STANDAR KERJA KOMPETENSI NASIONAL INDONESIA

(SKKNI)

KLASTER

MEMANTAU KERJA DI KANTOR DEPAN

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.HT01.003.01	MENGIKUTI PROSEDUR KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN DI TEMPAT KERJA
4.	PAR.HT02.021.01	MELAKSANAKAN PROSEDUR KLERIKAL
5.	PAR.HT02.050.01	MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL
6.	PAR.HT02.022.01	BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON
7.	PAR.HT02.019.01	MEMELIHARA CATATAN KEUANGAN
8.	PAR.HT02.020.01	MEMPROSES TRANSAKSI KEUANGAN
9.	PAR.HT02.051.01	MEMPROMOSIKAN PRODUK DAN JASA KEPADA PELANGGAN
10.	PAR.HT02.025.01	MENYEDIAKAN JASA *PORTER*
11.	PAR.HT02.017.01	MENERIMA DAN MEMPROSES RESERVASI
12.	PAR.HT02.018.01	MENYEDIAKAN LAYANAN AKOMODASI *RECEPTION*
13.	PAR.HT03.037.01	MEMANTAU KEGIATAN KERJA

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**	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**	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: 3.1 lokasi kerja 3.2 isue-issue kebersihan, kesehatan dan keselamatan 3.3 persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus 3.4 perawatan kebersihan personil yang pantas 3.5 pakaian yang pantas.
04	**Bekerja dalam tim**	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 organsasi 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	**Komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang beragam**	1.1	Pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok budaya dinilai dan diperlakukan dengan hormat dan kepekaan.
		1.2	Komunikasi lisan dan non-lisan mempertimbangkan perbedaan budaya.
		1.3	Dimana ada hambatan bahasa, usaha-usaha dilakukan untuk berkomunikasi dengan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang tersebut.
		1.4	Bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar diperoleh ketika dibutuhkan.
02	**Menangani Kesalah-pahaman antar b3udaya**	2.1	Hal-hal yang dapat menimbulkan kesalah-pahaman di tempat kerja harus diidentifikasi.
		2.2	Kesulitan-kesulitan disampaikan pada orang yang tepat dan bantuan dicari dari ketua tim.
		2.3	Ketika kesulitan atau kesalah-pahaman terjadi, kemungkinan perbedaan budaya harus dipertimbangkan.
		2.4	Usaha-usaha dilakukan untuk memecahkan masalah kesalahpahaman, dengan pertimbangan budaya.
		2.5	Hal-hal dan masalah diajukan pada ketua tim/penyelia yang tepat untuk tindak lanjut.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku terhadap seluruh sektor pariwisata and perhotelan.

2. Perbedaan budaya meliputi namun tidak terbatas kepada perbedaan-perbedaan alami berikut (hanya contoh):
   2.1 ras
   2.2 bahasa
   2.3 cacat (kekurangan)
   2.4 struktur keluarga
   2.5 jenis kelamin
   2.6 umur
   2.7 pilihan jenis kelamin.

3. Kemungkinan perbedaan kultural meliputi namun tidak terbatas kepada:
   3.1 bahasa yang digunakan
   3.2 cara menyampaikan
   3.3 tingkat formalitas/informalitas
   3.4 tingkah laku yang tersirat
   3.5 etika kerja
   3.6 kerapian pribadi
   3.7 tuntutan keluarga
   3.8 hari libur yang diakui
   3.9 kebiasaan atau tradisi
   3.10 kebutuhan khusus
   3.11 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 mendemontrasikan 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 berkaiatan. 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	-

KODE UNIT : **PAR.HT01.003.01**
JUDUL UNIT : **MENGIKUTI PROSEDUR KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN DI TEMPAT KERJA**
DESKRIPSI UNIT : 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	**Mengikuti prosedur tempat kerja dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan**	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 diindentifikasi dan dilaporkan segera. 1.3 Setiap sikap atau kejadian yang mencurigakan dilaporkan segera kepada orang yang telah ditunjuk.
02	**Menangani situasi darurat**	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	**Menjaga standar presentasi perorangan yang aman**	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

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.

2. Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamaman meliputi namun tidak terbatas pada:
   2.1 keadaan darurat, kebakaran dan kecelakaan
   2.2 identifikasi dan kontrol bahaya
   2.3 penggunaan pakaian dan perlengkapan pelindung personil
   2.4 tempat duduk, pengangkat dan penanganan yang aman
   2.5 keamanan dokumen, uang tunai, perlengkapan dan orang
   2.6 sistem kontrol utama.

