

ABSTRACT

DESIGN OF COMPETENCE-BASED STRATEGIC TRAINING AND DEVELOPMENT PROGRAM FOR WAITERS AND NUTRITION EXPERT IN AEROFOOD INDUSTRIAL CATERING

Aerofood Industrial Catering is a business unit of PT Aerofood Indonesia, the company is engaged in catering services for hospitals, factories and various worlds. Where this company is improving the quality of service by improving the quality of employees in each unit in accordance with the appropriate competencies.

With the findings in practical work there are 2 positions (waiters and nutritionists) who are often involved in the emergence of complaints from consumers, so this training is used by these 2 positions. The determined competencies are also based on the findings of practical work, jobdesc, competency gaps.

This thesis produces a competency-based strategic training program which will be used as a guide in improving employee competencies and reducing complaints from consumers

Keywords: Training, Development, Competence, Strategy, Program

ABSTRAK

RANCANGAN PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN STRATEGIS BERBASIS KOMPETENSI UNTUK WAITERS DAN AHLI GIZI PADA AEROFOOD INDUSTRIAL CATERING

Aerofood Industrial Catering adalah unit usaha dari PT Aerofood Indonesia, perusahaan ini bergerak di bidang jasa catering untuk rumah sakit, pabrik, dan berbagai dunia. Dimana perusahaan ini sedang meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan mutu karyawan pada setiap unit sesuai dengan kompetensi yang sesuai

Dengan temuan pada kerja praktek terdapat 2 posisi (waiters dan ahli gizi) yang sering terlibat dalam timbulnya keluhan dari konsumen, maka pelatihan ini digunakan oleh 2 posisi tersebut. Kompetensi yang ditentukan juga berdasarkan temuan kerja praktek, uraian pekerjaan, gap kompetensi.

Tesis ini menghasilkan program pelatihan strategis berbasis kompetensi yang nantinya akan digunakan sebagai pedoman dalam meningkatkan kompetensi karyawan dan mengurangi terjadinya keluhan dari konsumen.

Kata Kunci : Pelatihan, Pengembangan, Kompetensi, Strategi, Program