



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

KLASTER

MENERIMA DAN MEMPROSES RESERVASI

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1.	PAR.HT01.001.01	BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN
2.	PAR.HT01.002.01	BEKERJA DALAM LINGKUNGAN SOSIAL YANG BERAGAM
3.	PAR.HT02.021.01	MELAKSANAKAN PROSEDUR KLERIKAL
4.	PAR.HT02.050.01	MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL
5.	PAR.HT02.022.01	BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON
6.	PAR.HT02.053.01	MEMBUAT PRESENTASI
7.	PAR.HT02.055.01	MERENCANAKAN DAN MELAKSANAKAN KEGIATAN PENJUALAN
8.	PAR.HT02.051.01	MEMPROMOSIKAN PRODUK DAN JASA KEPADA PELANGGAN
9.	PAR.HT02.017.01	MENERIMA DAN MEMPROSES RESERVASI



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	Berkomunikasi di tempat kerja	<ul style="list-style-type: none">1.1 Komunikasi dengan tamu dan kolega dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan.1.2 Gunakan bahasa dan nada yang cocok.1.3 Efek bahasa tubuh personal dipertimbangkan.1.4 Kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial diperlihatkan.1.5 Mendengar dan melontarkan pertanyaan secara aktif digunakan untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif.1.6 Konflik yang ada dan potensial diidentifikasi dan solusi dicari dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan.
02	Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal	<ul style="list-style-type: none">2.1 Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu, diidentifikasi secara benar dan produksi serta layanan yang tepat diberikan.2.2 Berkomunikasi yang ramah dan sopan selama melayani tamu.2.3 Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan yang dapat diterima dipenuhi dalam rangka waktu perusahaan yang dapat diterima.2.4 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan.2.5 Kekecewaan pelanggan cepat dikenali dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan.2.6 Keluhan pelanggan ditangani secara positif, sensitif dan sopan.2.7 Keluhan diacu pada orang yang tepat untuk tindak lanjut sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu.
03	Menjaga standar presentasi personal	Standar tinggi presentasi personil dipraktekkan dengan pertimbangan: <ul style="list-style-type: none">3.1 lokasi kerja3.2 isue-issue kebersihan, kesehatan dan keselamatan3.3 persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus3.4 perawatan kebersihan personil yang pantas3.5 pakaian yang pantas.
04	Bekerja dalam tim	<ul style="list-style-type: none">4.1 Kepercayaan, dukungan dan hormat diperlihatkan kepada anggota tim dalam aktifitas sehari-hari.4.2 Perbedaan budaya dalam tim diakomodasikan.4.3 Tujuan kerja tim secara bersama dikenali.4.4 Tanggung jawab individu dan tugas-tugas diidentifikasi, diprioritaskan serta diselesaikan dalam rangka waktu yang ditentukan.4.5 Meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila dibutuhkan.4.6 Bantuan ditawarkan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi.4.7 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain di terima.4.8 Perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu diperhatikan, yang nantinya harus membicarakan kembali tujuan kerja tim.



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 ini 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	1
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT : PAR.HT02.050.01
JUDUL UNIT : **MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL**
DESKRIPSI UNIT : 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
01	Mengembangkan pengetahuan lokal	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.
02	Memperbaharui pengetahuan lokal	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 petunjuk 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