3. Situasi darurat meliputi namun tidak terbatas pada:
   3.1 ancaman bom
   3.2 pelanggan yang mengacau
   3.3 kecelakaan
   3.4 perampokan
   3.5 kebakaran
   3.6 perampokan bersenjata
   3.7 banjir
   3.8 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 pertanggungan 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	-

KODE UNIT : **PAR.HT02.021.01**
JUDUL UNIT : **MELAKSANAKAN PROSEDUR KLERIKAL**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melengkapi jenis prosedur kantor sehari-hari. Unit ini dianggap sama dengan keterampilan umum unit Melaksanakan Prosedur Klerikal.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	**Memperoses dokumen kantor**	1.1	Dokumen diproses sesuai dengan prosedur perusahaan dalam batas waktu yang telah ditetapkan.
		1.2	Perlengkapan kantor digunakan secara benar untuk memproses dokumen.
		1.3	Perlengkapan kantor yang tidak berfungsi sebagaimana semestinya diidentifikasi segera dan diperbaiki atau dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan.
02	**Draft sederhana korespondensi**	2.1	Teks ditulis dengan menggunakan bahasa yang jelas dan ringkas.
		2.2	Ejaan, tanda baca dan tatabahasa benar.
		2.3	Arti korespondensi dimengerti oleh penerima.
		2.4	Informasi diperiksa keakurasiannya sebelum dikirim.
03	**Mempertahankan sistem dokumen**	3.1	Dokumen diarsipkan/disimpan sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan.
		3.2	Sistem referensi dan indeks dimodifikasi dan disesuaikan sesuai dengan prosedur perusahaan.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.

2. Proses dokumen mencakup namun tidak terbatas pada:
   2.1 pencatatan dokumen penerimaan atau pengiriman
   2.2 pengiriman lewat pos (termasuk pengirman dalam jumlah banyak)
   2.3 photocopy
   2.4 fax.
   2.5 e-mail
   2.6 penyusunan
   2.7 penjilidan
   2.8 perbankan.

3. Dokumen kantor mencakup namun tidak terbatas pada:
   3.1 surat-surat tamu *(guest mail)*
   3.2 catatan pelanggan
   3.3 surat masuk dan keluar
   3.4 surat-surat
   3.5 facsimile
   3.6 memo
   3.7 laporan-laporan
   3.8 menu
   3.9 pesanan banquet
   3.10 catatan keuangan
   3.11 faktur
   3.12 kwitansi.

4. Perlengkapan kantor mencakup namun tidak terbatas pada:
   4.1 photocopy
   4.2 facsimile
   4.3 peralatan penyeranta
   4.4 kalkulator
   4.5 mesin rekam-audio
   4.6 mesin penjawab telepon.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
   Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
   1.1 jenis dan kemampuan perlengkapan kantor
   1.2 komunikasi tertulis
   1.3 rancangan dan bentuk dokumen bisnis
   1.4 prosedur kantor tertentu yang sesuai dengan *front office*.

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 jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

3. Aspek penting penilaian
   Petunjuk harus mencakup suatu kemampuan yang didemonstrasikan untuk memproses jenis dokumentasi *front office* secara akurat dan dalam rangka waktu yang dapat diterima perusahaan. Teks tertulis harus bebas dari kesalahan dan mudah dimengerti

4. Kaitan dengan unit-unit lain
   4.1 Unit ini memiliki kaitan yang erat dengan unit *front office* lain dan keterampilan umumnya sama terutama :
      4.1.1 Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*
      4.1.2 Memelihara Catatan Keuangan
      4.1.3 Melaksanakan Audit Malam.
   4.2 Pelatihan gabungan direkomendasikan.

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 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

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 MelaluiTelepon

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 penelepon untuk konfirmasi. 1.4 Pertanyaan penelepon 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

