

AN INTERNSHIP REPORT IS THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA

Nur Anggi Fanjari Pangestu, Drs. Winarna, M.Hum

Abstrak

Kegiatan magang ini bertujuan untuk menerapkan teori perhotelan dan *hospitality* yang telah dipelajari di The Phoenix Hotel Yogyakarta. Pelaksanaan magang pada tanggal 2 Februari sampai dengan 2 Agustus 2023 di Departemen Front Office The Phoenix Hotel Yogyakarta. Metode dasar yang digunakan dalam praktek magang ini adalah Observasi dan Praktek Lapangan.

The Phoenix Hotel Yogyakarta dipilih sebagai lokasi praktek magang dikarenakan hotel tersebut merupakan salah satu hotel yang dapat memberikan kesempatan untuk menerapkan Bahasa Inggris dengan maksimal dalam setiap kegiatannya. Mahasiswa ditempatkan pada posisi bellboy yang akan membantu kegiatan check-in dan check-out. Mahasiswa juga dituntut untuk dapat menangani tamu dengan kebutuhan khusus dan komplain yang mungkin akan disampaikan. Seluruh kegiatan di dalam Departemen *Front Office* memerlukan kemampuan *problem solving*, kecermatan, kontrol emosi, dan kerja sama.

Kata kunci: Hotel, Front Office, Bellboy, Guest.

AN INTERNSHIP REPORT IS THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA

Nur Anggi Fanjari Pangestu, Drs. Winarna, M.Hum

Abstract

This internship activity aims to apply hotel and hospitality theories that have been studied at The Phoenix Hotel Yogyakarta. The internship will be held from February 2 to August 2 2023 in the Front Office Department of The Phoenix Hotel Yogyakarta. The basic methods used in this internship are Observation and Field Practice.

The Phoenix Hotel Yogyakarta was chosen as the location for internship practice because this hotel is one of the hotels that can provide the opportunity to apply English optimally in all activities. Students are placed in the position of bellboy who will assist with check-in and check-out activities. Students are also required to be able to handle guests with special needs and complaints that may be submitted. All activities within the Front Office Department require problem solving skills, accuracy, emotional control, and cooperation.

Keywords: Hotel, Front Office, Bellboy, Guest.