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	1
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT : **PAR.HT02.022.01**
JUDUL UNIT : **BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON**
DESKRIPSI UNIT : 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	
01	Menjawab telepon masuk	1.1	Telepon dijawab secara cepat, jelas dan sopan sesuai dengan standard perusahaan.
		1.2	Bantuan yang bersahabat ditawarkan kepada penelepon dan tujuan menelepon ditentukan secara jelas.
		1.3	Keterangan rinci diulang pada menelepon untuk konfirmasi.
		1.4	Pertanyaan menelepon dijawab atau ditransfer pada lokasi / orang yang tepat.
		1.5	Permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut.
		1.6	Bila perlu, ambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan.
		1.7	Pesan disampaikan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan.
		1.8	Panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan segera dilaporkan kepada orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.
02	Membuat panggilan telepon	2.1	Nomor telepon diperoleh secara benar.
		2.2	Tujuan pemanggilan dibuat secara jelas sebelum menelepon.
		2.3	Perlengkapan digunakan secara benar untuk melakukan hubungan komunikasi.
		2.4	Nama-nama perusahaan dan alasan menelepon di komunikasikan secara jelas.
		2.5	Sikap menelepon harus selalu sopan dan baik.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Komunikasi telepon bisa terjadi dalam jenis konteks yang berbeda termasuk namun tidak terbatas pada:
 - kantor
 - area resepsi
 - pada tur
 - di lapangan
 - telepon genggam
 - pelanggan
 - kolega.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - pengetahuan operasi sistem telepon tertentu
 - pengetahuan produk dan layanan perusahaan
 - keterampilan komunikasi lisan.
- 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.
- 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 bersama 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.HT02.053.01
JUDUL UNIT : MEMBUAT PRESENTASI
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk membuat presentasi efektif. Unit ini berlaku untuk beragam orang diseluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan. Unit ini dianggap sama dengan unit dalam sektor pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Menyiapkan presentasi	1.1 Presentasi direncanakan sebelumnya. 1.2 Materi dicari dan dipilih sesuai dengan: 1.2.1 maksud dan tujuan 1.2.2 karakteristik pemirsa 1.2.3 kesempatan 1.2.4 tempat. 1.3 Materi diorganisir dalam cara yang jelas dan logis. 1.4 Material pendukung seperti <i>slide</i> atau <i>overhead</i> dibuat dan diorganisir dalam jangka waktu yang tepat.
	Membuat presentasi	2.1 Informasi yang disajikan haruslah informasi yang baru, akurat dan relevan. 2.2 Informasi disajikan dengan cara yang jelas dan ringkas. 2.3 Tambahan yang sesuai dipelajari. 2.4 Teknik berbicara didepan publik yang baku digunakan selama presentasi. 2.5 Humor digunakan sewajarnya. 2.6 Bantuan visual dan peratan digunakan secara benar. 2.7 Jika pemirsa merupakan pihak eksternal, perusahaan dipromosikan melalui presentasi tersebut. 2.8 Bila memungkinkan, libatkan pemirsa dalam presentasi dan umpan balik. 2.9 Kebutuhan pemirsa diidentifikasi secepatnya dan oleh karenanya penyesuaian apapun terhadap presentasi harus dilakukan. 2.10 Presentasi ditindaklanjuti dengan tindakan bilamana dibutuhkan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan
- Presentasi dapat bersifat internal ataupun eksternal dan meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - presentasi penjualan
 - penyampaian pelatihan
 - presentasi dalam rapat
 - gaya bicara konferensi
 - penjelasan secara singkat kepada staf.

PANDUAN PENILAIAN

- Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan tanda-tanda keterampilan dan pengetahuan dalam bidang berikut ini:
 - rencana presentasi
 - teknik bicara
 - pengetahuan tentang subyek presentasi.
- Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktek baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai pengetahuan penunjang.



3. Aspek penting penilaian
Mencari:
- 3.1 kemampuan untuk menerapkan teknik yang sudah mapan dalam persiapan presentasi
 - 3.2 kemampuan untuk menyampaikan presentasi yang tertata dengan baik yang menunjukkan kegunaan yang efektif dari teknik bicara.
 - 3.3 kemampuan menyesuaikan presentasi terhadap kebutuhan pemirsa.
4. Kaitan dengan Unit-unit Lain
- 4.1 Unit ini mendukung kinerja efektif dalam jenis unit sales dan manajemen. Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai. Contoh mencakup namun tidak terbatas pada:
- 4.1.1 Merencanakan dan Melaksanakan Aktifitas Penjualan
 - 4.1.2 Merencanakan dan Melaksanakan Aktifitas Penjualan (Pariwisata)
 - 4.1.3 Mengkoordinir Aktifitas Pemasaran
 - 4.1.4 Mengkoordinir Aktifitas Pemasaran dan Promosi (Pariwisata)
 - 4.1.5 Membangun dan Melaksanakan Hubungan Bisnis
 - 4.1.6 Membangun dan Melaksanakan Hubungan Bisnis (Pariwisata)
 - 4.1.7 Seluruh unit pelatihan
 - 4.1.8 Seluruh unit kepemimpinan.
- 4.2 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks industri secara penuh dengan tidak adanya bias terhadap sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

