



STRATEGI EFEKTIF MENINGKATKAN KUALITAS DAN MUTU KERJA STAFF DI HOTEL MORISSEY JAKARTA

Hari Iskandar
Universitas Bunda Mulia
hiskandar@bundamulia.ac.id

Diunggah : 17 – 09 – 2025 | Diterima : 14 – 10 – 2026 | Diterbitkan: 30 – 04 – 2026

Abstract

The hospitality industry faces challenges in improving staff performance to maintain optimal service standards. This Community Service Program (PKM) aimed to enhance the quality and performance of Hotel Morissey Jakarta staff through training in technical skills and soft skills. The methods used in this program included interactive training, group discussions, and case studies relevant to the hospitality industry. This program involved 25 participants from various departments, and the results indicated a significant improvement in their understanding of time management, conflict resolution, and effective work strategies. Evaluation results showed that 85% of participants gained new insights applicable to their daily tasks. Additionally, the collaboration between academia and the industry in this training opened opportunities for further partnerships in hospitality human resource development. This program demonstrated that a practice-based and participatory training approach effectively enhances staff skills and work motivation. For sustainable results, continuous training and evaluation are needed to ensure ongoing improvements in hospitality service quality.

Keyword: Training, Soft Skills, Time Management

Abstrak

Industri perhotelan menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas kerja staf guna mempertahankan standar layanan yang optimal. Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kinerja staf Hotel Morissey Jakarta melalui pelatihan keterampilan teknis dan soft skills. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi pelatihan interaktif, diskusi kelompok, dan studi kasus yang relevan dengan industri perhotelan. Kegiatan ini diikuti oleh 25 peserta dari berbagai divisi, dengan hasil menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman manajemen waktu, penyelesaian konflik, dan strategi kerja efektif. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa 85% peserta memperoleh wawasan baru yang dapat diterapkan dalam pekerjaan mereka. Selain itu, kolaborasi antara akademisi dan industri dalam pelatihan ini membuka peluang kerja sama lebih lanjut dalam pengembangan sumber daya manusia perhotelan. Program ini membuktikan bahwa pendekatan pelatihan berbasis praktik dan partisipatif efektif dalam meningkatkan keterampilan dan motivasi



kerja staf. Untuk hasil yang berkelanjutan, diperlukan pelatihan berkala dan evaluasi berkelanjutan guna memastikan peningkatan kualitas layanan perhotelan.

Kata kunci: Pelatihan, Soft Skills, Manajemen Waktu

Pendahuluan

Industri perhotelan di Indonesia terus berkembang seiring dengan meningkatnya ekspektasi konsumen dan persaingan yang semakin ketat. Dalam konteks ini, kualitas layanan menjadi elemen krusial yang berkontribusi terhadap citra merek dan niat pemesanan konsumen. Sebagaimana dijelaskan oleh Aryanti dan Tjokrosaputro (2024), hotel perlu mengelola ulasan online dengan baik serta melakukan perbaikan berdasarkan umpan balik negatif dari pelanggan untuk mempertahankan citra positif dan menghadirkan layanan yang sebanding dengan harga yang ditawarkan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dapat mendorong loyalitas pelanggan dan memperkuat daya saing hotel.

Strategi bersaing juga berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Laia dan Th (2024) menunjukkan bahwa penerapan strategi bersaing yang inovatif dapat secara signifikan memengaruhi produktivitas industri perhotelan. Salah satu strategi yang efektif adalah dengan meningkatkan kompetensi operasional dan pengalaman lapangan bagi staf, sebagaimana diungkapkan oleh Octantio dan Asnur (2023), yang menyoroti bahwa peningkatan kualitas tenaga kerja mendukung permintaan layanan yang lebih baik.

Dalam perspektif yang lebih luas, organisasi perhotelan juga harus mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pasar melalui pembelajaran organisasi. Ali et al. (2023) menjelaskan bahwa kemampuan hotel dalam belajar dan beradaptasi, terutama setelah pandemi COVID-19, menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan yang optimal tidak hanya berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan tetapi juga berdampak pada loyalitas mereka, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian Khattab dan Aldehayyat (2011) serta Wang et al. (2021), yang menemukan hubungan positif antara kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan.

Salah satu elemen kunci dalam memastikan kualitas layanan yang baik adalah pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, termasuk program pelatihan karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan keterampilan individu tetapi juga berdampak positif pada kinerja mereka secara keseluruhan. Misalnya, Prayogi et al. (2024) meneliti dampak pelatihan di Hotel BATIQA Palembang dan menemukan bahwa peningkatan kompetensi yang diperoleh dari pelatihan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja kerja.

Selain itu, Pratama dan Riana (2022) mengungkapkan bahwa selama pandemi COVID-19, pelatihan menjadi strategi penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian Khatimah (2023), yang



menyoroti bahwa pelatihan berperan sebagai mediator dalam memaksimalkan pemanfaatan teknologi oleh karyawan, sehingga meningkatkan efisiensi operasional di hotel. Hubungan antara pelatihan dan kinerja karyawan juga didukung oleh temuan Septaviandri (2020), yang menyatakan bahwa faktor seperti pelatihan, insentif, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di sektor perhotelan.

