



**Universitas Negeri Surabaya  
Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Program Studi S1 Ilmu Komunikasi**

Kode Dokumen

## RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

<b>MATA KULIAH (MK)</b>	<b>KODE</b>	<b>Rumpun MK</b>	<b>BOBOT (sks)</b>	<b>SEMESTER</b>	<b>Tgl Penyusunan</b>												
Excellent Services and Hospitality	7020103104	Mata Kuliah Wajib Program Studi	T=3 P=0 ECTS=4.77	5	15 Juli 2023												
<b>OTORISASI</b>	<b>Pengembang RPS</b>		<b>Koordinator RMK</b>		<b>Koordinator Program Studi</b>												
	Prodi Ilmu Komunikasi		Jauhar Wahyuni, M.I.Kom		Dr. Anam Miftakhul Huda, S.Kom., M.I.Kom.												
<b>Model Pembelajaran</b>	Case Study																
<b>Capaian Pembelajaran (CP)</b>	CPL-PRODI yang dibebankan pada MK																
	Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)																
	Matrik CPL - CPMK																
	CPMK																
	<b>Matrik CPMK pada Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)</b>																
	CPMK	Minggu Ke															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
<b>Deskripsi Singkat MK</b>	Mata Kuliah ini membahas tentang definisi, fenomena, dan teknis pelayanan prima dan hospitality yang ada pada industri																
<b>Pustaka</b>	<b>Utama :</b>																
		1. 1. Nigel Evans, Strategic Management for Tourism, Hospitality and Events. 2. 2. Clayton W. Barrows, Introduction to Management in the Hospitality Industry. 3. 3. Robert C. Ford, Managing Quality Service in Hospitality.															
	<b>Pendukung :</b>																
<b>Dosen Pengampu</b>	Mutiah, S.Sos., M.I.Kom. Jauhar Wahyuni, M.I.Kom.																
Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penugasan Mahasiswa, [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)										
		Indikator	Kriteria & Bentuk	Luring (offline)	Daring (online)												
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)										
1	Mahasiswa memahami rencana perkuliahan dan berdiskusi terkait kontrak perkuliahan.	Mahasiswa dapat menjelaskan rencana pembelajaran selama satu semester	<b>Kriteria:</b> Keaktifan mahasiswa  <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipatif	Ceramah dan Diskusi 3 X 50			5%										

2	Mahasiswa memahami tujuan pembelajaran Excellent Service dan Hospitality.	Mahasiswa dapat memahami tujuan pembelajaran mata kuliah.	<b>Kriteria:</b> Keaktifan mahasiswa <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	Ceramah dan Diskusi 3 X 50		<b>Materi:</b> Quality Service, Excellent Service <b>Pustaka:</b> 3. <i>Robert C. Ford, Managing Quality Service in Hospitality.</i>	5%
3	Memahami kedudukan pelanggan, peran pentingnya terhadap industri, dan jenis-jenis pelanggan.	Mahasiswa dapat memahami materi dan berdiskusi secara aktif.	<b>Kriteria:</b> Keaktifan mahasiswa dalam berdiskusi <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	Ceramah dan Diskusi 3 X 50		<b>Materi:</b> Quality Service, Excellent Service <b>Pustaka:</b> 3. <i>Robert C. Ford, Managing Quality Service in Hospitality.</i>	5%
4	Memahami perbedaan antara bad service, good service dan excellent service.	Tugas Kelompok	<b>Kriteria:</b> Mahasiswa mampu membedakan bad service, good service dan excellent service. <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	Ceramah dan Diskusi 3 X 50		<b>Materi:</b> Robert C. Ford, Managing Quality Service in Hospitality. <b>Pustaka:</b> 3. <i>Robert C. Ford, Managing Quality Service in Hospitality.</i>	10%
5	Memahami sikap-sikap yang perlu dilakukan untuk menunjukkan pelayanan yang prima pada pelanggan.	Mahasiswa dapat memahami materi dan memberikan contoh yang relevan dengan materi perkuliahan.	<b>Kriteria:</b> Keaktifan mahasiswa dalam memberi contoh yang relevan dan mampu memahami materi saat diskusi <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif, Praktik / Unjuk Kerja	Ceramah dan Diskusi 3 X 50		<b>Materi:</b> Robert C. Ford, Managing Quality Service in Hospitality. <b>Pustaka:</b> 3. <i>Robert C. Ford, Managing Quality Service in Hospitality.</i>	5%
6	Memahami konsep dasar excellent service dan jenis-jenis pelayanan.	Mahasiswa paham konsep dasar excellent service dan jenis-jenis pelayanan.	<b>Kriteria:</b> Mahasiswa bisa menyebutkan dan menjelaskan konsep dasar dan jenis-jenis pelayanan <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	Ceramah dan Diskusi 3 X 50		<b>Materi:</b> Quality Service, Excellent Service <b>Pustaka:</b> 3. <i>Robert C. Ford, Managing Quality Service in Hospitality.</i>	10%