KOMPETENSI KUNCI

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



KODE UNIT : PAR.HT02.055.01
JUDUL UNIT : MERENCANAKAN DAN MELAKSANAKAN KEGIATAN PENJUALAN
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk merencanakan dan melaksanakan aktifitas penjualan dalam konteks pariwisata dan perhotelan. Unit ini sangat mencerminkan peranan *sales executive*. Unit ini dianggap sama dengan unit dalam sektor pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Rencana kegiatan penjualan	<p>1.1 Kegiatan penjualan direncanakan dan dijadwalkan sesuai dengan rencana pemasaran atau sistem perusahaan lainnya.</p> <p>1.2 Perencanaan penjualan meliputi pertimbangan baik pelanggan maupun pelanggan yang potensial.</p> <p>1.3 Informasi diidentifikasi, dianalisa dan digabungkan kedalam perencanaan sales yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none">1.3.1 laporan penjualan & pemasaran1.3.2 statistik keuangan1.3.3 trend pasar1.3.4 aktifitas persaingan. <p>1.4 Prospek secara pro-aktif dicari sumbernya dan profile diciptakan.</p> <p>1.5 Pemasukan potensial diperkirakan yang dikonsultasikan dengan kolega yang tepat.</p> <p>1.6 Aktifitas direncanakan untuk memaksimalkan kesempatan untuk memenuhi target individu dan target team.</p> <p>1.7 Pola hubungan/komunikasi sales dibangun sesuai dengan poin yang sesuai berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none">1.7.1 sales khusus dan target pemasukan1.7.2 intensitas hubungan yang dibutuhkan1.7.3 pertimbangan geografis dan pembatasan1.7.4 prioritas perusahaan saat ini1.7.5 kebutuhan untuk administrasi dan waktu pelaporan.
02	Persiapan untuk kontak penjualan	<p>2.1 Dimana pantas, janji dibuat didepan.</p> <p>2.2 Strategi dan taktik kontak penjualan dikembangkan berdasarkan kepada pengetahuan pasar, fokus penjualan yang ada dan konsultasi dengan kolega operasional yang tepat.</p> <p>2.3 Informasi khusus, data dan materi dukungan dikumpulkan untuk kontak sales individu.</p>
03	Melakukan kontak penjualan	<p>3.1 Kontak penjualan dibuat sesuai dengan pola kontak yang disetujui.</p> <p>3.2 Hubungan dibangun dengan pelanggan melalui penggunaan gaya komunikasi inter-personal yang efektif.</p> <p>3.3 Kepercayaan dan keyakinan dikembangkan melalui demonstrasi integritas perorangan dan individu.</p> <p>3.4 Pendekatan pro-aktif diambil dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah dan issue-issue pelanggan.</p> <p>3.5 Teknik penjualan digunakan untuk memaksimalkan kesempatan untuk memenuhi dan melebihi target sales.</p> <p>3.6 Informasi tentang ciri-ciri dan keuntungan produk haruslah baru, akurat dan berkaitan dengan kebutuhan pelanggan.</p> <p>3.7 Kontak penjualan mempertimbangkan fokus pemasaran perusahaan saat ini.</p> <p>3.8 Umpan balik dari pelanggan didukung dan inteligensi pasar dicari secara pro-aktif.</p>
04	Tinjauan dan laporan tentang kegiatan penjualan	<p>4.1 Laporan penjualan disiapkan sesuai dengan jangka waktu dan prosedur perusahaan.</p> <p>4.2 Inteligensi pasar disajikan dalam suatu cara, yang memberikan informasi yang tepat dan jelas kepada orang yang bertanggung jawab terhadap perencanaan penjualan dan pemasaran.</p> <p>4.3 Inteligensi pasar harus dibagi dengan kolega yang berkaitan.</p> <p>4.4 Seluruh aktifitas ditinjau sesuai dengan metode evaluasi yang disepakati dan hasilnya digabungkan kedalam perencanaan penjualan masa depan.</p>



BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku terhadap seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Kegiatan penjualan dapat dilakukan dengan berhadapan muka, melalui telepon, dengan telex, fax, e-mail or internet.