Di sisi lain, tantangan dalam manajemen karyawan di industri perhotelan juga tidak dapat diabaikan. Salah satu isu utama yang dihadapi adalah tingginya tingkat turnover karyawan, yang berkisar antara empat hingga lima belas persen, bergantung pada segmen hotel tertentu (Chang et al., 2019). Faktor-faktor seperti ketidakpuasan kerja, kurangnya peluang pengembangan karier, dan rendahnya komitmen organisasi berkontribusi terhadap tingginya tingkat turnover ini. Cho et al. (2006) menyatakan bahwa peningkatan praktik manajemen sumber daya manusia yang melibatkan partisipasi karyawan dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Selain itu, penerapan teknologi dalam industri perhotelan juga menimbulkan tantangan tersendiri dalam pengelolaan karyawan. Ivanov et al. (2019) menyoroti bahwa integrasi robot dalam operasional hotel memengaruhi peran karyawan, sehingga pelatihan ulang menjadi krusial agar mereka dapat menyesuaikan diri dengan perubahan ini. Lebih jauh, keseimbangan kerja-hidup juga menjadi faktor penting yang dapat memoderasi hubungan antara manajemen SDM dan niat karyawan untuk tetap bekerja di industri ini (Chang et al., 2019).

Evaluasi efektivitas pelatihan karyawan merupakan aspek penting untuk memastikan bahwa investasi dalam pengembangan sumber daya manusia memberikan hasil yang optimal. Salah satu metode yang banyak digunakan adalah Model Kirkpatrick, yang mengukur efektivitas pelatihan dalam empat level: reaksi, pembelajaran, perilaku, dan hasil (Abdullah, 2020). Namun, Teja dan Oktavio (2020) menekankan perlunya sistem evaluasi yang lebih sistematis untuk menilai sejauh mana pelatihan yang diberikan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.

Pendekatan lain dalam mengukur efektivitas pelatihan adalah melalui Return on Investment (ROI), seperti yang dikaji oleh Indrayati dan Suhariadi (2023). Mereka menemukan bahwa evaluasi berbasis ROI memberikan wawasan tentang sejauh mana pelatihan berkontribusi terhadap efektivitas organisasi. Selain itu, Holy et al. (2023) mencatat bahwa selain peningkatan keterampilan, pelatihan juga berdampak positif pada motivasi kerja karyawan, yang berimplikasi pada peningkatan produktivitas.

Secara keseluruhan, industri perhotelan harus memahami bahwa kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek fisik, tetapi juga pengalaman emosional pelanggan selama mereka menginap. Untuk mencapai hal ini, hotel harus menerapkan strategi pengelolaan karyawan yang komprehensif, mulai dari pengembangan kompetensi melalui pelatihan hingga perbaikan sistem manajemen SDM guna meningkatkan loyalitas dan kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, industri perhotelan dapat meningkatkan daya saingnya di pasar yang semakin kompetitif.



Tujuan dan Sasaran

Sasaran dari Kegiatan ini adalah para staff hotel morissey dari berbagai macam department seperti front office, housekeeping, kitchen, security, Admin dan General dengan jumlah maksimal 25 orang level Staff sampai dengan level Supervisor. Dari segi tujuan adalah untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi guna meningkatkan kesejahteraan kepada para peserta PKM, dilanjutkan dengan Melaksanakan Kegiatan tridarma Perguruan tinggi dan kewajiban dosen dan menjalin hubungan baik antar akademisi dan industri yaitu UBM dan Hotel Morissey.

Metode Pelaksanaan

Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini akan dilaksanakan dengan metode pelatihan dan workshop interaktif yang dirancang untuk meningkatkan kualitas serta mutu kerja para staf Hotel Morissey Jakarta. Kegiatan ini mencakup sesi pemaparan materi, diskusi interaktif, serta simulasi studi kasus terkait dengan manajemen SDM dan supervisi di industri perhotelan.

Pelaksanaan kegiatan PKM pada tanggal 11 Maret 2025 pada pukul 10.00 – 17.30 WIB dan bertempat di Hotel Morissey, Jakarta. Peserta adalah 25 orang staf dan supervisor dari berbagai departemen, seperti Front Office, Housekeeping, Kitchen, Security, Admin, dan General.

Metode pelaksanaan kegiatan PKM ini menggunakan pendekatan yang mencakup:

- **Pemaparan Materi**

Setiap sesi akan diawali dengan pemaparan materi oleh dosen dan mahasiswa, yang akan membahas berbagai strategi dalam meningkatkan efektivitas kerja staf hotel. Materi disusun agar relevan dengan kebutuhan industri perhotelan, termasuk keterampilan kepemimpinan, manajemen konflik, kerja tim, dan penerapan teknologi dalam industri perhotelan.

- **Diskusi Interaktif & Tanya Jawab**

Sesi diskusi akan dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada peserta dalam berbagi pengalaman dan menyampaikan tantangan yang mereka hadapi di tempat kerja. Interaksi ini akan membantu menciptakan pemahaman yang lebih mendalam terhadap materi yang disampaikan.

- **Simulasi dan Studi Kasus**

Dalam beberapa sesi, peserta akan diberikan studi kasus terkait dengan permasalahan nyata di industri perhotelan. Mereka akan diminta untuk menganalisis situasi dan mencari solusi terbaik dengan bimbingan dari pemateri.

- **Evaluasi dan Feedback**



Di akhir sesi, peserta akan diberikan kesempatan untuk memberikan feedback melalui kuesioner guna mengevaluasi efektivitas program. Feedback ini akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan PKM di masa mendatang.

