

ABSTRAK

Food & Beverage service Departement adalah salah satu departmen kunci dalam industri perhotelan yang bertanggung jawab atas penyajian makanan dan minuman layanan yang diberikan oleh departmen ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penyajian makanan di restoran hotel, layanan kamar (room service), sehingga penyelenggaraan acara dan banquet. Kualitas layanan yang diberikan departmen ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan reputasi hotel secara keseluruhan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya memahami bagaimana implementasi dan praktek kerja sebagai waitress dan bartendres di bagaian food and beverage department. Membahas mengenai kinerja seorang waiters dan bartendres di Hotel Resinda. Tentunya, atitude dan skill sebagai waitres dan bartendre sangat perlu di perhatikan dalam melayani tamu dengan menerapkan sistem kerja yang efisien serta memiliki sikap yang ramah. Sebagai waitres harus memiliki wawasan mengeunai ruang lingkup restoran dan operasional memiliki rasa bertanggung jawab keterampilan menghadapi complain tamu dan berkomunikasi kepada tamu yang baik dan bartenres juga harus memiliki wawasan mengeunai pembuatan produk minuman mocktail dan cocktail karena kunci menjadi bartendres yaitu skill dan cara mengelolah minuman untuk semua restoran.

Kata Kunci: Hotel, food and beverage service, pelayanan, Katja Lounge