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
 - 1.1 pengetahuan produk yang mendalam
 - 1.2 pengetahuan issue-issue hukum yang mempengaruhi peranan *sales executive*
 - 1.3 industri dan pengetahuan pasar yang sesuai dengan sektor/perusahaan ini termasuk:
 - 1.3.1 jaringan sales dan marketing industri serta sistem distribusi
 - 1.3.2 trend pelanggan dan preferensi
 - 1.3.3 kaitan antara penjual dan area operasi pariwisata.
 - 1.4 pengetahuan sales dan prinsip-prinsip pemasaran serta kemampuan untuk menginterpretasikan rencana pemasaran.
 - 1.5 teknik-teknik penjualan
 - 1.6 organisasi dalam hubungan khusus dengan aktifitas penjual
 - 1.7 perencanaan dan keterampilan.
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Portfolio petunjuk yang berhubungan dengan pengalaman tempat kerja mungkin tepat. Aktifitas yang disimulasikan harus mencerminkan tempat kerja dan harus terjadi selama suatu periode waktu untuk memungkinkan kandidat memusatkan perhatian pada implementasi yang konstan dan memonitor aspek-aspek dari unit ini. Hal ini harus didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 kemampuan merencanakan dan melaksanakan aktifitas penjual, dalam konteks pariwisata dan perhotelan tertentu
 - 3.2 perencanaan yang seksama dan logis yang mempertimbangkan issue-issue industri tertentu
 - 3.3 kemampuan mengintegrasikan persiapan dengan pelaksanaan aktual kontak sales.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
 - 4.1.1 Membuat Presentasi
 - 4.1.2 Membuat Presentasi (Pariwisata)
 - 4.1.3 Membangun dan Melaksanakan Hubungan Bisnis
 - 4.1.4 Membangun dan Melaksanakan Hubungan Bisnis (Pariwisata)
 - 4.2 Juga ada kaitan yang sangat kuat antara unit ini dengan unit berikut:
 - 4.2.1 Mengkoordinir Aktifitas Pemasaran
 - 4.2.2 Mengkoordinir Aktifitas Pemasaran (Pariwisata)
 - 4.2.3 Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional.
 - 4.3 Tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja yang dikombinasikan dengan pelatihan juga sesuai dalam unit-unit diatas.
 - 4.4 Harus diperhatikan perkembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks industri tanpa mempengaruhi sektor-sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.



Kompetensi Kunci

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



KODE UNIT : PAR.HT02.051.01
JUDUL UNIT : **MEMPROMOSIKAN PRODUK DAN JASA KEPADA PELANGGAN**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan. Unit ini berkaitan dengan situasi dimana fungsi seorang penjual bukanlah merupakan fokus utama aktifitas kerja. Unit ini memiliki kaitan dengan unit dimana fungsi penjual merupakan fokus utama aktifitas kerja.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengembangkan pengetahuan produk/jasa dan pasar	<ul style="list-style-type: none">1.1 Mengambil kesempatan yang ada untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk/jasa.1.2 Riset formal dan Informal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan.1.3 Umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja digunakan untuk mengevaluasi produk, jasa serta kegiatan promosi.1.4 Pengetahuan yang diperoleh digunakan bersama dengan rekan kerja untuk meningkatkan efektifitas penjualan dalam tim.1.5 Informasi yang diperoleh dari pengalaman tempat kerja dan kontak langsung kepada orang yang berkepentingan sebagai pertimbangan dalam perencanaan yang akan datang.1.6 Perubahan-perubahan untuk memenuhi keinginan pelanggan harus diidentifikasi.1.7 Ide-ide untuk penyesuaian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan disarankan untuk orang yang berkepentingan menurut kebijakan perusahaan.
02	Mendorong pelanggan menggunakan dan membeli produk dan jasa	<ul style="list-style-type: none">2.1 Informasi akurat tentang produk dan jasa ditawarkan kepada pelanggan.2.2 Teknik penjualan digunakan untuk mendorong penggunaan dan pembelian produk jasa.2.3 Pelanggan harus diperingatkan tentang adanya kemungkinan 'extras' dan 'add-ons'.2.4 Produk and layanan dipromosikan sesuai dengan tujuan dan fokus promosi perusahaan.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Riset formal dan informal meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - 2.1 diskusi dengan rekan kerja
 - 2.2 membaca informasi perusahaan
 - 2.3 riset brosur informasi produk dan jasa
 - 2.4 media umum.
3. Produk dan jasa meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - 3.1 tur dan and transportasi
 - 3.2 konferensi dan konvensi
 - 3.3 fungsi pertemuan
 - 3.4 hiburan
 - 3.5 jasa belanja
 - 3.6 fasilitas restoran
 - 3.7 makan dan minuman
 - 3.8 jasa 'add-on'.

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan keterampilan dan pengetahuan dalam bidang berikut ini:
 - 1.1 masalah hukum apapun yang memiliki dampak atas penjualan produk dan jasa
 - 1.2 pengetahuan yang mendalam tentang produk dan jasa perusahaan
 - 1.3 teknik penjualan.