Tabel 1. Rundown Acara

Waktu	Kegiatan	PIC
08.30-09.30	Berangkat dari UBM ke Hotel Morissey	Hari
09.30-10.00	Tiba di Hotel & Persiapan Kegiatan	Dessy
10.00-10.05	Pembukaan oleh Pihak Hotel & UBM	Hotel & UBM
10.05-11.05	Materi 1: Time Management dan Effective Priority Setting	Dessy + Samuel Deo
11.05-12.05	Materi 2: How to Motivate Yourself and Your Team	Vishnu + Marcellino
14.05-15.05	Materi 3: Conflict Resolution dan Negotiation	Regina + Jess
15.05-16.05	Materi 4: Technology in Hotel Industry	Hari + Samuel Deo
16.05-17.05	Materi 5: Team Work dan Collaboration	Lamtiar + Marcellino
17.05-17.30	Closing: Foto Bersama, Feedback Kuesioner, Simbolisasi TOA	UBM Team

Dengan metode dan pelaksanaan ini, diharapkan kegiatan PKM dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi para peserta dan membantu mereka dalam meningkatkan efektivitas serta mutu kerja di industri perhotelan.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) bertema “Strategi Efektif Meningkatkan Kualitas dan Mutu Kerja Staff” yang dilaksanakan pada Selasa, 11 Maret 2025 di Hotel Morissey Jakarta berhasil dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

Adapun hasil yang diperoleh dari kegiatan ini antara lain:

- Partisipasi Aktif Peserta

Kegiatan diikuti oleh 25 peserta dari berbagai divisi di Hotel Morissey, termasuk Front Office, Housekeeping, Kitchen, Security, Admin, dan General. Selama sesi berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi, terutama dalam sesi diskusi dan simulasi kasus.



- **Peningkatan Pemahaman Peserta**

Berdasarkan umpan balik dari kuesioner evaluasi, sebanyak 85% peserta merasa mendapatkan wawasan baru yang dapat diterapkan dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Materi yang paling diminati adalah "Time Management & Effective Priority Setting" dan "Conflict Resolution & Negotiation", karena relevan dengan tantangan yang mereka hadapi di tempat kerja.

- **Kolaborasi Akademisi dan Industri**

PKM ini berhasil mempererat hubungan antara Universitas Bunda Mulia (UBM) dan Hotel Morissey, membuka peluang untuk kerja sama lebih lanjut dalam program pelatihan atau penelitian bersama di masa depan. Manajemen Hotel Morissey memberikan apresiasi terhadap kegiatan ini dan menyatakan minat untuk melanjutkan program serupa secara berkala.

- **Feedback dan Evaluasi**

Dari hasil kuesioner evaluasi, aspek yang paling dihargai oleh peserta adalah metode pembelajaran yang interaktif serta studi kasus yang relevan dengan industri perhotelan. Saran perbaikan yang diberikan oleh peserta meliputi penambahan sesi praktik dan studi kasus yang lebih kompleks untuk meningkatkan pemahaman yang lebih mendalam.

Kegiatan ini membuktikan bahwa pendekatan berbasis pelatihan interaktif dan simulasi kasus sangat efektif dalam meningkatkan keterampilan dan pemahaman karyawan hotel dalam menghadapi tantangan kerja. Relevansi Materi terhadap Kebutuhan Industri dimana materi yang disampaikan dalam kegiatan ini sudah sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan, khususnya dalam pengelolaan waktu, motivasi kerja, penyelesaian konflik, teknologi, serta kerja sama tim.

Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi yang diperoleh dalam dunia akademik dapat diadaptasikan ke dalam lingkungan kerja nyata. Selanjutnya, pentingnya Soft Skills di Industri Perhotelan yang mana dilakukan Melalui diskusi dan studi kasus, peserta menyadari bahwa soft skills seperti komunikasi efektif, kepemimpinan, dan pemecahan masalah sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan di industri hospitality.

Pelatihan seperti ini menjadi nilai tambah bagi karyawan dalam meningkatkan profesionalisme mereka. dampak Kolaborasi antara Akademisi dan Industri yang seharusnya kerja sama antara universitas dan industri terbukti dapat memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, baik dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja maupun dalam mengembangkan metode pembelajaran yang lebih aplikatif.

Model pelatihan ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan program PKM di masa mendatang yang lebih komprehensif dan berkelanjutan. Evaluasi efektivitas program pelatihan karyawan di industri perhotelan menjadi elemen penting dalam



meningkatkan kualitas layanan dan kinerja operasional. Berdasarkan hasil pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di Hotel Morissey Jakarta, ditemukan bahwa pelatihan yang efektif dapat berdampak signifikan pada peningkatan mutu kerja staf. Temuan ini selaras dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menyoroti peran penting pelatihan dalam mengembangkan keterampilan teknis dan interpersonal karyawan di industri perhotelan.

Pelatihan yang diberikan kepada karyawan, terutama dalam aspek keterampilan teknis dan soft skills, memiliki korelasi positif terhadap peningkatan performa kerja. Wijoyo et al. (2024) menegaskan bahwa program pelatihan yang dirancang secara komprehensif dapat meningkatkan produktivitas, kepuasan kerja, dan retensi karyawan. Namun, sering kali materi pelatihan masih berfokus pada aspek dasar seperti protokol keamanan dan standar kebersihan, sementara pelatihan mengenai interaksi pelanggan masih perlu ditingkatkan. Hal ini juga tercermin dalam hasil pengabdian yang menunjukkan bahwa pelatihan soft skills, terutama dalam komunikasi dan manajemen konflik, sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan di Hotel Morissey.

Selain itu, penelitian oleh Shah dan Shrestha (2022) menyoroti bahwa metode pelatihan yang lebih maju dan berbasis teknologi dapat memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap pengembangan karyawan. Hal ini sejalan dengan temuan kami yang menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang lebih interaktif, seperti simulasi layanan pelanggan atau studi kasus berbasis pengalaman, lebih efektif dibandingkan metode tradisional yang hanya mengandalkan teori.

