



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

**KLASTER
MEMANTAU KERJA *ROOM BOY/ROOM MAID***

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1.	PAR.HT01.001.01	BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN
2.	PAR.HT01.003.01	MENGIKUTI PROSEDUR KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN DI TEMPAT KERJA
3.	PAR.HT03.001.01	MENGIKUTI PROSEDUR KEBERSIHAN DI TEMPAT KERJA
4.	PAR.HT02.027.01	MEMBERSIHKAN LOKASI/AREA DAN PERALATAN
5.	PAR.HT02.026.01	MENYEDIAKAN LAYANAN HOUSEKEEPING UNTUK TAMU
6.	PAR.HT02.028.01	MENYIAPKAN KAMAR UNTUK TAMU
7.	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	<ol 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	<ol 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: <ol style="list-style-type: none">3.1 lokasi kerja3.2 issue-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	<ol 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**

2. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
3. 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 pragaan 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	-
6	Memecahkan Masalah	1



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 diidentifikasi 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

- 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	-



KODE UNIT : PAR.HT03.001.01
JUDUL UNIT : MENGIKUTI PROSEDUR KEBERSIHAN DI TEMPAT KERJA
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk prosedur kebersihan utama yang diterapkan di banyak sektor industri perhotelan, dan dalam beberapa sektor pariwisata. Pada khususnya berkaitan dengan dapur, *housekeeping*, makanan & minuman dan beberapa perjalanan operasional.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	Mengikuti prosedur kebersihan	1.1	Prosedur kebersihan tempat kerja harus diikuti secara baik sesuai dengan standar perusahaan, dan persyaratan hukum.
		1.2	Penanganan dan penyimpanan seluruh barang-barang dilengkapi sesuai dengan standar perusahaan, dan persyaratan hukum.
02	Mengidentifikasi dan mencegah resiko kebersihan	2.1	Resiko kebersihan harus diidentifikasi secepatnya.
		2.2	Tindakan diambil untuk meminimalkan atau menghilangkan resiko tersebut dalam ruang lingkup tanggung jawab individu dan sesuai dengan persyaratan hukum perusahaan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk berbagai sektor perhotelan dan pariwisata.
- Prosedur kebersihan berkaitan dengan:
 - makanan
 - minuman
 - linen
 - penanganan sampah
 - prosedur kebersihan
 - aktifitas personil di tempat kerja.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - kewaspadaan dan pengetahuan faktor-faktor yang memberikan kontribusi terhadap masalah kebersihan
 - resiko umum dalam penanganan makanan, mencakup sebab-sebab utama racun makanan
 - tinjauan hukum negara yang berkaitan sehubungan dengan kesehatan
 - prosedur kontrol kesehatan dalam industri perhotelan /pariwisata.
- Konteks penilaian
Unit ini wajib dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian wajib mencakup jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang
- Aspek penting penilaian
Mencari:
 - pemahaman akan pentingnya prosedur kebersihan berikut ini dan implikasi potensial tentang tidak berkeñaannya prosedur tersebut
 - pengetahuan tentang contoh-contoh tempat kerja praktek
 - kemampuan untuk mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan.



4. Kaitan dengan unit-unit lain

- 4.1 Ini adalah unit yang menopang kinerja efektif di *housekeeping*, dapur, makanan & minuman serta di area perjalanan operasional. Seperti telah diketahui hal ini harus dinilai / dilatih bersama dengan unit-unit dari bidang-bidang ini. Di area dapur, dibutuhkan unit-unit tambahan untuk memenuhi keselamatan dan kebersihan makanan.
- 4.2 Perhatian wajib diberikan dalam pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan-persyaratan dari unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks industri ini sepenuhnya dengan tidak adanya basis kearahkan sektor individu. Batasan Variabel ini akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi 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	-
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.HT02.027.01
JUDUL UNIT	:	MEMBERSIHKAN LOKASI/AREA DAN PERALATAN
DESKRIPSI UNIT	:	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas kebersihan umum dalam jenis perusahaan pariwisata dan perhotelan. Unit ini dianggap sama dengan unit

