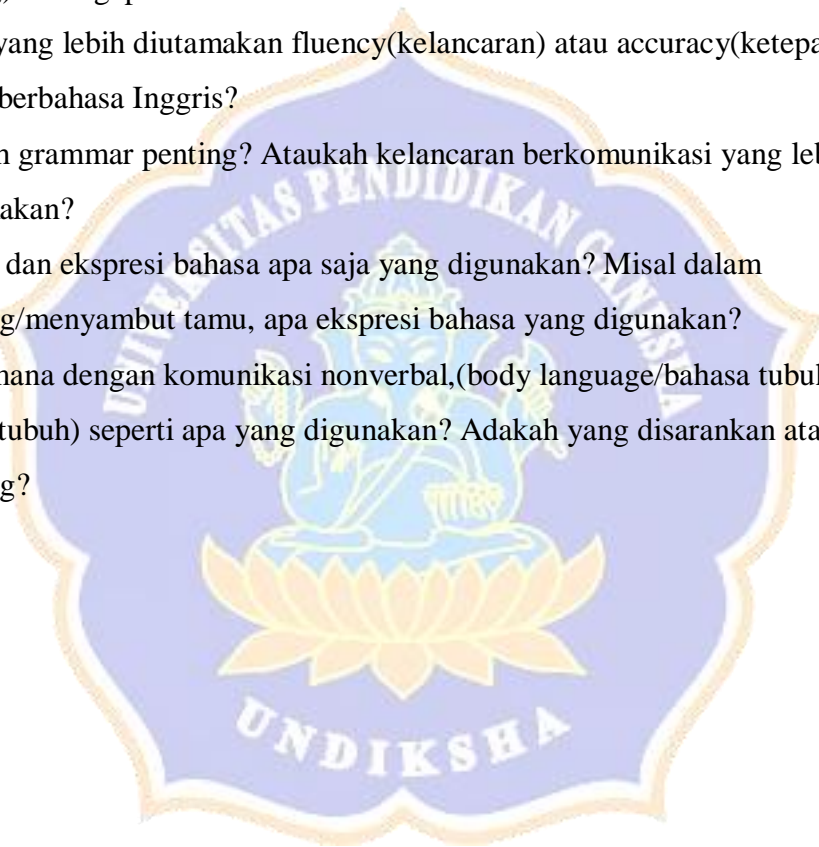


## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pedoman Wawancara

#### **Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Peserta Magang Di Restoran (Studi Kasus: Di Kawasan Lovina)**

1. Keterampilan bahasa apa saja yang dibutuhkan trainee (reading, speaking, listning, writing) dalam berbahasa Inggris di Restoran/hotel?
2. Keterampilan bahasa apa yang paling diutamakan (reading, speaking, listning, writing)? Mengapa?
3. Mana yang lebih diutamakan fluency(kelancaran) atau accuracy(ketepatan) dalam berbahasa Inggris?
4. Apakah grammar penting? Ataupun kelancaran berkomunikasi yang lebih diutamakan?
5. Fungsi dan ekspresi bahasa apa saja yang digunakan? Misal dalam greating/menyambut tamu, apa ekspresi bahasa yang digunakan?
6. Bagaimana dengan komunikasi nonverbal,(body language/bahasa tubuh dan gestur tubuh) seperti apa yang digunakan? Adakah yang disarankan atau dilarang?



## Lampiran 2. Dokumentasi SOP

### Standar Oprasional Prosedur:

1. *Greeting*, merupakan ucapan salam kepada tamu ditunjukkan sebagai penyambutan kepada tamu, *greeting* adalah langkah pertama dari langkah pelayanan standar di restoran.
2. *Escorting guest to the table*, di tahap ini, bila tamu sudah memesan meja terlebih dahulu, maka tamu langsung diantar ke meja tersebut. Bila tamu belum memesan meja, maka tamu diantar ke meja yang mereka sukai.
3. *Present menu*, setelah mengantar tamu ke meja, maka langkah selanjutnya adalah memberikan buku menu restoran kepada tamu, hal ini harus dilakukan tepat waktu, jangan sampai tamu sudah menunggu terlalu lama.
4. *Taking order*, dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara lain : kitchen , bar, dan pastry.
5. *Serve food*, tahapan selanjutnya adalah menyajikan makanan kepada tamu.
6. *Clean the table*, tahapan ini merupakan tahap membersihkan meja, namun perlu dipaastikan bahwa tamu sudah selesai makan.
7. *Present bill*, tahapan berikutnya adalah berkaitan dengan transaksi pembayaran makanan atau minuman yang di pesan tamu.
8. *Say thank you*, tahapan terakhir adalah mengucapkan terima kasih atas kedatangan tamu dan mengucapkan harapan datang kembali ke restoran.