Dikemukakan juga pengaruh Soft Skills Training terhadap Kualitas Layanan juga dimana Soft skills memainkan peran krusial dalam industri perhotelan, terutama dalam memastikan kepuasan tamu dan membangun loyalitas pelanggan. Ibrahim et al. (2017) menyatakan bahwa keterampilan komunikasi dan kerja sama tim yang kuat dapat meningkatkan performa kerja karyawan secara signifikan. Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi di Hotel Morissey, di mana karyawan yang telah mendapatkan pelatihan komunikasi menunjukkan peningkatan dalam menangani tamu dengan lebih ramah dan profesional.

Thi (2023) juga menyoroti bahwa keterampilan interpersonal memiliki dampak besar terhadap efektivitas Total Quality Management (TQM) di hotel, karena keterlibatan karyawan dalam proses layanan yang berkualitas sangat menentukan keberhasilan operasional hotel. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam pelatihan soft skills tidak hanya bermanfaat bagi karyawan secara individu, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

Lebih lanjut, penelitian oleh Ramadhan et al. (2021) menunjukkan bahwa peningkatan soft skills tidak hanya berdampak langsung pada kinerja, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan temuan kami di Hotel Morissey, di mana karyawan yang lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan tamu menunjukkan peningkatan motivasi kerja dan lebih sedikit mengalami stres dalam pekerjaan sehari-hari.



Hasil pengabdian ini juga menegaskan pentingnya kolaborasi antara institusi pendidikan dan industri dalam meningkatkan kualitas pelatihan kerja. Penelitian oleh Putra et al. (2022) menyarankan bahwa melibatkan praktisi industri dalam proses pelatihan dapat membantu mahasiswa memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang keterampilan yang dibutuhkan di dunia kerja.

Mustafa (2019) menemukan bahwa pengusaha di industri perhotelan sering kali tidak puas dengan lulusan universitas yang kurang siap menghadapi tantangan di dunia kerja. Oleh karena itu, program pelatihan yang berbasis pengalaman kerja nyata, seperti magang atau on-the-job training, menjadi solusi yang efektif untuk menjembatani kesenjangan antara teori akademik dan keterampilan praktis. Dalam konteks Hotel Morissey, hasil pengabdian menunjukkan bahwa staf yang telah memiliki pengalaman magang atau pelatihan di industri sebelumnya lebih cepat beradaptasi dan menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan mereka yang belum pernah mendapatkan pelatihan serupa.

Selain itu, penelitian oleh Salsabila et al. (2024) menunjukkan bahwa implementasi on-the-job training yang efektif dapat meningkatkan kesiapan tenaga kerja dan mengurangi masa adaptasi ketika mereka memasuki dunia kerja. Ini menegaskan bahwa program pelatihan yang dilakukan di Hotel Morissey perlu terus dikembangkan dengan pendekatan berbasis praktik yang lebih intensif agar lebih sesuai dengan kebutuhan industri.

Salah satu faktor yang paling signifikan dalam evaluasi efektivitas pelatihan adalah dampaknya terhadap motivasi karyawan. Menurut Sahinidis dan Bouris (2008), efektivitas pelatihan yang dirasakan oleh karyawan memiliki korelasi erat dengan tingkat kepuasan kerja dan motivasi mereka. Penelitian ini sejalan dengan hasil pengabdian yang menunjukkan bahwa karyawan yang merasa mendapatkan manfaat nyata dari pelatihan lebih termotivasi dan memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap perusahaan.

Selain itu, penelitian oleh Raharjo (2023) menyoroti bahwa pelatihan yang dirancang secara spesifik sesuai dengan kebutuhan karyawan dapat meningkatkan rasa percaya diri mereka dalam bekerja. Dalam kasus Hotel Morissey, pelatihan yang lebih dipersonalisasi dan berorientasi pada keterampilan yang relevan dengan peran masing-masing karyawan terbukti lebih efektif dalam meningkatkan keterlibatan dan motivasi kerja dibandingkan pelatihan yang bersifat umum.

Güllü et al. (2017) juga menekankan pentingnya partisipasi aktif karyawan dalam program pengembangan diri, karena hal ini dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap organisasi dan memperkuat komitmen mereka untuk memberikan pelayanan terbaik. Oleh karena itu, hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang lebih partisipatif, di mana karyawan dilibatkan dalam menentukan materi pelatihan yang mereka butuhkan, dapat menjadi strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan motivasi kerja.



Manajemen waktu merupakan keterampilan esensial dalam industri perhotelan yang memiliki dampak langsung terhadap produktivitas dan efisiensi kerja karyawan. Huang et al. (2020) menemukan bahwa karyawan yang memiliki keterampilan manajemen waktu yang baik lebih mampu menangani tekanan kerja dan memberikan layanan yang lebih efektif.

Di Hotel Morissey, pelatihan terkait manajemen waktu menjadi salah satu fokus utama dalam meningkatkan efisiensi kerja staf. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Razak et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kemampuan mengatur waktu dengan baik sangat membantu karyawan hotel dalam mengelola beban kerja mereka, terutama dalam kondisi pascapandemi yang menuntut efisiensi operasional lebih tinggi.

Selain itu, penelitian oleh Mo dan Borbon (2022) menekankan bahwa pelatihan manajemen waktu dapat meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan dengan membantu mereka merasa lebih terorganisir dan tidak mudah mengalami burnout. Oleh karena itu, hasil pengabdian menunjukkan bahwa program pelatihan yang mencakup teknik manajemen waktu yang efektif dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi baik karyawan maupun organisasi.

Berdasarkan hasil pengabdian kepada masyarakat di Hotel Morissey dan tinjauan terhadap berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa pelatihan yang efektif memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas dan mutu kerja staf hotel. Program pelatihan yang mencakup pengembangan keterampilan teknis, soft skills, dan manajemen waktu terbukti mampu meningkatkan kinerja, motivasi, serta loyalitas karyawan.