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 berdarkan 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.HT02.019.01**
JUDUL UNIT : **MEMELIHARA CATATAN KEUANGAN**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyimpan catatan keuangan. Seperti telah diketahui unit ini terfokus pada keterampilan pembukuan dasar. Unit ini dianggap sama dengan keterampilan umum unit Memelihara Catatan Keuangan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	**Membuat ayat-ayat jurnal**	1.1	Jurnal yang benar dipilih untuk ayat yang dimaksud.
		1.2	Ayat-ayat jurnal ditempatkan secara benar dan akurat.
		1.3	Ayat-ayat jurnal didukung dengan keterangan dan referensi silang untuk mendukung pendokumentasian.
		1.4	Mencatat adanya ketidakberesan dan diambil tindakan untuk memecahkan masalah dalam batas waktu yang telah ditetapkan.
		1.5	Ayat-ayat jurnal disetujui secara benar.
		1.6	Dokumen sumber diarsipkan secara benar.
02	**Menyesuaikan rekening**	2.1	Dokumentasi transaksi dan neraca rekening diperiksa secara benar untuk memastikan kesesuaian.
		2.2	Ketidakcocokan diidentifikasi, diselidiki atau dilaporkan sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu.
		2.3	Kesalahan dalam dokumentasi diperbaiki atau dilaporkan.
		2.4	Data dicatat pada sistem yang berlaku dalam batas waktu yang telah ditetapkan.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan-perusahaan akomodasi komersial.

2. Sistem pembukuan bisa secara manual atau komputerisasi.

3. Ayat-ayat jurnal berkaitan dengan:
   3.1 penerimaan kas
   3.2 penjualan tunai
   3.3 kas kecil
   3.4 jurnal pembelian
   3.5 jurnal penjualan
   3.6 jurnal pendapatan (*return outwards journal*)
   3.7 jurnal pendapatan (*return inwards journal*)
   3.8 jurnal piutang ragu-ragu
   3.9 jurnal utama, umum.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
   Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
   1.1 prinsip-prinsip pembukuan dan istilah
   1.2 sistem penyimpanan catatan khas yang sesuai dengan *front office*.

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 kemampuan yang demonstran dalam menjaga catatan *front office* dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan dan sesuai dengan persyaratan perusahaan. Hal ini didukung oleh pemahaman demonstran mengenai prinsip-prinsip pembukuan. Petunjuk keakurasian harus dikumpulkan lebih dari satu kesempatan.

4. Kaitan dengan unit-unit lain
   4.1 Unit ini memiliki kaitan erat dengan unit *front office* lain, terutama:
      4.1.1 Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*
      4.1.2 Memproses Transaksi Keuangan
      4.1.3 Melaksanakan Audit Malam.
   4.2 Pelatihandan/atau penilaian gabungan direkomendasi

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	2
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	2

KODE UNIT : **PAR.HT02.020.01**
JUDUL UNIT : **MEMPROSES TRANSAKSI KEUANGAN**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memproses dan menyesuaikan transaksi keuangan. Unit ini dianggap sama dengan keterampilan umum unit Memproses Transaksi Keuangan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	**Memperoses tanda terima dan pembayaran**	1.1	Arus kas diterima dan diperiksa secara teliti dengan menggunakan dokumentasi yang benar.
		1.2	Uang tunai yang diterima diperiksa dengan teliti dan berikan kembalian yang benar.
		1.3	Tanda terima disiapkan dengan teliti dan dikeluarkan bila dibutuhkan.
		1.4	Transaksi non-tunai diproses sesuai dengan prosedur lembaga keuangan dan prosedur perusahaan.
		1.5	Transaksi dicatat dengan benar dan segera.
		1.6	Bila pembayaran diminta, dokumen diperiksa dan cash dikeluarkan sesuai dengan prosedur perusahaan
		1.7	Seluruh transaksi dilaksanakan dengan cara yang memenuhi standard kecepatan dan standar konsumen perusahaan.
02	**Memindahkan keuntungan dari register / terminal**	2.1	Prosedur neraca dilaksanakan pada waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
		2.2	Arus kas dipisah dari keuntungan berupa uang sebelum prosedur neraca dan diperoleh sesuai dengan prosedur perusahaan.
		2.3	Pembacaan register/terminal atau pencetakan/print out ditentukan.
		2.4	Dokumen kas dan non-kas dipindahkan dan diangkut sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan.
03	**Mencocokan keuntungan**	3.1	Kas dihitung secara teliti.
		3.2	Dokumen non-kas dihitung secara akurat.
		3.3	Neraca antara yang tercatat/terbaca di terminal jumlah kas dan transaksi non-kas ditentukan secara akurat.
		3.4	Keuntungan dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.

2. Sistem dapat berupa manual ataupun komputerisasi.

3. Transaksi mencakup namun tidak terbatas pada:
   3.1 kartu kredit
   3.2 cek
   3.3 EDC (Electronic Data Captured)
   3.4 deposit
   3.5 pembayaran dimuka
   3.6 vouchers
   3.7 biaya perusahaan
   3.8 pembayaran kembali (refund)
   3.9 travelers cheques
   3.10 mata uang asing.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
   Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
   1.1 keterampilan dasar penggunaan angka-angka
   1.2 prosedur penghitungan kas
   1.3 prosedur untuk memproses transaksi non-kas
   1.4 prosedur keamanan untuk kas dan dokumentasi keuangan lain.

