SUMBER DAYA MANUSIA PARIWISATA

PERTEMUAN KE 10

Personality Development

Proses peningkatan dan pematangan diri secara keseluruhan, meliputi aspek kognitif, afektif, dan psikomotor. Ini mencakup pengembangan potensi diri, mengubah pola pikir, perilaku, dan sikap untuk menjadi individu yang lebih baik.

Soft Skills dan Life Skills

- **Soft Skills**: Keterampilan yang berkaitan dengan interaksi sosial dan emosional, seperti komunikasi, kerjasama, kepemimpinan, dan pemecahan masalah.

- **Life Skills**: Keterampilan yang dibutuhkan untuk menjalani kehidupan sehari-hari, seperti manajemen waktu, pengambilan keputusan, dan adaptasi terhadap perubahan.

Kecerdasan Emosional

- **Pengertian:** Kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri serta emosi orang lain.

- **Komponen:** Kecerdasan emosional terdiri dari kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial.

Etika dalam Pelayanan

Pengertian: Prinsip moral yang mengatur perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau tamu.

Hotel's Courtesy

Pengertian: Sikap dan perilaku yang sopan, ramah, dan penuh perhatian yang ditunjukkan oleh seluruh staf hotel kepada tamu.

Contoh Penerapan dalam Industri Perhotelan:

- **Pengembangan Kepribadian**: Seorang karyawan baru di hotel mengikuti program orientasi yang mencakup pelatihan pengembangan kepribadian untuk meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan berkomunikasi.

- **Soft Skills dan Life Skills**: Seorang manajer hotel mengadakan pelatihan teamwork untuk meningkatkan kerjasama antar departemen.

- **Kecerdasan Emosional**: Seorang front office staff dilatih untuk mengenali tanda-tanda stres pada tamu dan memberikan penanganan yang tepat.

- **Etika dalam Pelayanan**: Hotel membuat kode etik yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan, seperti larangan menerima tip dari tamu.

- **Hotel's Courtesy**: Hotel mengadakan program pelatihan pelayanan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu.

Manfaat Pengembangan Kepribadian dalam Industri Perhotelan:

- **Meningkatkan kepuasan tamu:** Karyawan yang memiliki kepribadian yang baik dan keterampilan interpersonal yang kuat dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan tamu.
- **Meningkatkan produktivitas:** Karyawan yang memiliki motivasi diri yang tinggi dan kemampuan untuk bekerja sama dalam tim akan lebih produktif.

- **Membangun reputasi yang baik**: Hotel dengan karyawan yang profesional dan ramah akan memiliki reputasi yang baik dan menarik lebih banyak tamu.

- **Meningkatkan retensi karyawan**: Karyawan yang merasa dihargai dan memiliki kesempatan untuk berkembang akan lebih loyal terhadap perusahaan.

☺ END ☺