

ABSTRACT

Theresia Laksmi Widyarini. (1999). *Designing a Syllabus for Hotel Front Office Staff based on an Analysis on Essential Language Functions*. Yogyakarta: Sanata Dharma University.

Tourism business in Yogyakarta is growing rapidly. One requirement to accompany this rapid growing business is the development of Human Resource quality. Since the hotel business deals with hospitality business, it requires professional staff in serving guests, especially foreign tourists. Therefore, one important skill that needs to be acquired by hotel staff to serve guests professionally is the ability to communicate in English.

The research aimed at describing the kinds of language functions needed by the Hotel Front Office (HFO) staff and designing an ESP syllabus based on an analysis on essential language functions. There were four problems formulated in this research. The first problem was whether or not the HFO staff needed essential language functions in performing their daily duties. The second problem concerned with the identification of the kinds of language functions. Finally, the third and fourth problems concerned with the description of the steps of syllabus development and how an ESP syllabus which comprised the essential language functions look like.

The study found out that the HFO staff need language functions in performing their daily duties. To find out the kinds of language functions needed by the HFO staff, the writer conducted some need analysis. She followed Munby's work because his work was considered to be the most elaborated one in need analysis. And the kinds of language functions needed by the HFO staff were greeting the guests, asking personal and official identities, asking types of room, asking length of stay, offering room, asking the arrival time, making confirmation, making phone call, writing messages for guests, apologizing, promising an action, giving explanation, showing the effort, changing the room, informing facilities, informing special offers, informing sightseeing and shopping, informing vehicles, ticket arrangements etc, answering questions about bills, asking way of payment, refusing and accepting ways of payment, resolving errors on the bills, farewell.

The result of the analysis on these essential language functions needed by the HFO staff would serve as the base of designing the syllabus. The type of syllabus chosen was functional syllabus because the type of syllabus emphasized not only on the mastery of language but more importantly on the learners' ability to carry out particular functions using the language.

Finally, it is to be hoped that the syllabus design which comprises essential language functions will improve and enrich the teaching and learning English for HFO staff. And in return, it will improve the HFO staff's ability in communicating with English speaking guests.

ABSTRAK

Theresia Laksmi Widyarini. (1999). *Designing a Syllabus for Hotel Front Office Staff based on an Analysis on Essential Language Functions*. Yogyakarta: Sanata Dharma University.

Industri pariwisata di Yogyakarta sedang berkembang dengan pesat. Satu syarat untuk mengimbangi pesatnya perkembangan industri ini adalah peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia. Karena industri ini erat hubungannya dengan keramah-tamahan, industri ini memerlukan pekerja-pekerja yang profesional dalam melayani tamu/wisatawan, khususnya tamu/wisatawan asing. Oleh karena itu, satu kemampuan penting yang perlu dikuasai oleh karyawan hotel agar dapat memberikan pelayanan yang profesional adalah kemampuan untuk berkomunikasi dalam bahasa asing, terutama Bahasa Inggris.

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan macam fungsi bahasa yang diperlukan oleh karyawan di Front Office Hotel dan pembuatan suatu silabus didasarkan pada hasil analisa fungsi bahasa tersebut. Ada empat masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini. Masalah kesatu adalah untuk mengetahui apakah karyawan Front Office Hotel memerlukan fungsi bahasa tertentu dalam menjalankan tugas mereka. Masalah kedua berkaitan dengan penemuan macam fungsi bahasa. Yang ketiga dan keempat adalah untuk memberikan gambaran dari langkah-langkah pembuatan suatu silabus dan bagaimana desain yang dihasilkan dari sylabus yang memuat fungsi-fungsi tersebut.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa karyawan Front Office Hotel memang memerlukan fungsi bahasa dalam menjalankan tugas. Untuk mengetahui macam fungsi bahasa yang diperlukan, penulis membuat suatu analisa kebutuhan (*need analysis*). Peneliti mengikuti analisa Munby sebab analisa Munby adalah yang terlengkap dan terinci. Dan macam fungsi bahasa yang diperlukan adalah mengucapkan salam, menanyakan identitas tamu, menanyakan tipe kamar, menanyakan berapa lama akan menginap, menawarkan kamar kepada tamu, menanyakan kapan akan tiba dihotel, mengkonfirmasi pesanan, melakukan hubungan telepon untuk tamu, menulis pesan untuk tamu, meminta maaf, memperbaiki kesalahan, memberikan penjelasan, menunjukkan usaha, memberikan kamar pengganti, memberikan informasi mengenai fasilitas, memberikan informasi tentang obyek wisata dan tempat belanja, memberikan informasi tentang fasilitas gratis yang disediakan hotel, memberikan informasi mengenai alat transportasi, tiket perjalanan dll, menjawab pertanyaan mengenai rekening hotel, menanyakan alat pembayaran, menolak dan menerima alat pembayaran, menyelesaikan kesalahan mengenai rekening hotel dan mengucapkan salam perpisahan.

Hasil dari analisa fungsi bahasa yang diperlukan oleh karyawan Front Office Hotel tersebut kemudian dijadikan dasar untuk membuat suatu silabus. Tipe silabus yang digunakan adalah *functional syllabus* sebab tipe silabus ini memuat

fungsi-fungsi dari suatu bahasa dan sesuai untuk pengajaran Bahasa Inggris bagi kalangan tertentu, seperti karyawan Front Office Hotel.

Yang terakhir, hasil akhir dari penulisan silabus ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperkaya pengajaran Bahasa Inggris untuk karyawan Front Office Hotel dan pada akhirnya nanti dapat meningkatkan kemampuan karyawan Front Office Hotel dalam berkomunikasi dengan tamu/wisatawan asing.

