



**STANDAR KERJA KOMPETENSI NASIONAL INDONESIA  
(SKKNI)**

**KLASTER  
MENYEDIAKAN JASA PORTER**

<b>NO</b>	<b>KODE UNIT</b>	<b>JUDUL UNIT KOMPETENSI</b>
1.	PAR.HT01.001.01	BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN
2.	PAR.HT01.002.01	BEKERJA DALAM LINGKUNGAN SOSIAL YANG BERBEDA
3.	PAR.HT03.001.01	MENGIKUTI PROSEDUR KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN DI TEMPAT KERJA
4.	PAR.HT02.050.01	MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL
5.	PAR.HT02.022.01	BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON
6.	PAR.HT02.025.01	MENYEDIAKAN JASA <i>PORTER</i>



**KODE UNIT** : PAR.HT01.001.01  
**JUDUL UNIT** : BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan keterampilan antar-personal, komunikasi dan layanan pelanggan yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja dalam industri pariwisata dan perhotelan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	<b>Berkomunikasi di tempat kerja</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.1 Komunikasi dengan tamu dan kolega dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan.</li><li>1.2 Gunakan bahasa dan nada yang cocok.</li><li>1.3 Efek bahasa tubuh personal dipertimbangkan.</li><li>1.4 Kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial diperlihatkan.</li><li>1.5 Mendengar dan melontarkan pertanyaan secara aktif digunakan untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif.</li><li>1.6 Konflik yang ada dan potensial diidentifikasi dan solusi dicari dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan.</li></ol>
02	<b>Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>2.1 Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu, diidentifikasi secara benar dan produksi serta layanan yang tepat diberikan.</li><li>2.2 Berkomunikasi yang ramah dan sopan selama melayani tamu.</li><li>2.3 Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan yang dapat diterima dipenuhi dalam rangka waktu perusahaan yang dapat diterima.</li><li>2.4 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan.</li><li>2.5 Kekecewaan pelanggan cepat dikenali dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan.</li><li>2.6 Keluhan pelanggan ditangani secara positif, sensitif dan sopan.</li><li>2.7 Keluhan diacu pada orang yang tepat untuk tindak lanjut sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu.</li></ol>
03	<b>Menjaga standar presentasi personal</b>	Standar tinggi presentasi personal dipraktekkan dengan pertimbangan: <ol style="list-style-type: none"><li>3.1 lokasi kerja</li><li>3.2 isue-issue kebersihan, kesehatan dan keselamatan</li><li>3.3 persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus</li><li>3.4 perawatan kebersihan personal yang pantas</li><li>3.5 pakaian yang pantas.</li></ol>
04	<b>Bekerja dalam tim</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>4.1 Kepercayaan, dukungan dan hormat diperlihatkan kepada anggota tim dalam aktifitas sehari-hari.</li><li>4.2 Perbedaan budaya dalam tim diakomodasikan.</li><li>4.3 Tujuan kerja tim secara bersama dikenali.</li><li>4.4 Tanggung jawab individu dan tugas-tugas diidentifikasi, diprioritaskan serta diselesaikan dalam rangka waktu yang ditentukan.</li><li>4.5 Meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila dibutuhkan.</li><li>4.6 Bantuan ditawarkan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi.</li><li>4.7 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain di terima.</li><li>4.8 Perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu diperhatikan, yang nantinya harus membicarakan kembali tujuan kerja tim.</li></ol>

**BATASAN VARIABEL**

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Tergantung kepada organisasi dan situasi tertentu, pelanggan meliputi namun tidak terbatas pada:
  - 2.1 anggota sektor pariwisata dan perhotelan lain
  - 2.2 individu atau kelompok internal
  - 2.3 penduduk setempat
  - 2.4 pengunjung
  - 2.5 media
  - 2.6 teman kerja/kolega.
3. Pelanggan dengan kebutuhan tertentu meliputi:
  - 3.1 individu yang tidak mampu atau cacat
  - 3.2 kebutuhan kebudayaan tertentu
  - 3.3 anak-anak yang tidak ditemani
  - 3.4 para orang tua dengan anak-anak yang masih kecil
  - 3.5 wanita yang belum berumah tangga.