2. Konteks penilaian
   Unit ini dapat dinilai bersarakan pada pada saat atau tidak sedang bekerja. Penilaian harus mencakup demonstrasi 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 demonstran untuk melaksanakan secara konsisten transaksi keuangan yang akurat dan aman dalam jangka waktu yang diterima perusahaan.

4. Kaitan dengan Unit-unit Lain
   4.1 Unit ini memiliki kaitan erat dengan unit front officenya dan keterampilan umumnya sama terutama dengan:
      4.1.1 Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*
      4.1.2 Memelihara Catatan Keuangan
      4.1.3 Melaksanakan Audit Malam/Prosedur Audit Keuangan.

5. Pelatihan dan / atau penilaian gabungan direkomendasikan.

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	2
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	2

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**	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**	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 kemungkinkan '*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 mendemontrasikan 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.HT02.025.01**
JUDUL UNIT : **MENYEDIAKAN JASA *PORTER***
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan yang berkaitan dengan *bell desk* dan penjaga pintu masuk dalam perusahaan akomodasi komersial. Dalam operasional akomondasi 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 *bell desk***	3.1	Layanan *bell desk* 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 *bell desk* .

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk hampir seluruh perusahaan dimana akomodasi disediakan.

2. Layanan *bell desk* mencakup namun tidak terbatas pada:
   2.1 surat
   2.2 panggilan untuk membangunkan
   2.3 pesan-pesan
   2.4 organisasi transportasi
   2.5 pengambilan barang bawaan
   2.6 panggilan untuk tamu
   2.7 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

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 *booking* 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 dikonfirmasikan 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

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan dimana terdapat layanan reservasi diterima.

2. Sistem reservasi bisa secara manual maupun komputerisasi termasuk sistem reservasi sentral.

3. Pelanggan meliputi:
   - 3.1 pelanggan industri
   - 3.2 pemakai akhir layanan.

4. Reservasi dapat dilakukan dengan:
   - 4.1 telepon
   - 4.2 facsimile
   - 4.3 surat
   - 4.4 langsung
   - 4.5 internet.

5. Reservasi bisa untuk:
   - 5.1 individu
   - 5.2 group / Kelompok
   - 5.3 VIP
   - 5.4 delegasi Konferensi.

6. Rincian persyaratan/reservasi pelanggan umum dan khusus mencakup, namun tidak terbatas pada:
   - 6.1 permintaan khusus
   - 6.2 rincian waktu
   - 6.3 kebutuhan-kebutuhan khusus
   - 6.4 pengaturan pembayaran
   - 6.5 informasi tentang gaya pelanggan, a.l. kelompok yang berkepentingan khusus, status VIP, dll
   - 6.6 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

