

## RINGKASAN

**Penerapan *Guiding Skill* Sebagai Pelayanan *Guest Relation Officer* di Departemen *Front Office* Hotel Royal Tretes View, Annisa Shaliha Intania Maqdis, F31180353, 2021, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Renata Kenanga Rinda, S. Pd, M. Pd (Dosen Pembimbing), Khanifah (Pembimbing Lapangan).**

Royal Tretes View selama lima bulan yang dilaksanakan sejak 21 September 2020 sampai 24 Januari 2021. Setelah pelaksanaan program PKL di Hotel Royal Tretes View Hotel penulis mendapat banyak pengalaman dan pengetahuan dari lingkungan kerja yang menjadikan bekal bagi penulis setelah lulus dan siap terjun dalam industry kerja. Penulis dapat mengetahui seluruh departemen yang ada di Royal Tretes View Hotel beserta tugas tugasnya, khususnya pada bidang departemen *front office*. Selain itu, penulis juga belajar berkomunikasi dan berinteraksi dengan para tamu asing maupun lokal dan memberikan informasi yang benar mengenai hotel tersebut serta memberikan pelayanan yang baik. Penulis dapat belajar bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, tepat waktu, dan membangun kerjasama yang baik dengan setiap orang yang ada di instansi ini.