Kesimpulan	49
4.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN	53