Selain itu, kolaborasi antara universitas dan industri dalam merancang program pelatihan yang lebih relevan dengan kebutuhan pasar tenaga kerja sangat diperlukan untuk menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik di dunia kerja. Dengan terus melakukan evaluasi dan pembaruan terhadap kurikulum pelatihan, diharapkan industri perhotelan dapat menghasilkan tenaga kerja yang lebih kompeten, profesional, dan siap menghadapi tantangan industri yang terus berkembang.

Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang telah dilaksanakan di Hotel Morissey Jakarta bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kinerja staf hotel melalui berbagai strategi pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa program ini memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kompetensi staf, baik dalam aspek keterampilan teknis maupun sikap profesional dalam bekerja.

Pelatihan yang diberikan dalam kegiatan ini meliputi peningkatan keterampilan komunikasi, manajemen waktu, pelayanan prima kepada tamu, serta penerapan strategi kerja yang lebih efektif dan efisien. Dengan adanya sesi pelatihan dan pendampingan langsung, para staf mampu memahami pentingnya standar operasional prosedur (SOP)



dalam industri perhotelan serta bagaimana cara menerapkannya secara optimal dalam lingkungan kerja sehari-hari.

Selain itu, kegiatan ini juga membuktikan bahwa investasi dalam pengembangan sumber daya manusia berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan hotel secara keseluruhan. Dengan meningkatnya keterampilan staf, diharapkan tingkat kepuasan tamu hotel juga semakin baik, sehingga dapat berdampak positif pada citra dan reputasi Hotel Morissey Jakarta di industri perhotelan. Lebih lanjut, program ini memberikan pemahaman bahwa keberhasilan suatu organisasi tidak hanya bergantung pada fasilitas yang dimiliki, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusianya yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Secara keseluruhan, kegiatan PKM ini telah mencapai tujuan utama yang ingin dicapai, yaitu meningkatkan mutu dan kinerja staf melalui berbagai pendekatan yang komprehensif. Namun, agar dampak dari program ini dapat terus berkelanjutan, diperlukan komitmen dari pihak manajemen hotel untuk terus memberikan pelatihan dan pembinaan bagi staf, sehingga peningkatan kompetensi yang telah diperoleh tidak hanya bersifat sementara, tetapi dapat terus berkembang seiring dengan kebutuhan industri perhotelan yang dinamis.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan agar manfaat dari program ini dapat terus berlanjut dan memberikan dampak positif dalam jangka panjang:

- **Peningkatan Program Pelatihan Berkelanjutan**

Manajemen Hotel Morissey Jakarta disarankan untuk terus mengadakan pelatihan dan pengembangan bagi staf secara rutin dan berkesinambungan. Dengan adanya pelatihan yang berkelanjutan, staf akan selalu mendapatkan pembaruan informasi dan keterampilan terbaru yang relevan dengan perkembangan industri perhotelan.

- **Penerapan Metode Pembelajaran Interaktif**

Dalam pelaksanaan pelatihan di masa mendatang, hotel dapat menerapkan metode pembelajaran yang lebih interaktif, seperti simulasi layanan pelanggan, role-playing, atau studi kasus yang berkaitan dengan situasi nyata di lingkungan kerja. Hal ini bertujuan agar materi pelatihan lebih mudah dipahami dan diterapkan oleh para staf dalam pekerjaan mereka sehari-hari.

- **Evaluasi dan Monitoring Berkala**

Agar hasil dari kegiatan pelatihan dapat terus terjaga, hotel perlu melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap kinerja staf. Dengan adanya sistem evaluasi yang baik, pihak manajemen dapat mengidentifikasi area mana yang masih memerlukan perbaikan serta memberikan solusi yang tepat untuk meningkatkan kinerja staf.

- **Meningkatkan Kesejahteraan dan Motivasi Staf**



Selain pelatihan, kesejahteraan dan motivasi staf juga harus diperhatikan agar mereka tetap memiliki semangat kerja yang tinggi. Pemberian penghargaan kepada staf yang berprestasi, sistem insentif yang menarik, serta lingkungan kerja yang nyaman dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan hotel.

Dengan menerapkan berbagai saran di atas, diharapkan Hotel Morissey Jakarta dapat terus berkembang dan mempertahankan standar pelayanan yang tinggi. Peningkatan kualitas dan kinerja staf tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi kerja, tetapi juga berkontribusi terhadap kepuasan tamu serta keberlanjutan bisnis hotel dalam jangka panjang.

Kami berharap bahwa hasil dari kegiatan ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi Hotel Morissey Jakarta, baik dalam peningkatan mutu pelayanan maupun dalam pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas. Kami juga berharap bahwa kegiatan serupa dapat terus dilakukan di masa mendatang, tidak hanya di Hotel Morissey Jakarta tetapi juga di berbagai hotel lain yang ingin meningkatkan kualitas dan kinerja staf mereka. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah dibagikan dalam kegiatan ini dapat menjadi inspirasi bagi seluruh pihak untuk terus berinovasi dan meningkatkan standar layanan dalam industri perhotelan.

Kontribusi

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang ditujukan bagi staf hotel memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kompetensi, etika kerja, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Melalui pelatihan keterampilan teknis maupun soft skills, seperti efektif Management waktu, Manajemen Konflik, Penggunaan Teknologi, dan motivasi kerja diharapkan staf hotel mampu mengembangkan profesionalisme yang lebih baik dalam mendukung operasional sehari-hari. Program ini juga mendorong motivasi dan rasa percaya diri staf, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan tamu, citra positif hotel, serta keberlanjutan usaha perhotelan di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Apresiasi

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada manajemen Hotel Morissey Jakarta yang telah memberikan kesempatan bagi kami untuk berkontribusi dalam meningkatkan mutu dan kinerja staf melalui program ini. Dukungan penuh dari pihak manajemen serta keterlibatan aktif para staf hotel dalam kegiatan ini menjadi faktor utama dalam keberhasilan pelaksanaan program ini.

