

HOUSEKEEPING OPERATION MANUAL

 Penerbit
GRAHA ILMU

HOUSEKEEPING OPERATION MANUAL

Abd. Rahman Arief

HOUSEKEEPING OPERATION MANUAL

Oleh: *Abd. Rahman Arief*

Edisi Pertama

Cetakan Pertama, 2005

Hak Cipta © 2005 pada penulis,
Hak Cipta dilindungi undang-undang. Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun, secara elektronik maupun mekanis, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya, tanpa izin tertulis dari penerbit.



GRAHA ILMU

Candi Gebang Permai Blok R/6

Yogyakarta 55511

Telp. : 0274-882262; 0274-4462135

Fax. : 0274-4462136

E-mail. : info@grahailmu.com

Arief, Abd. Rahman

HOUSEKEEPING OPERATION MANUAL/ Abd. Rahman
Arief

- Edisi Pertama - Yogyakarta; Penerbit Graha Ilmu, 2005
xii + 84 hlm, 1 Jil. : 21 cm.

ISBN: 979-756-033-7

1. Pariwisata

I. Judul



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Penulis ucapkan kepada Ilahi Rabbi, karena berkat Rahmat dan karuniaNyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan buku ini, walaupun masih banyak kekurangan.

Harapan penulis, semoga buku yang sederhana ini, dapat membantu para mahasiswa “Jurusan Perhotelan” serta karyawan hotel yang ingin mendalami atau mempelajari tata graha hotel.

Penulis sangat mengharapkan masukan dari para pakar yang terkait dan para pembaca, guna kesempurnaan buku ini dalam penerbitan edisi berikutnya.

Akhir kata, semoga buku ini dapat bermanfaat bagi para mahasiswa Jurusan Perhotelan, dan pembaca.

Sekian, terima kasih.

Jakarta, Juli 2005

Penulis (RAF)



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Pengertian Housekeeping Department	1
1.2 Masalah Teknis Pelaksanaan Operasi House keeping	2
1.3 Masalah Administrasi dan Organisasi House keeping	3
1.4 Masalah pelayanan yang diberikan Housekeeping	6
1.5 Fungsi Housekeeping Department	7
BAB 2 STRUKTUR ORGANISASI	11
2.1 Housekeeping Office Section	12
2.2 Foor (Morning and Evening) Shift Section Floor Section	12
2.3 Houseman Section	13
2.4 General Linen Room Section	14

2.5	General Uniform Room Section	15
2.6	Upholstary Décor and Taylor Section	16
2.7	Gardening and Flower Section	16
2.8	Swimming Pool Section	17
2.9	Guest Laundry and Out Side Laundry Section	18
2.10	Struktur Organisasi	19
BAB 3	PERLENGKAPAN OPERASIONAL	21
3.1	Macam-macam Room Equipment	21
3.2	Macam-macam Office Equipment	22
3.3	Macam-macam Guest Supplies	22
3.4	Macam-macam Cleaning Equipment	23
3.5	Macam-macam Cleaning Supplies	25
3.6	Istilah dalam Housekeeping	27
3.6.1	Cleaning Equipment	27
3.6.2	Keterangan bahan-bahan dari lenen/ towels	29
3.6.3	Guest Supplies	30
3.6.4	Suite Room Equipment	33
3.6.5	Bath Room Equipment	34
3.6.6	Kode-kode Kamar Tamu	36
3.6.7	Cara Merapikan Tempat Tidur (Making Bed)	37
BAB 4	PEDOMAN PELAKSANAAN TUGAS	39
4.1	Housekeeping Office Section	39
4.1.1	Tugas-tugas dan Tanggung Jawab Executive Housekeeper	39
4.1.2	Tugas-tugas dan Tanggung Jawab Assistant Executive Housekeeper	41
4.1.3	Tugas-tugas Dan Tanggung Jawab Sekretaris Executive Housekeeper	42

4.1.4	Tugas-tugas Administrasi Housekeeping Clerk	43
4.2	Floor Sections	44
4.2.1	Tugas dan Tanggung Jawab Floor Housekeeper	44
4.2.2	Tugas dan Tanggung Jawab Floor Supervisor	45
4.2.3	Tugas-tugas dan Tanggung Jawab Room Boy/Maid	48
4.2.4	Tambahan Tugas-tugas Room Boy yang Bertugas Evening atau Night Shift	50
4.3	Houseman Section	51
4.3.1	Tugas-tugas dan Tanggung Jawab Chief Houseman	51
4.3.2	Tugas dan Tanggung Jawab Houseman Supervisor	51
4.3.3	Tugas-tugas Houseman dan Toilet Attendant	52
4.4	General Linen dan Uniform Room Section	53
4.4.1	Tugas-tugas dan Tanggung Jawab Chief General Linen dan Uniform Room	53
4.4.2	Tugas-tugas Linen dan Uniform Room Supervisor	54
4.4.3	Tugas-tugas Linen dan Uniform Room Clerk (Attendant)	54
4.5	Upholstary Décor And Tailor Section	55
4.5.1	Tugas-tugas Upholstareer Décor and Tailor Supervisor	55
4.5.2	Tugas-tugas Taylor/Seamtress	56

4.6	Gardening and Flower Section	56
4.6.1	Tugas-tugas Gardening Supervisor	56
4.6.2	Tugas-tugas Flowershop Supervisor	57
4.6.3	Tugas-tugas Gardener	57
4.6.4	Tugas-tugas Flower Attendants	58
4.7	Swimming Pool Section	59
4.7.1	Tugas-tugas Swimming Pool Manager/Chief Swimming Pool	59
4.7.2	Tugas-tugas Swimming Pool Supervisor	59
4.7.3	Tugas-tugas Swimming Pool Attendant	60
BAB 5	FORMULIR ADMINISTRASI	61
5.1	Room Boy Sheet	61
5.2	Floor Supervisor Report	61
5.3	Housekeeping Report	61
5.4	Lost & Found Article Sheet	62
5.5	Linen Inventory Control	62
5.6	Maintenance Order (Request)	62
5.7	Store Room Requisition Order	63
5.8	Purchase Requisition	63
5.9	Room Boy Control Sheet	63
5.10	Room Check List	63
5.11	Purchase Request /Purchase Requisition Order	64
DAFTAR PUSTAKA		81
TENTANG PENULIS		83