

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja resepsionis pada saat beban kerja tinggi di Hotel Yehezkiel Bandung. Dalam sebuah hotel terdapat berbagai departemen untuk menjalankan operasional dalam memberikan pelayanan kepada tamu, Salah satunya adalah departemen front office dimana fungsinya sangat penting yaitu merupakan tempat tamu melakukan pemesanan kamar. Dilihat dari fungsi Receptionist itu sendiri yang ada di Hotel Yehezkiel Bandung yang harus melayani pemesanan kamar yang di butuhkan tamu tentu harus ditunjang dengan kinerja karyawan yang berkualitas dan maksimal dalam melayani tamu.

Kata Kunci : skill, management front office