Selain itu, kami juga menyampaikan apresiasi yang tinggi kepada seluruh peserta kegiatan, yaitu para staf Hotel Morissey Jakarta, yang telah dengan antusias mengikuti setiap sesi pelatihan dan berpartisipasi secara aktif dalam diskusi serta praktik kerja



yang diberikan. Semangat belajar dan komitmen yang ditunjukkan oleh para staf merupakan bukti bahwa pengembangan keterampilan merupakan investasi yang berharga bagi masa depan industri perhotelan.

Daftar Pustaka

- Aryanti, R., & Tjokrosaputro, M. (2024). Faktor Yang Memengaruhi Booking Intention Pada Jaringan Hotel Berbintang Lima Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(4), 921–934. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i4.31643>
- Laia, I. H., & Th, A. D. M. (2024). Analisis Strategi Bersaing Hotel Haris Dalam Meningkatkan Produktivitas Industri Perhotelan Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi & Akuntansi (Mea)*, 8(2), 2186–2198. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4277>
- Octantio, A. D., & Asnur, L. (2023). Kompetensi Operasional Pengalaman Lapangan Industri Prodi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 7(2), 184–192. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v7i2.72953>
- Ali, M. F., Putri, N. A., Putri, M. I., & Darmastuti, I. (2023). Persepektif Penelitian Pembalajaran Organisasi Di Sektor Pariwisata Dan Perhotelan: Tinjauan Literatur Sistematis. *Journal of Management and Business Review*, 20(3), 520–532. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v20i3.576>
- Khattab, S. A. A., & Aldehayyat, J. (2011). Perceptions of Service Quality in Jordanian Hotels. *International Journal of Business and Management*, 6(7). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n7p226>
- Wang, J., Zhao, Z., Liu, Y., & Guo, Y. (2021). Research on the Role of Influencing Factors on Hotel Customer Satisfaction Based on BP Neural Network and Text Mining. *Information*, 12(3), 99. <https://doi.org/10.3390/info12030099>
- Prayogi, D., Hendri, E., Damayanti, R., & Ilhamsyah, I. (2024). Pengaruh Kompetensi Dan Training Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel BATIQA Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 21(1), 79–90. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v21i1.14866>
- Pratama, O. S., & Riana, N. L. K. M. P. (2022). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Selama Masa Covid-19. *Jurnal Akuntansi Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 137–145. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.24>
- Khatimah, H. (2023). ANALISIS KOMPETENSI MEMEDIASI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Tenaga Kependidikan Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Semarang). *Innovation Theory & Practice Management Journal*, 2(2), 28–43. <https://doi.org/10.56444/jitpm.v2i2.981>
- Septaviandri, N. (2020). Pengaruh Pelatihan, Insentif, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. United Indo Surabaya. *Jem17 Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(2). <https://doi.org/10.30996/jem17.v3i2.3457>



- Wiyata, M. T., & Ayustiana, A. (2020). Pengaruh Training Dan Development Terhadap Employee Performance Di PT. PAI Sukabumi (JX). *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(3), 90. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v5i3.979>
- Triyatun, N. (2024). Literature Review: Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Tantangan Yang Dihadapi. *Jej*, 3(1), 51–64. <https://doi.org/10.51792/jej.v3i1.99>
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Comserva Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Hasibuan, W., & Aisyah, S. (2023). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor DPRD Labuhan Batu. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 2115–2120. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13167>
- Permana, T. S., Achmad, N., & Kuswati, R. (2024). Pengaruh Gender Dan Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Mie Gacoan Surakarta. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1679–1691. <https://doi.org/10.54783/jser.v5i2.267>
- Nurimanisa, D., Azzahra, S. H., Muhammad, R. A., & Purnamasari, A. (2023). Manajemen Permasalahan Psikososial Di Lingkungan Kerja: Intervensi Karyawan PT X. *Inov. Jur. Pengabd. Masy. (IJPM)*, 1(3), 265–272. <https://doi.org/10.54082/ijpm.179>
- Chang, H.-P., Hsieh, C., Lan, M.-Y., & Chen, H. (2019). Examining the Moderating Effects of Work–Life Balance Between Human Resource Practices and Intention to Stay. *Sustainability*, 11(17), 4585. <https://doi.org/10.3390/su11174585>
- Cho, S., Woods, R. H., Jang, S., & Erdem, M. (2006). Measuring the Impact of Human Resource Management Practices on Hospitality Firms' Performances. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 262–277. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.04.001>
- Lin, L., Horng, J., Chen, Y., & Tsai, C.-Y. (2011). Factors Affecting Hotel Human Resource Demand in Taiwan. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 312–318. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.08.004>
- Ivanov, S., Gretzel, U., Berezina, K., Σιγάλα, M., & Webster, C. (2019). Progress on Robotics in Hospitality and Tourism: A Review of the Literature. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*. <https://doi.org/10.1108/jhtt-08-2018-0087>
- Μαυρίζος, Σ., Roumpi, D., & Rizomyliotis, I. (2023). Talent Orchestration and Boomerang Talent: Seasonally Employed Chefs' Evaluation of Talent Management Practices. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(8), 2755–2772. <https://doi.org/10.1108/ijchm-04-2022-0536>
- Abdullah, M. (2020). Evaluasi Coaching Menggunakan Kerangka Model Kirkpatrick Dalam Pelatihan Kepemimpinan Administrator Dan Pengawas Di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Kementerian Energi Dan Sumber Daya Mineral. *Jurnal Aparatur*, 4(2), 20–35. <https://doi.org/10.52596/ja.v4i2.10>