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang  
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini dibutuhkan:
  - 1.1 kebutuhan dan harapan pelanggan yang berbeda yang sesuai dengan sektor industri
  - 1.2 pengetahuan komunikasi efektif yang berkaitan dengan:
    - 1.2.1 pendengaran
    - 1.2.2 pertanyaan
    - 1.2.3 komunikasi non-verbal
    - 1.2.4 pemahaman prinsip-prinsip kerja tim.
2. Konteks penilaian  
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian wajib meliputi peragaan praktek baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Penilaian wajib didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
  - 3.1 Petunjuk harus meliputi kemampuan berkomunikasi efektif dengan pelanggan dan kolega yang didemonstrasikan (termasuk bagi yang memiliki kebutuhan tertentu) dalam jenis situasi yang dibutuhkan untuk peranan pekerjaan yang relevan. Petunjuk kompetensi harus berkaitan dengan konteks komunikasi yang berbeda dan konteks layanan pelanggan dan mungkin harus dikumpulkan selama suatu periode waktu.
  - 3.2 Fokus dari unit ini beragam yang tergantung kepada variasi kultural dan persyaratan tertentu yang berlaku dalam situasi tertentu.
4. Kaitan dengan unit-unit Lain  
Unit inti yang menopang kinerja efektif di seluruh unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih sesuai dengan unit layanan dan operasional lainnya.

**Kompetensi Kunci**

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	-



**KODE UNIT** : PAR.HT01.002.01  
**JUDUL UNIT** : BEKERJA DALAM LINGKUNGAN SOSIAL YANG BERAGAM  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan kesadaran berbudaya yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja di industri pariwisata dan perhotelan. Unit ini meliputi kesadaran berbudaya yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan dan bekerja dengan kolega dengan Latar belakang yang berbeda.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	<b>Komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang beragam</b>	<p>1.1 Pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok budaya dinilai dan diperlakukan dengan hormat dan kepekaan.</p> <p>1.2 Komunikasi lisan dan non-lisan mempertimbangkan perbedaan budaya.</p> <p>1.3 Dimana ada hambatan bahasa, usaha-usaha dilakukan untuk berkomunikasi dengan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang tersebut.</p> <p>1.4 Bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar diperoleh ketika dibutuhkan.</p>
02	<b>Menangani Kesalah-pahaman antar budaya</b>	<p>2.1 Hal-hal yang dapat menimbulkan kesalah-pahaman di tempat kerja harus diidentifikasi.</p> <p>2.2 Kesulitan-kesulitan disampaikan pada orang yang tepat dan bantuan dicari dari ketua tim.</p> <p>2.3 Ketika kesulitan atau kesalah-pahaman terjadi, kemungkinan perbedaan budaya harus dipertimbangkan.</p> <p>2.4 Usaha-usaha dilakukan untuk memecahkan masalah kesalahpahaman, dengan pertimbangan budaya.</p> <p>2.5 Hal-hal dan masalah diajukan pada ketua tim/penyelia yang tepat untuk tindak lanjut.</p>

#### BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku terhadap seluruh sektor pariwisata and perhotelan.
- Perbedaan budaya meliputi namun tidak terbatas kepada perbedaan-perbedaan alami berikut (hanya contoh):
  - ras
  - bahasa
  - cacat (kekurangan)
  - struktur keluarga
  - jenis kelamin
  - umur
  - pilihan jenis kelamin.
- Kemungkinan perbedaan kultural meliputi namun tidak terbatas kepada:
  - bahasa yang digunakan
  - cara menyampaikan
  - tingkat formalitas/informalitas
  - tingkah laku yang tersirat
  - etika kerja
  - kerapian pribadi
  - tuntutan keluarga
  - hari libur yang diakui
  - kebiasaan atau tradisi
  - kebutuhan khusus
  - produk yang disukai



4. Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan bahasa:
  - 4.1 bertemu dan memberi salam pada pelanggan
  - 4.2 memberikan pengarahan yang sederhana
  - 4.3 memberikan instruksi yang sederhana
  - 4.4 menjawab pertanyaan yang sederhana
  - 4.5 menyiapkan, melayani, dan membantu pelanggan
  - 4.6 menerangkan barang-barang dan jasa.
5. Organisasi luar meliputi namun tidak terbatas pada:
  - 5.1 jasa penerangan
  - 5.2 layanan diplomatis
  - 5.3 organisasi buday lokal
  - 5.4 instansi pemerintah yang sesuai.

### PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang  
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti-bukti keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
  - 1.1 prinsip-prinsip yang menunjang kewaspadaan budaya
  - 1.2 pengakuan atas kelompok budaya yang berbeda di Indonesia / masyarakat internasional
  - 1.3 pengetahuan dasar dari rakyat Indonesia dan non-pribumi
  - 1.4 pengakuan atas berbagai kelompok turis-turis manca negara sesuai dengan sektor dan tempat kerja individu)
  - 1.5 prinsip-prinsip kesempatan yang rata bagi karyawan dan kebijakan anti-diskriminasi yang diterapkan pada karyawan-karyawan secara individual.
2. Konteks penilaian  
Unit ini wajib dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktek baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Penilaian ini wajib didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
  - 3.1 Petunjuk wajib meliputi pengetahuan yang didemonstrasikan dari apa makna 'sadar secara budaya' dan kemampuan yang didemonstrasikan untuk berkomunikasi secara efektif dengan beragam latar belakang sebagaimana dibutuhkan untuk peran kerja yang berkaitan. Petunjuk kompetensi sebaiknya berkaitan dengan komunikasi yang berbeda dan konteks layanan pelanggan serta dikumpulkan selama suatu periode waktu.
  - 3.2 Fokus dari unit ini beragam tergantung kepada konteks budaya dari tempat kerja dan latar belakang budaya individu. Penilaian wajib mempertimbangkan variasi kultural dan persyaratan yang berlaku dalam situasi tertentu.
4. Kaitan dengan unit-unit lain  
Ini adalah unit inti yang menopang kinerja efektif diseluruh unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih dalam kaitannya dengan unit-unit operasional dan layan lain. Unit ini juga memiliki kaitan yang erat dengan Bekerja Dengan Kolega dan Pelanggan dan pengulangan dalam pelatihan harus dihindari.

### Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	-



<b>KODE UNIT</b>	:	<b>PAR.HT01.003.01</b>
<b>JUDUL UNIT</b>	:	<b>MENGIKUTI PROSEDUR KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN DI TEMPAT KERJA</b>
<b>DESKRIPSI UNIT</b>	:	Unit ini berhubungan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan. Unit ini berlaku untuk seluruh individu yang bekerja dalam industri pariwisata dan perhotelan. Unit ini tidak meliputi kebersihan atau pertolongan pertama yang didapatkan dalam unit-unit berbeda.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	<b>Mengikuti prosedur tempat kerja dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan</b>	1.1 Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diikuti secara benar sesuai dengan kebijakan perusahaan dan hukum-hukum yang berkaitan serta persyaratan-persyaratan asuransi. 1.2 Pelanggaran prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diidentifikasi dan dilaporkan segera. 1.3 Setiap sikap atau kejadian yang mencurigakan dilaporkan segera kepada orang yang telah ditunjuk.
02	<b>Menangani situasi darurat</b>	2.1 Situasi darurat dan darurat yang potensial segera dikenali dan tindakan yang dibutuhkan ditentukan dan diambil dalam ruang lingkup tanggung jawab individu. 2.2 Prosedur keadaan darurat diikuti secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan. 2.3 Bantuan segera dicari dari kolega dan/atau penguasai lain bila perlu. 2.4 Rincian situasi darurat secara akurat dilaporkan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
03	<b>Menjaga standar presentasi perorangan yang aman</b>	Presentasi personil mempertimbangkan lingkungan tempat kerja dan issue-issu kesehatan dan keselamatan yang meliputi: 3.1 menjaga kebersihan personil/grooming yang pantas 3.2 pakaian dan sepatu yang pantas 3.3 praktek-praktek yang pantas.

#### BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan meliputi namun tidak terbatas pada:
  - keadaan darurat, kebakaran dan kecelakaan
  - identifikasi dan kontrol bahaya
  - penggunaan pakaian dan perlengkapan pelindung personil
  - tempat duduk, pengangkat dan penanganan yang aman
  - keamanan dokumen, uang tunai, perlengkapan dan orang
  - sistem kontrol utama.
- Situasi darurat meliputi namun tidak terbatas pada:
  - ancaman bom
  - pelanggan yang mengacau
  - kecelakaan
  - perampokan
  - kebakaran
  - perampokan bersenjata
  - banjir
  - gempa bumi.



## PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang  
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
  - 1.1 persyaratan industri/sektor asuransi dan pertanggung jawaban sehubungan dengan tanggung jawab staff individu.
  - 1.2 hukum-hukum kesehatan dan keselamatan kerja nasional/propinsi sehubungan dengan kewajiban majikan dan karyawan.
  - 1.3 prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan umum di tempat kerja bidang pariwisata dan perhotelan.
  - 1.4 penyebab utama kecelakaan tempat kerja berkaitan dengan lingkungan kerja.
2. Konteks penilaian  
Unit ini harus dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian harus meliputi jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan dan keterampilan penunjang.
3. Aspek penting penilaian  
Petunjuk wajib meliputi pemahaman pentingnya bekerja sesuai dengan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan yang didemonstrasikan, serta implikasi-implikasi potensial atas pelalaian prosedur-prosedur tersebut.
4. Kaitan dengan unit-unit lain  
Ini adalah unit inti yang menopang kinerja efektif di seluruh unit-unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih sesuai dengan unit-unit layanan dan operasional lain.

## Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	-



<b>KODE UNIT</b>	:	<b>PAR.HT02.050.01</b>
<b>JUDUL UNIT</b>	:	<b>MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL</b>
<b>DESKRIPSI UNIT</b>	:	Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk membangun dan mempertahankan pengetahuan lokal yang dibutuhkan untuk memberikan respon secara efektif terhadap permintaan-permintaan informasi dalam bidang pariwisata dan perusahaan-perusahaan perhotelan. Unit mencerminkan situasi dimana penyediaan informasi bukan merupakan tugas utama. Unit ini memiliki kaitan dengan unit Sumber dan Penyediaan Informasi Daerah Tujuan Wisata serta Saran (Pariwisata) dimana penyediaan saran merupakan peranan kerja utama.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
<b>01</b>	<b>Mengembangkan pengetahuan lokal</b>	1.1 Sumber-sumber informasi mengenai area lokal diidentifikasi dan diakses secara benar. 1.2 Informasi dicatat dan diarsipkan untuk penggunaan selanjutnya. 1.3 Informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan diidentifikasi dan diperoleh secara benar yang meliputi: 1.3.1 informasi perusahaan 1.3.2 transpor lokal 1.3.3 daya tarik lokal 1.3.4 tradisi lokal.
<b>02</b>	<b>Memperbaharui pengetahuan lokal</b>	2.1 Riset informasi dan / atau formal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan lokal. 2.2 Pengetahuan yang telah diperbaharui disampaikan kepada pelanggan dan rekan kerja secara tepat dan digunakan untuk kepentingan aktifitas sehari-hari.

#### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Jenis informasi lokal yang dibutuhkan akan beragam sesuai dengan sektor industri tertentu dan tempat kerja individu

#### PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang  
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan pentunjuk keterampilan dan pengetahuan dalam sumber-sumber informasi tentang perusahaan serta pengetahuan lokal.
2. Konteks penilaian  
Unit ini harus dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian meliputi demonstrasi praktis baik ditempat kerja maupun melalui suatu bentuk simulasi. Hal ini harus didukung oleh suatu jajaran metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian  
Mampu mendapatkan informasi yang akurat dan terkini mengenai area lokal.
4. Kaitan dengan unit lain  
Unit ini menunjang kinerja yang efektif dalam jenis unit-unit lain serta penilaian/pelatihan gabungan yang dianggap sesuai. Contoh-contoh dapat meliputi namun tidak terbatas kepada:  
4.1 Memberikan Pelayanan Housekeeping untuk Tamu  
4.2 Menyediakan Layanan *Bell Desk*  
4.3 Memberikan Layanan Resepsi Akomodasi  
4.4 Menjual Barang Dagangan (Pariwisata)  
4.5 Memberi Nasehat Mengenai Barang Dagangan (Pariwisata)  
4.6 banyak unit-unit lain dalam Bidang Operasi, Atraksi dan Theme Parks Session (Pariwisata)
5. Harus diperhatikan pengembangan pelatihan agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan unit-unit ini.  
5.1 Untuk pelatihan pra-kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan batas-jenis penuh dari konteks industri tanpa adanya pengaruh



terhadap sektor-sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKAT</b>
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1



<b>KODE UNIT</b>	:	<b>PAR.HT02.022.01</b>
<b>JUDUL UNIT</b>	:	<b>BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON</b>
<b>DESKRIPSI UNIT</b>	:	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk berkomunikasi secara efektif di telepon. Unit ini dianggap sama dengan keterampilan umum unit Berkomunikasi Melalui Telepon

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
<b>01</b>	<b>Menjawab telepon masuk</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Telepon dijawab secara cepat, jelas dan sopan sesuai dengan standard perusahaan.</li><li>1.2 Bantuan yang bersahabat ditawarkan kepada penelepon dan tujuan menelepon ditentukan secara jelas.</li><li>1.3 Keterangan rinci diulang pada penelepon untuk konfirmasi.</li><li>1.4 Pertanyaan penelepon dijawab atau ditransfer pada lokasi / orang yang tepat.</li><li>1.5 Permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut.</li><li>1.6 Bila perlu, ambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan.</li><li>1.7 Pesan disampaikan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan.</li><li>1.8 Panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan segera dilaporkan kepada orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.</li></ul>
<b>02</b>	<b>Membuat panggilan telepon</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Nomor telepon diperoleh secara benar.</li><li>2.2 Tujuan pemanggilan dibuat secara jelas sebelum menelepon.</li><li>2.3 Perlengkapan digunakan secara benar untuk melakukan hubungan komunikasi.</li><li>2.4 Nama-nama perusahaan dan alasan menelepon di komunikasikan secara jelas.</li><li>2.5 Sikap menelepon harus selalu sopan dan baik.</li></ul>

#### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Komunikasi telepon bisa terjadi dalam jenis konteks yang berbeda termasuk namun tidak terbatas pada:
  - 2.1 kantor
  - 2.2 area resepsi
  - 2.3 pada tur
  - 2.4 di lapangan
  - 2.5 telepon genggam
  - 2.6 pelanggan
  - 2.7 kolega.

#### PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang  
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
  - 1.1 pengetahuan operasi sistem telepon tertentu
  - 1.2 pengetahuan produk dan layanan perusahaan
  - 1.3 keterampilan komunikasi lisan.
2. Konteks penilaian  
Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.



