

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan profil *waiter* dan *waitress* di Wok N Tok Restoran Yello Hotel Jemursari Surabaya berdasarkan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, kompetensi kerja dengan memiliki sertifikasi profesi, penampilan dan sikap.

Wok N Tok Restoran adalah satu – satunya restoran yang dimiliki Yello Hotel Jemursari Surabaya, buka 24 jam dengan fokus utama restoran ini pada *Wok fast (Breakfast) Buffet* pada pagi hari, *a la carte* pada siang hari dan pada malam hari dengan beberapa pilihan menu dari *Bar*.

Hasil dari penelitian yang dilakukan bahwa *Waiter* dan *waitress* Wok N Tok Restoran Yello Hotel Jemursari Surabaya memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai yaitu minimal berijazah SMA/SMK, memiliki pengalaman kerja, kompeten sesuai dengan sertifikasi profesi, memiliki standar penampilan, dan standar sikap.

Kata kunci : *waiter/waitress*, pengalaman kerja, sertifikasi profesi, penampilan dan sikap