- Teja, V. Y., & Oktavio, A. (2020). Pelatihan Dan Pengembangan Karir Serta Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan the St. Regis Bali Resort. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 5(2), 102–108. <https://doi.org/10.9744/jmp.5.2.102-108>
- Sahrah, A., & Yuniasanti, R. (2018). Efektivitas Pelatihan Pemberian Dukungan Sosial Pada Walinapi Dengan Metode Bermain Dan Permainan Peran. *Jurnal Psikologi*, 45(2), 151. <https://doi.org/10.22146/jpsi.28038>
- Salsabila, D. L., & Fadli, U. M. D. (2023). Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan Pengembangan Sumberdaya Manusia Pada Pt Pupuk Kujang Cikampek. *Jurnal Economina*, 2(6), 1281–1294. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.598>
- Indrayati, N. K., & Suhariadi, F. (2023). Measuring Training Contribution: Organization Design on a Training Evaluation System Based on Return of Training Investment. *Psikostudia Jurnal Psikologi*, 12(2), 279. <https://doi.org/10.30872/psikostudia.v12i2.10003>
- Holy, I., Haedar, H., & Dewi, S. R. (2023). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 6(2), 1761–1771. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1134>
- Alif, M. F. D. S. P., & Ahmadi, M. A. (2024). Peran Evaluasi Kinerja Dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan. *Ekmabis*, 6(1), 11–22. <https://doi.org/10.60023/wyagpr49>
- Wijoyo, T. A., Alamsyah, S., Intiar, S., Jabbar, U. A., & Prabowo, B. A. (2024). Effective Training Programs for Room Attendants in the Hospitality Industry. *Jimr*, 2(8), 61–68. <https://doi.org/10.62504/jimr819>
- Mustafa, M. (2019). Assessing the Acceptance by Tourism and Hospitality Students of Jordanian Universities' Contribution to Their Training and Employment. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 25(2), 375–382. <https://doi.org/10.30892/gtg.25208-366>
- Shah, B. B., & Shrestha, P. (2022). Human Resource Management Practices and Customer Satisfaction in Hotel Industry. *Pravaha*, 28(1), 107–118. <https://doi.org/10.3126/pravaha.v28i1.57978>
- Muchsam, Y., Arafah, W., Aseanty, D., & Usman, B. (2024). The Effect of Relational E-HRM Practices on Employee Productivity Through Employment Performance on Hospital Employees in Bandung. *International Journal of Humanities Education and Social Sciences (Ijhess)*, 3(5). <https://doi.org/10.55227/ijhess.v3i5.974>
- Radygina, E. (2023). Practical Training Model for Students in Tourism and Hospitality: Description of the Elements of the Practical Training System at the University. *Hum. Resour. Manag. Serv.*, 5(2), 3372. <https://doi.org/10.18282/hrms.v5i2.3372>
- Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A., & Bakare, K. K. (2017). The Effect of Soft Skills and Training Methodology on Employee Performance. *European Journal of Training and Development*, 41(4), 388–406. <https://doi.org/10.1108/ejtd-08-2016-0066>
- Thi, T. (2023). Impact of “Soft” Total Quality Management Practices on Hotel’s Performance: An Empirical Evidence From Viet Nam. *International Journal of*



Management & Entrepreneurship Research, 5(5), 267–280.
<https://doi.org/10.51594/ijmer.v5i5.478>

- Guillet, B. D., Pavesi, A., Hsu, C. H. C., & Weber, K. (2019). What Can Educators Do to Better Prepare Women for Leadership Positions in the Hospitality Industry? The Perspectives of Women Executives in Hong Kong. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 31(4), 197–209. <https://doi.org/10.1080/10963758.2019.1575751>
- Singh, A., & Jaykumar, P. (2019). On the Road to Consensus: Key Soft Skills Required for Youth Employment in the Service Sector. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 11(1), 10–24. <https://doi.org/10.1108/whatt-10-2018-0066>
- Ramadhan, H., Lumbanraja, P., & Sinulingga, S. (2021). Analysis of the Effect of Competence and Soft Skill on Employee Performance With Job Satisfaction as Intervening Variable at the Regional Social Services of South Tapanuli Regency. *International Journal of Research and Review*, 8(8), 290–298. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20210840>
- Liang, L. Y. (2023). Soft Skills Training Program as a Moderator on the Relationship Between Entrepreneurial Orientation and Channel Performance. *The International Journal of Business & Management*. <https://doi.org/10.24940/theijbm/2023/v11/i5/bm2305-021>
- Putra, F. K. K., Saepudin, P., & Utami, N. G. M. K. (2022). Preferred Competencies for Tourism and Hospitality Graduates: Evidence From Longitudinal Tracer Studies. *Journal of Technical Education and Training*, 14(3). <https://doi.org/10.30880/jtet.2022.14.03.009>
- Salsabila, A., Duc, T. H., & Somphaiphithak, S. (2024). Implementation of the on-the-Job Training Learning Program for Students Majoring in Hospitality Accommodation. *Indonesian Journal of Education Research (Ijoer)*, 5(2), 57–62. <https://doi.org/10.37251/ijoe.v5i2.930>
- Wang, J., Ayres, H., & Huyton, J. (2010). Is Tourism Education Meeting the Needs of the Tourism Industry? An Australian Case Study. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 22(1), 8–14. <https://doi.org/10.1080/10963758.2010.10696964>
- Gabidullina, E. V., Khalfin, A. S., & Khisamutdinova, A. F. (2022). Formation of Competencies of Future Tourism Specialists in the Context of Digital Transformation of the Educational Process. *Bulletin Usptu Science Education Economy Series Economy*, 4(42), 162–167. <https://doi.org/10.17122/2541-8904-2022-4-42-162-167>
- Sahinidis, A. G., & Bouris, J. (2008). Employee Perceived Training Effectiveness Relationship to Employee Attitudes. *Journal of European Industrial Training*, 32(1), 63–76. <https://doi.org/10.1108/03090590810846575>
- Ibrahim, Y. (2017). Developing a New Model for Evaluating Training and Capacity Building Outcomes in the Hospitality Industry. <https://doi.org/10.21608/mfth.2017.26075>