2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup demonstrasi praktek baik di tempat kerja maupun melalui suatu simulasi. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 kemampuan menggunakan teknik penjualan untuk mempromosikan produk dan jasa dalam konteks kepariwisataan dan perhotelan tertentu
 - 3.2 pengetahuan tentang konteks-konteks yang mungkin menerapkan promosi produk dan jasa.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
 - 4.1.1 Komunikasi di Telepon
 - 4.1.2 Unit-unit mengenai keterampilan jasa/operasional yang berlaku di sektor industri tertentu
 - 4.2 Tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan gabungan juga dapat dianggap cocok.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan pengembangan pelatihan agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan unit ini. Untuk pelatihan pra-kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan serangkaian penuh konteks industri tanpa pengaruh terhadap sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.

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	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan Masalah	2
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT : PAR.HT02.017.01
JUDUL UNIT : MENERIMA DAN MEMPROSES RESERVASI
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk membuat reservasi. Fokus penjualan bagi staf reservasi ditemukan dalam unit Mempromosikan dan Menjual Produk dan Layanan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	Menerima permintaan reservasi	1.1	Ketersediaan reservasi yang diminta ditentukan secara benar dan disarankan secara sopan kepada pelanggan.
		1.2	Pilihan alternatif ditawarkan jika <i>booking</i> yang diminta tidak tersedia termasuk pilihan daftar tunggu.
		1.3	Informasi dan saran tentang fasilitas hotel serta layanan ditawarkan secara pro-aktif.
		1.4	Pertanyaan-pertanyaan tentang biaya dan bentuk-bentuk produk lain dijawab secara tepat.
02	Mencatat rincian reservasi	2.1	Profil/riwayat pelanggan diperiksa dan informasi digunakan untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk meningkatkan layanan konsumen.
		2.2	Data pelanggan dicatat pada saat pemesanan secara akurat.
		2.3	Permintaan khusus dicatat secara jelas dan akurat sesuai dengan persyaratan perusahaan.
		2.4	Rincian pembayaran dicatat secara akurat.
		2.5	Keterangan rinci dikonfirmasi dan disetujui oleh pelanggan.
		2.6	Reservasi dilengkapi dan diarsip dengan baik sehingga mempermudah akses pencarian & mudah dimengerti oleh orang lain.
03	Memperbaharui reservasi	3.1	Pembayaran yang diterima dicatat secara akurat dan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan
		3.2	Pembatalan dan penggantian reservasi dicatat. secara akurat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan.
04	Memberi saran orang lain tentang rincian reservasi	4.1	Menginformasikan tentang permintaan umum & khusus dari pelanggan serta rincian data reservasi kepada departemen dan staf yang terkait.
		4.2	Statistik reservasi yang bersangkutan disusun secara akurat atas dasar permintaan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan dimana terdapat layanan reservasi diterima.
- Sistem reservasi bisa secara manual maupun komputerisasi termasuk sistem reservasi sentral.
- Pelanggan meliputi:
 - pelanggan industri
 - pemakai akhir layanan.
- Reservasi dapat dilakukan dengan:
 - telepon
 - facsimile
 - surat
 - langsung
 - internet.
- Reservasi bisa untuk:
 - individu
 - group / Kelompok
 - VIP
 - delegasi Konferensi.
- Rincian persyaratan/reservasi pelanggan umum dan khusus mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - permintaan khusus
 - rincian waktu
 - kebutuhan-kebutuhan khusus
 - pengaturan pembayaran
 - informasi tentang gaya pelanggan, a.l. kelompok yang berkepentingan khusus, status VIP, dll
 - rincian layanan lain yang digunakan.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini dibutuhkan:
 - 1.1 pengetahuan produk sesuai dengan sektor industri khusus
 - 1.2 hubungan antara sektor yang berbeda dari industri pariwisata yang berkaitan dengan reservasi dan *booking*
 - 1.3 prinsip-prinsip yang menopang prosedur reservasi.
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 kemampuan yang diperagakan untuk melakukan reservasi sesuai dengan sistem dan prosedur yang sudah ditentukan dan dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan. Hal ini harus didukung oleh pengertian peraga dari sumber-sumber reservasi yang berbeda dan hubungan timbal balik industri yang diberlakukan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini :
 - 4.1.1 Komunikasi di Telepon
 - 4.1.2 Mempromosikan Produk dan Layanan kepada Pelanggan
 - 4.2 Juga ada kaitan yang erat di tempat kerja yang memiliki fasilitas non-komputerisasi antara unit ini dengan Melaksanakan Prosedur Klerikal. Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan gabungan juga cocok dilakukan.

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