

Tinjauan Mata Kuliah

Mata kuliah Manajemen Operasional Layanan Kepariwisataaan membahas materi mengenai perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian kegiatan operasional yang terkait dengan layanan bidang kepariwisataan. Oleh karena itu, pembahasan setiap modul dan kegiatan belajar selalu dikaitkan dengan kegiatan layanan kepariwisataan. Layanan kepariwisataan yang dimaksud adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan di tempat tujuan wisata beserta semua fasilitas pendukung, seperti transportasi dan akomodasi, jasa boga, kesehatan, perbankan, asuransi, dan semua bidang kepariwisataan lainnya.

Ruang lingkup pembahasan Buku Materi Pokok (BMP) ini meliputi kriteria apa (*what*) yang dimaksud dengan manajemen operasi layanan kepariwisataan, di mana (*where*) manajemen operasi layanan kepariwisataan diterapkan, mengapa (*why*) manajemen operasi layanan kepariwisataan diperlukan, bagaimana (*how*) implementasi manajemen operasi layanan kepariwisataan, dan siapa saja (*by whom*) yang dapat mengimplementasikan manajemen operasi layanan kepariwisataan tersebut agar berjalan secara optimal.

BMP Manajemen Operasi Layanan Kepariwisataaan memiliki bobot 3 SKS. Tiap SKS terdiri dari 3 modul, sehingga jumlah keseluruhan modul dalam BMP ini adalah 9 modul. BMP Manajemen Operasional Layanan Kepariwisataaan juga dilengkapi dengan Panduan Praktik yang terdapat pada bagian akhir BMP. Praktik dalam mata kuliah Manajemen Operasional Layanan Kepariwisataaan bertujuan untuk memberikan pengalaman lapangan kepada mahasiswa tentang berbagai hal yang berkaitan dengan kegiatan operasional layanan kepariwisataan. Kegiatan praktik mata kuliah ini dibagi dalam 3 (tiga) kelompok praktik, yaitu:

1. Kualitas Layanan Kepariwisataaan
2. Tata Letak Fasilitas Layanan Kepariwisataaan
3. Pengelolaan Rantai Pasokan Layanan Kepariwisataaan.

Adapun rincian materi setiap modul adalah:

- Modul 1 membahas tentang pengertian tentang manajemen operasi layanan secara keseluruhan beserta perannya dalam perekonomian, karakteristik layanan, serta pengertian manajemen operasi layanan kepariwisataan secara khusus.
- Modul 2 membahas mengenai bagaimana mendesain layanan, baik layanan baris depan maupun baris belakang, serta bagaimana melakukan inovasi dalam layanan secara umum dan layanan kepariwisataan secara khusus.
- Modul 3 membahas mengenai strategi dalam penyampaian layanan kepada pelanggan, baik layanan secara umum maupun layanan kepariwisataan secara khusus.
- Modul 4 membahas mengenai bagaimana menilai kinerja layanan dengan mengukur kualitas layanan baik menggunakan *servqual* maupun pengendalian kualitas secara statistik.
- Modul 5 membahas mengenai penentuan lokasi layanan kepariwisataan dengan berbagai metode kuantitatif dan kualitatif.
- Modul 6 membahas mengenai tata letak fasilitas layanan kepariwisataan dengan menggunakan berbagai metode dan menggunakan berbagai pertimbangan yang mendukung pemilihan tata letak yang memudahkan layanan dan layanan kepariwisataan.
- Modul 7 membahas bagaimana mengelola layanan kepariwisataan, baik penyediaan sumberdaya yang mendukung, terutama sumberdaya manusia yang memberikan layanan, serta pengelolaan rantai pasokan dalam layanan.
- Modul 8 membahas mengenai bagaimana mengadakan perencanaan kapasitas layanan kepariwisataan terkait dengan permintaannya sehingga dapat memaksimalkan layanan dan meminimalkan antrian.
- Modul 9 membahas mengenai bagaimana mengelola layanan, khususnya layanan kepariwisataan agar pelanggan tetap setia.

Orientasi penyajian BMP ini adalah untuk memudahkan mahasiswa belajar secara mandiri. BMP Manajemen Operasional Layanan Kepariwisataannya ini terdiri dari 9 modul yang keterkaitan diantaranya dipaparkan pada Peta Kompetensi. Setiap modul dalam BMP ini terdiri dari dua atau tiga kegiatan pembelajaran yang dilengkapi dengan latihan, rangkuman, tes formatif, dan tes praktik. Pada setiap modul ada beberapa contoh kasus yang seringkali dihadapi dalam praktik layanan kepariwisataan. Mahasiswa diwajibkan mempelajari BMP ini dengan sungguh-sungguh dan mencoba mengerjakan tes yang disajikan pada setiap kegiatan belajar.

Selamat Belajar, Semoga Sukses!

Peta Kompetensi Manajemen Operasional Layanan Kepariwisataaan Kuliah/SPAR4210/3 SKS