- Raharjo, I. B. (2023). The Nurturing Success: Unleashing Employee Motivation Through Leadership, Training, and Job Satisfaction. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 731–736. <https://doi.org/10.37034/infek.v5i3.629>
- Boere, N. A., Jong, B. d., Wal, J. J. in de, & Cornelissen, F. (2023). Does Training Content Matter? Differences Between Soft- And Hard-Skill Trainings in Transfer Motivation. *Journal of Workplace Learning*, 35(9), 274–290. <https://doi.org/10.1108/jwl-03-2023-0046>
- Güllü, K., Çelik, O., GÜLLÜ, T., & Bayram, H. (2017). İçsel Pazarlama Ve Motivasyon Üzerine Bir Araştırma: Bankacılık Sektöründe Çalışanların Eğitim Ve Geliştirme Programlarını Değerlendirmeleri. *Business and Management Studies an International Journal*, 5(1), 162–173. <https://doi.org/10.15295/bmij.v5i1.104>
- Zubairi, M. N., & Khan, T. Z. (2018). The Effect of Training and Development on Job Satisfaction, Skill Enhancement and Motivation of Employees. *International Journal of Research -Granthaalayah*, 6(11), 290–298. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v6.i11.2018.1130>
- Thenmozhi, S., & Mathew, R. V. (2022). Effect of Time Management Training Programme on Millennials in Pharmaceutical Manufacturing Sector. *International Journal of Health Sciences*, 10003–10010. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns3.9276>
- Mo, Y., & Borbon, N. M. D. (2022). Interrelationship of Total Quality Management (TQM), Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Hotel Employees in Zhejiang and Hainan Provinces in China Towards a Sustainable Development Framework. *International Journal of Research Studies in Management*, 10(3). <https://doi.org/10.5861/ijrsm.2022.31>
- Huang, S., Yu, Z., Shao, Y., Yu, M., & Li, Z. (2020). Relative Effects of Human Capital, Social Capital and Psychological Capital on Hotel Employees' Job Performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(2), 490–512. <https://doi.org/10.1108/ijchm-07-2020-0650>
- Razak, A. A., Saaidin, M., Rohaizan, F. S., Govi, M. K. d o, & Rao, V. s o K. (2023). The Impacts of Employees' Job Performances in the Hotel Industry Post Pandemic in Kuala Lumpur. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(5). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v13-i5/16858>
- Mohsin, A., Brochado, A., & Rodrigues, H. (2022). Mind the Gap: A Critical Reflection on Hotel Employee Turnover. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(7), 2481–2495. <https://doi.org/10.1108/ijchm-03-2022-0295>
- Li, N., Zheng, X., Yu, Y., & Yu, J. (2022). A Quasi-experimental Examination of Knowledge-sharing Interventions Enhancing Service Performance: The Roles of Time, Occupational Identity, and Image. *Journal of Organizational Behavior*, 43(5), 818–839. <https://doi.org/10.1002/job.2609>



- Usmanova, E. F., Khokhlova, E., & Fedoseev, R. V. (2021). Mediation and Communication Practices in Education. *Revista Tempos E Espaços Em Educação*, 14(33), e16562. <https://doi.org/10.20952/revtee.v14i33.16562>
- Mosadeghrad, A. M., & Mojban, A. (2019). Conflict and Conflict Management in Hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(3), 550–561. <https://doi.org/10.1108/ijhcqa-09-2017-0165>
- Thomas, Y. T., Chary, A., Suh, M., Samaei, M., Dobiesz, V., Kalantari, A., Buehler, G., Das, D., & Wolfe, J. (2023). The Development of an Educational Workshop to Reframe and Manage Professional Conflict via a Sex and Gender Lens. *Aem Education and Training*, 7(3). <https://doi.org/10.1002/aet2.10872>
- Martins, M. M., Trindade, L. d. L., Vandrezen, L., Amestoy, S. C., Prata, A. P., & Vilela, C. (2020). Conflict Management Strategies Used by Portuguese Nurse Managers. *Revista Brasileira De Enfermagem*, 73(suppl 6). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0336>
- Sinclair, J., & Palokas, M. (2023). Conflict Resolution in a Pediatric Inpatient Unit: A Best Practice Implementation Project. *Jbi Evidence Implementation*, 21(2), 138–145. <https://doi.org/10.1097/xeb.0000000000000364>
- Saiti, A. (2014). Conflicts in Schools, Conflict Management Styles and the Role of the School Leader. *Educational Management Administration & Leadership*, 43(4), 582–609. <https://doi.org/10.1177/1741143214523007>
- Meneses-La-Riva, M. E., Fernández-Bedoya, V. H., Suyo-Vega, J. A., Ocupa-Cabrera, H. G., Grijalva-Salazar, R. V., & Ocupa-Meneses, G. D. D. (2025). Enhancing Healthcare Efficiency: The Relationship Between Effective Communication and Teamwork Among Nurses in Peru. *Nursing Reports*, 15(2), 59. <https://doi.org/10.3390/nursrep15020059>