KODE UNIT : **PAR.HT02.018.01**
JUDUL UNIT : **MENYEDIAKAN LAYANAN AKOMODASI *RECEPTION***
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan kedatangan dan keberangkatan bagi tamu-tamu dalam perusahaan akomodasi komersial.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	**Menyiapkan kedatangan tamu**	1.1	Menyiapkan dan memeriksa peralatan yang diperlukan di area *reception*.
		1.2	Memeriksa daftar kedatangan tamu sebelum tamu tiba.
		1.3	Kamar dialokasikan sesuai dengan permintaan tamu dan kebijakan perusahaan.
		1.4	Kedatangan atau reservasi yang tidak pasti ditindak lanjut sesuai dengan prosedur perusahaan.
		1.5	Daftar kedatangan disusun secara akurat dan didistribusikan kepada departemen yang terkait.
		1.6	Menginformasikan tentang situasi atau permintaan khusus tamu kepada staf & departemen lain yang terkait.
02	**Menyambut dan mendaftarkan tamu**	2.1	Tamu-tamu disambut dengan hangat dan sopan.
		2.2	Rincian reservasi dikonfirmasikan dengan tamu.
		2.3	Informasi dan saran tentang fasilitas dan layanan ditawarkan secara pro-aktif.
		2.4	Prosedur pendaftaran bagi tamu dengan dan tanpa reservasi diikuti dan dilengkapi secara benar dalam jangka waktu yang dapat diterima dan sesuai dengan persyaratan keamanan perusahaan.
		2.5	Prosedur akuntansi diikuti secara benar.
		2.6	Rincian yang berkaitan dengan kunci kamar, surat tamu, pesan dan fasilitas safety deposit diterangkan secara jelas kepada tamu.
		2.7	Bila kamar tidak tersedia atau terjadi kelebihan pemesanan, prosedur perusahaan diikuti secara benar dan ketidaknyamanan tamu harus diminimalkan.
		2.8	Kedatangan tamu dimonitor dan diperiksa sesuai dengan kedatangan tamu yang diharapkan dan melaporkan apabila terdapat penyimpangan sesuai dengan prosedur perusahaan.
03	**Mengorganisir keberangkatan tamu**	3.1	Daftar keberangkatan ditinjau kembali dan diperiksa keakurasiannya.
		3.2	Informasi keberangkatan tamu diperoleh dari departemen lain untuk memudahkan persiapan tagihan.
		3.3	Tagihan tamu dibuat dan diperiksa keakuratannya.
		3.4	Tagihan tamu diterangkan secara jelas dan sopan kepada tamu, dan diproses secara akurat.
		3.5	Kunci-kunci diambil kembali dari tamu dan diproses secara benar.
		3.6	Permintaan tamu untuk bantuan keberangkatan dilakukan dengan sopan dan ditujukan ke departemen yang berkaitan.
		3.7	*Express check-outs* diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.
		3.8	Prosedur untuk check-out tamu group diikuti secara benar dan rekening diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.
04	**Menyiapkan catatan dan laporan *front office***	4.1	Catatan *front office* diperbaharui secara akurat dan disiapkan dalam batas waktu yang telah ditetapkan.
		4.2	Kebijakan perusahaan untuk pergantian kamar, no-show, perpanjangan masa tinggal dan keberangkatan yang dipercepat diikuti secara benar.
		4.3	Laporan dan catatan didistribusikan pada departemen yang bersangkutan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan dimana akomodasi tersedia.

2. Sistem *front office* bisa manual atau komputerisasi.

3. Kedatangan dan keberangkatan dapat berupa:
   3.1 individu
   3.2 kelompok.

4. Catatan dan laporan *front office* mencakup namun tidak terbatas pada:

4.1 laporan hunian
4.2 daftar kedatangan dan keberangkatan
4.3 informasi kehilangan dan penemuan.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
   Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
   1.1 prosedur *check-in* dan *check-out* bagi kelompok dan individu
   1.2 dokumentasi khusus yang diterima dan dikeluarkan
   1.3 jenis kebutuhan pelaporan *front office*
   1.4 sistem keamanan *front office*
   1.5 hubungan antara perusahaan akomodasi dan sektor lain industri pariwisata dalam kaitan khusus mengenai pengaruh pada operasional *front office* .

2. Konteks penilaian
   Unit ini dapat dinilai bersarkan pada saat kerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

3. Aspek penting penilaian
   Petunjuk harus mencakup suatu kemampuan yang didemonstrasikan untuk mengikuti prosedur kedatangan dan kebarangkatan tamu secara akurat dan benar dalam rangka waktu yang dapat diterima perusahaan.

4. Kaitan dengan unit-unit lain
   4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini
      4.1.1 Memelihara Catatan Keuangan
      4.1.2 Melaksanakan Prosedur Klerikal
      4.1.3 Berkomunikasi Melalui Telepon
      4.1.4 Mengembangkan dan Menyesuaian Pengetahuan Lokal
      4.1.5 Memproses Transaksi Keuangan.
   4.2 Tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan gabungan mungkin cocok.

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.HT03.043.01**
JUDUL UNIT : **MEMANTAU KEGIATAN KERJA**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengawasi dan memonitor kualitas operasi kerja dalam perusahaan pariwisata dan perhotelan. Unit ini dapat dilaksanakan oleh team leader, supervisor atau manajer

