

ABSTRAK

Letak geografis Kota Bandung sangat strategis sebagai penunjang kebutuhan wisata di daerah sekitar Kota Bandung, seperti kebutuhan penginapan yaitu hotel. Pada tahun 2017 Fox Harris City Center bergabung dengan Tauzia ,sebuah hotel bintang 4 dan masuk ke daftar Mid Scale properti. Hotel Fox Harris City Center Bandung memiliki Departemen Food and Beverage Service yang merupakan salah satu departemen di hotel yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman untuk mencapai kepuasan pelanggan. Standard Operating Procedure merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. SOP yang diterapkan oleh karyawan di Hotel Fox Harris City Center Bandung seperti seragam, jadwal kerja, dan tata tertib. Penerapan ini dilakukan oleh setiap karyawan Food and Beverage Service Department di Hotel Fox Harris City Center Bandung agar kualitas pelayanan yang diberikan tetap prima. Hal yang dapat dilakukan dari pengamatan dan penelitian tinjauan operasional kerja Departemen Food and Beverage Service di Hotel Fox Harris City Center Bandung yaitu mempertahankan kualitas SOP, memberikan penegasan terhadap seluruh karyawan.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur, Departemen Food and Beverage Service, Hotel Fox Harris City Center Bandung.