7	Memahami Dimensi Pelayanan dan Standar Pelayanan.	Mahasiswa dapat memahami materi dan berdiskusi secara aktif.	<b>Kriteria:</b> 5 <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	Ceramah dan Diskusi 3 X 50		<b>Materi:</b> Quality Service, Excellent Service <b>Pustaka:</b> 3. <i>Robert C. Ford, Managing Quality Service in Hospitality.</i>	0%
8	Ujian Tengah Semester (UTS)		<b>Kriteria:</b> Tes Tulis <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif, Tes				20%
9	Memahami konsep dasar dari Hospitality Management		<b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif			<b>Materi:</b> Manajemen di Hospitality Industry <b>Pustaka:</b> 2. <i>Clayton W. Barrows, Introduction to Management in the Hospitality Industry.</i>	0%
10	Memahami perkembangan dan perubahan pada Hospitality Industry	Mahasiswa dapat memahami materi dan memberikan contoh yang relevan dengan materi perkuliahan.	<b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif			<b>Materi:</b> Manajemen di Hospitality Industry <b>Pustaka:</b> 2. <i>Clayton W. Barrows, Introduction to Management in the Hospitality Industry.</i>	5%
11	Memahami perkembangan dan perubahan pada Hospitality Industry		<b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif			<b>Materi:</b> Manajemen di Hospitality Industry <b>Pustaka:</b> 2. <i>Clayton W. Barrows, Introduction to Management in the Hospitality Industry.</i>	0%
12	Memahami perencanaan dalam manajemen hospitality industry		<b>Kriteria:</b> Mahasiswa dapat memahami materi dan berdiskusi secara aktif. <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif	kunjungan industri		<b>Materi:</b> Manajemen di Hospitality Industry <b>Pustaka:</b> 1. <i>Nigel Evans, Strategic Management for Tourism, Hospitality and Events.</i>	5%

13	Memahami perencanaan dalam manajemen hospitality industry	Mahasiswa memahami materi dan berdiskusi secara aktif.	<b>Kriteria:</b> Aktif berdiskusi  <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif			<b>Materi:</b> Manajemen Staff <b>Pustaka:</b> 1. Nigel Evans, <i>Strategic Management for Tourism, Hospitality and Events.</i>	0%
14	Memahami pengaturan manajemen staff pada Hospitality Industry	Mahasiswa dapat memahami materi dan berdiskusi secara aktif.	<b>Kriteria:</b> Aktif berdiskusi  <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif			<b>Materi:</b> Manajemen Staff <b>Pustaka:</b> 1. Nigel Evans, <i>Strategic Management for Tourism, Hospitality and Events.</i>	5%
15	Memahami pengaruh pelayanan prima terhadap perkembangan Hospitality Industry	Mahasiswa dapat memahami materi dan berdiskusi secara aktif.	<b>Kriteria:</b> Presentasi Kelompok  <b>Bentuk Penilaian :</b> Aktifitas Partisipasif			<b>Materi:</b> Quality Service, Excellent Service <b>Pustaka:</b> 3. Robert C. Ford, <i>Managing Quality Service in Hospitality.</i>	5%
16	Ujian Akhir Semester (UAS)	Menguasai materi Excellent Service and Hospitality secara menyeluruh	<b>Kriteria:</b> Mampu memberikan penjelasan secara komprehensif tentang materi Excellent Service and Hospitality secara menyeluruh  <b>Bentuk Penilaian :</b> Tes				20%

#### Rekap Persentase Evaluasi : Case Study

No	Evaluasi	Persentase
1.	Aktifitas Partisipasif	67.5%
2.	Praktik / Unjuk Kerja	2.5%
3.	Tes	30%
		100%

#### Catatan

- Capaian Pembelajaran Lulusan Prodi (CPL - Prodi)** adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan prodi yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan jenjang prodinya yang diperoleh melalui proses pembelajaran.
- CPL yang dibebankan pada mata kuliah** adalah beberapa capaian pembelajaran lulusan program studi (CPL-Prodi) yang digunakan untuk pembentukan/pengembangan sebuah mata kuliah yang terdiri dari aspek sikap, ketrampilan umum, ketrampilan khusus dan pengetahuan.
- CP Mata kuliah (CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPL yang dibebankan pada mata kuliah, dan bersifat spesifik terhadap bahan kajian atau materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
- Sub-CPMK Mata kuliah (Sub-CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPMK yang dapat diukur atau diamati dan merupakan kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran, dan bersifat spesifik terhadap materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
- Indikator penilaian** kemampuan dalam proses maupun hasil belajar mahasiswa adalah pernyataan spesifik dan terukur yang mengidentifikasi kemampuan atau kinerja hasil belajar mahasiswa yang disertai bukti-bukti.
- Kreteria Penilaian** adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolok ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Kreteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kreteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
- Bentuk penilaian:** tes dan non-tes.
- Bentuk pembelajaran:** Kuliah, Responsi, Tutorial, Seminar atau yang setara, Praktikum, Praktik Studio, Praktik Bengkel, Praktik Lapangan, Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat dan/atau bentuk pembelajaran lain yang setara.

9. **Metode Pembelajaran:** Small Group Discussion, Role-Play & Simulation, Discovery Learning, Self-Directed Learning, Cooperative Learning, Collaborative Learning, Contextual Learning, Project Based Learning, dan metode lainnya yg setara.
10. **Materi Pembelajaran** adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yg dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.
11. **Bobot penilaian** adalah prosentasi penilaian terhadap setiap pencapaian sub-CPMK yang besarnya proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian sub-CPMK tsb., dan totalnya 100%.
12. TM=Tatap Muka, PT=Penugasan terstruktur, BM=Belajar mandiri.