

SILABUS

I. Identitas mata kuliah

Nama Mata Kuliah	: Pre Intermediate English for Tourism
Kode Mata Kuliah	: MR 401
SKS	: 2 SKS
Semester / Jenjang	: 4 / S1
Kelompok Mata Kuliah	: MKK Program Studi
Program Studi	: Manajemen Resort and Leisure
Prasyarat	: Telah lulus Basic English for Tourism
Dosen	: Dra. Kuswardhani M.Ed

2. Tujuan

Selesai mengikuti perkuliahan ini mahasiswa diharapkan mampu berbicara dalam Bahasa Inggris dengan lancar dan percaya diri mengenai *hospitality industry*. Selain itu mahasiswa juga diharapkan dapat membuat brosur, leaflet, etcetra.

3. Deskripsi Isi

Mata Kuliah Pre Intermediate English for Tourism adalah mata kuliah Bahasa Inggris yang berkaitan dengan bidang kepariwisataan. Dalam perkuliahannya dipelajari bagaimana berbicara dengan klien dalam menerima pembayaran, bertanya dan mendeskripsikan kebutuhan dan permintaan pelanggan, cara meminta maaf, menangani keluhan pelanggan secara tertulis dan orally.

4. Pendekatan Pembelajaran

Pendekatan	: Ekspositari, komunikatif
Metode	: Ceramah, diskusi
Media	: whiteboard, radiotape, computer, in focus, etc.

5. Evaluasi

Kehadiran dan sikap belajar di kelas
(disiplin, kesopanan, partisipasi aktif, etc)
Tugas perorangan
Tugas kelompok
UTS & UAS

6. Uraian Materi Perkuliahan Tiap Pertemuan

Pertemuan I

Membahas Silabus perkuliahan

Pertemuan II

Discussing about "Hospitality Industry"

- advantages and disadvantages of working in hospitality industry
- matching the jobs with the duties

Pertemuan III, IV and V

Expressing their ideas about advantages and disadvantages of working in hospitality industry + discussion session with the rest of students

Pertemuan VI + VII

Taking payment : by cash, credit card and travel cheque Giving change Explaining exchange rates

Pertemuan VIII UTS

Pertemuan IX

Handling complaints : - facilities
- service
- human resources, etc.

Pertemuan X + XI

Dealing with complaints :

- apologizing
- suggesting and advising
- requesting
- missing things, things not working, annoying things
- identifying the problems and solving them
- writing and answering letters, fax of complaints

Pertemuan XII + XIII

Writing Letters
Invitation Letters
Cancellation

Pertemuan XIV + XV

Welcoming and farewell speech

Pertemuan XVI

UAS

7. Daftar Buku

Allen, 1990, *Living English Structure*, London, Longman.

Adam, Donald, 1989, *International Hotel English*, Prentice Hall International, UK

Horner, et al. 2003, *English for International Tourism*, London, Longman.

Leo, Jones, 1990, *Welcome! English for the Travel and Tourism Industry*, Cambridge, Cambridge University Press.

Leo, Sutanto, 2004, *English for Professional Hotel Communication*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Martin, Hewings, 1999, *Advanced Grammar in Use*, CUP, England

Margaret, O'Keeffe, Dubicka, Iwonna, 2003, *English for International Tourism*, Pearson Education Limited, England.

Swan and Walters, 1984, *The New Cambridge English Course*, CUP, New York.

Strott and Holt, 1989, *First Class English for Tourism*, OUP, Oxford.

Scott, Crits and Revell, 1989, *Five Star English*, OUP, Oxford.