3. Aspek penting penilaian  
Petunjuk harus mencakup suatu kemampuan yang didemosntrasikan untuk menggunakan peralatan telephone secara benar dan memberikan layanan telepon yang ramah dan sopan. Kejernihan/ketepatan dalam komunikasi lisan dibutuhkan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain  
Unit ini menopang kinerja efektif dalam jenis unit *front office* lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dibantu / dilatih besama dengan unit-unit tersebut.

**Kompetensi Kunci**

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	2
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT	:	PAR.HT02.025.01
JUDUL UNIT	:	MENYEDIAKAN JASA <i>PORTER</i>
DESKRIPSI UNIT	:	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan yang berkaitan dengan <i>bell desk</i> dan penjaga pintu masuk dalam perusahaan akomodasi komersial. Dalam operasional akomodasi berskala kecil, tugas-tugas ini dapat dilaksanakan oleh staf resepsi atau staff lain.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Menangani kedatangan dan keberangkatan Tamu	1.1 Kedatangan harian yang ditunggu ditinjau dan tamu-tamu tertentu atau pergerakan tamu-tamu utama dicatat dan direncanakan. 1.2 Tamu-tamu disambut segera atas kedatangan di diarahkan pada area yang tepat untuk registrasi. 1.3 Tamu-tamu dibantu dengan barang-barang bawaan sesuai dengan prosedur perusahaan dan persyaratan keselamatan. 1.4 Tamu-tamu dikawal ke kamar dimana ciri-ciri perusahaan/kamar yang tepat diperlihatkan dan diterangkan secara sopan.
02	Menangani barang-barang bawaan tamu	2.1 Barang-barang atau kopor-kopor tamu diambil, diangkut dengan aman serta dibawa ke tempat yang tepat dalam waktu yang tepat. 2.2 Sistem penyimpanan barang bawaan dioperasikan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan dan persyaratan keamanan. 2.3 Barang-barang bawaan ditandai secara teliti dan disimpan untuk memungkinkan memudahkan pada saat kedatangan. 2.4 Barang-barang bawaan ditempatkan secara benar dalam sistem penyimpanan.
03	Merespon permintaan atas layanan <i>bell desk</i>	3.1 Layanan <i>bell desk</i> disediakan segera sesuai dengan persyaratan keselamatan, keamanan perusahaan 3.2 Penghubung dengan kolega di departemen lain dilakukan dimana perlu untuk memastikan respon yang efektif atas permintaan <i>bell desk</i> .

#### BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk hampir seluruh perusahaan dimana akomodasi disediakan.
- Layanan *bell desk* mencakup namun tidak terbatas pada:
  - surat
  - panggilan untuk membangunkan
  - pesan-pesan
  - organisasi transportasi
  - pengambilan barang bawaan
  - panggilan untuk tamu
  - persiapan buku petunjuk informasi tamu.



## PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang  
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
  - 1.1 pengetahuan tentang jenis layanan bell meja tertentu
  - 1.2 *safe lifting and bending*
  - 1.3 prosedur keamanan *bell desk*.
2. Konteks penilaian  
Unit ini dapat dinilai bersarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian  
Petunjuk harus mencakup pengetahuan yang didemonstrasikan tentang layanan yang ditawarkan oleh *bell desk* dan kemampuan untuk memberikan layanan yang ramah dan sopan kepada tamu. Petunjuk harus juga mencakup suatu kemampuan yang didemonstrasikan untuk menangani barang-barang bawaan/kopor-kopor dengan aman.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
  - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
    - 4.1.1 Mengembangkan dan Menyesuaikan Pengetahuan Lokal
    - 4.1.2 Berkomunikasi Melalui Telepon
    - 4.1.3 Melaksanakan Prosedur Klerikal.
  - 4.2 Yang tergantung pada sektor industri tempat kerja, pelatihan gabungan mungkin sesuai.

### Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	2
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	2
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	2
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1