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	**Memonitor dan meningkatkan operasi/kegiatan di tempat kerja**	1.1 Tingkat efisiensi dan layanan dimonitor berdasarkan kegiatan yang sedang berjalan. 1.2 Kegiatan di tempat kerja mendukung seluruh tujuan perusahaan dan persyaratan kepastian mutu. 1.3 Masalah kualitas & hasilnya perlu segera diidentifikasi & dibuat penyesuaian jika diperlukan. 1.4 Prosedur dan sistem diganti dengan berkonsultasi dengan kolega untuk meningkatkan efisiensi dan kefektifan. 1.5 Mengkonsultasikan dengan kolega tentang cara-cara meningkatkan efisiensi dan tingkat layanan.
02	**Merencanakan dan menyusun alur kerja**	2.1 Beban kerja kolega dinilai secara akurat. 2.2 Pekerjaan dijaddwalkan dengan cara yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan konsumen. 2.3 Pekerjaan didelegasikan kepada orang yang tepat sesuai dengan prinsip-prinsip pendelegasian. 2.4 Alur kerja dinilai berdasarkan tujuan dan garis waktu yang telah disepakati. 2.5 Membantu kolega memprioritaskan beban kerja. 2.6 Input memberikan manajemen yang tepat tentang kebutuhan staf.
03	**Menjaga catatan tempat kerja**	3.1 Melengkapi catatan di tempat kerja dengan akurat dan diserahkan dalam jangka waktu yang ditentukan. 3.2 Dimana perlu penyelesaian catatan didelegasikan dan dimonitor sebelum penyerahan.
04	**Memecahkan masalah dan membuat keputusan**	4.1 Mengidentifikasi masalah di tempat kerja secara tepat dan dipertimbangkan dari sudut pandangan operasional dan layanan konsumen. 4.2 Mengambil tindakan jangka pendek untuk memecahkan masalah yang ada dimana perlu. 4.3 Menganalisa masalah untuk dampak jangka panjang dan solusi potensial dinilai dan ditindak lanjuti dengan berkonsultasi dengan kolega yang berkaitan. 4.4 Apabila ada masalah timbul oleh anggota tim, mereka didukung untuk berpartisipasi dalam memecahkan masalah tersebut. 4.5 Tindak lanjut dilaksanakan untuk memonitor keefektifan pemecahan masalah di tempat kerja.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk berbagai staf dalam seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.

2. Masalah mencakup namun tidak terbatas pada:
   2.1 situasi sulit layanan konsumen
   2.2 perlengkapan yang rusak/kegagalan teknis
   2.3 penundaan dan kesulitan waktu.

3. Catatan tempat kerja mencakup namun tidak terbatas pada:
   3.1 catatan staf
   3.2 laporan kinerja reguler.

PEDOMAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
   Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidan berikut ini:
   1.1 peranan dan tanggungjawab orang-orang yang terlibat dalam pengawasan operasi kerja
   1.2 pandangan umum kepemimpinan dan tanggungjawab manajemen.
   1.3 prinsip-prinsip rencana kerja

1.4 metode organisasi kerja khusus yang sesuai dengan sektor industrinya
1.5 prinsip-prinsip kepastian mutu
1.6 manajemen waktu
1.7 prinsip-prinsip delegasi
1.8 pemecahan masalah dan proses pembuatan keputusan
1.9 masalah industri dan/atau legislatif, yang mempengaruhi organisasi kerja jangka pendek sesuai dengan sektor industri.

2. Konteks penilaian

Penilaian unit ini dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Portfolio petunjuk yang berkaitan dengan pengalaman tempat kerja dianggap sesuai. Aktivitas yang disimulasikan harus mencerminkan tempat kerja dan dapat terjadi selama beberapa periode waktu untuk memungkinkan peserta menuju pada pelaksanaan dan aspek pengawasan dari init ini. Hal ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

3. Aspek penting penilaian

Mencari:

3.1 kemampuan untuk memonitor secara efektif dan merespon jenis operasional dan masalah layanan di tempat kerja
3.2 pemahaman tentang peranan staff yang terlibat dalam pengawasan tempat kerja
3.3 pengetahuan kepastian mutu, prinsip-prinsip rencana alur kerja, delegasi dan pemecahan masalah.

4. Kaitan dengan unit lain

4.1 Ada kaitan erat antara unit ini dengan unit-unit lain. Yang tergantung pada sektor industrinya dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai. Contoh, mencakup namun tidak terbatas pada:
  4.1.1 Merencanakan dan Membangun Sistem dan Prosedur
  4.1.2 Melaksanakan Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Tempat Kerja
  4.1.2 Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional.
4.2 Catatan bahwa pemecahan masalah termasuk baik dalam unit ini maupun dalam unit Menangani Situasi Konflik. Harus diperhatikan penghindaran duplikasi dalam penilaian dan pelatihan.
4.3 Juga harus diperhatikan penghindaran duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Menjaga Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis.
4.4 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks industri ini dengan tanpa konteks kearah sektor individu. Batasan Variabell akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan 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	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan Masalah	3
7	Menggunakan Teknologi	2