

ABSTRAK

Setiap semua hotel pastinya memiliki prosedur standar operasional yang terstruktur dan jelas, salah satunya yaitu Hotel Aryaduta Manado. Pentingnya standar operasional di Hotel Aryaduta Manado yaitu untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas dalam melayani tamu. Pelayanan dari Hotel Aryaduta Manado yaitu jamuan sarapan pagi yang kebanyakan jemuannya yaitu olahan pastry tetapi dalam pelaksanaannya masih banyak produk pastry yang tidak sesuai dengan standar prosedur. Dalam tugas akhir ini akan dibahas mengenai prosedur standar operasional pengolahan produk pastry kontinental dan oriental di Hotel Aryaduta Manado dan mengenai hal – hal yang bersangkutan dengan penentuan kualitas produk pastry berdasarkan hasil praktik kerja lapangan selama kurang lebih 6 bulan. Sehingga ditemukan akar permasalahan dan cara untuk memperbaikinya.

Kata Kunci: SOP, kualitas, Evaluasi