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Memilih dan menata peralatan	<ul style="list-style-type: none">1.1 Peralatan dipilih sesuai dengan jenis pembersihan yang dilakukan.1.2 Seluruh perlengkapan diperiksa dan keamanan kondisi kerjanya sebelum digunakan.1.3 Alat pembersih dan bahan-bahan kimia yang sesuai dipilih dan disiapkan sesuai dengan persyaratan pabrik dan kesehatan dan keselamatan yang berkaitan dengan pekerjaan.1.4 Bila perlu, pakaian pelindung dipilih dan digunakan.
02	Membersihkan area yang kering dan basah	<ul style="list-style-type: none">2.1 Area yang akan dibersihkan disiapkan dan bersih dari bahaya.2.2 Bila sesuai, area kerja diberi tanda untuk mengurangi resiko terhadap kolega dan pelanggan.2.3 Bahan kimia yang benar dipilih untuk area tertentu dan digunakan sesuai dengan prosedur keselamatan.2.4 Perlengkapan digunakan secara benar.2.5 Sampah dan sisa-sisa bahan kimiawi dibuang sesuai dengan persyaratan lingkungan yang aman dan sehat.
03	Menjaga dan menyimpan peralatan pembersih dan bahan kimia	<ul style="list-style-type: none">3.1 Peralatan dibersihkan setelah digunakan sesuai dengan instruksi pabrik.3.2 Perawatan rutin dilaksanakan sesuai dengan prosedur perusahaan.3.3 Kesalahan diidentifikasi secara benar dan dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan.3.4 Peralatan disimpan di area yang telah ditetapkan dan dalam kondisi siap dipakai kembali.3.5 Bahan kimia disimpan sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan pariwisata dan perhotelan.
2. Area kering dan basah mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 2.1 kamar mandi
 - 2.2 kamar tidur
 - 2.3 dapur
 - 2.4 balkon
 - 2.5 area istirahat pribadi
 - 2.6 area umum (baik internal maupun eksternal).
3. Bahan kimia yang termaksud namun tidak terbatas pada:
 - 3.1 pembasmi hama
 - 3.2 pestisida
 - 3.3 bahan pembersih

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1.1 persyaratan nasional/local tertentu mengenai kesehatan dan keselamatan kerja yang berkaitan dengan operasional kebersihan
 - 1.1.2 undang-undang tentang lingkungan



- 1.1.3 penanganan yang aman atas perlengkapan kebersihan dan bahan-bahan kimia yang digunakan dalam usaha pariwisata dan perhotelan
 - 1.1.4 penanganan dan perlakuan yang aman atas bahaya yang dihadapi di area yang akan dibersihkan termasuk:
 - 1.1.4.1 darah
 - 1.1.4.2 jarum dan semprotan
 - 1.1.4.3 kondom bekas
 - 1.1.4.4 benda-benda tajam
 - 1.1.4.5 kotoran manusia
 - 1.1.4.6 perlengkapan bedah
 - 1.1.4.7 kaca-kaca pecah
 - 1.1.4.8 tusuk daging
 - 1.1.4.9 lemak dan minyak
 - 1.1.4.10 panci-panci panas
 - 1.1.4.11 pisau
 - 1.1.4.12 tulang
 - 1.1.4.13 kulit-kulit kerang, kepiting dsb.
 - 1.1.5 praktek pengangkatan dan pengikatan yang aman
 - 1.1.6 prosedur keamanan perusahaan.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini wajib dinilai melalui demonstrasi praktek pada saat bekerja pada simulasi lingkungan kerja dimana proses kebersihan keseluruhan dapat didemonstrasikan.
 3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Petunjuk wajib mencakup pemahaman yang didemonstrasikan tentang pentingnya staff kebersihan terhadap seluruh kualitas layanan yang disediakan oleh perusahaan dan kemampuan yang didemonstrasikan untuk menggunakan perlengkapan dan bahan-bahan pembersih secara aman yang sesuai dengan jangka waktu perusahaan yang dapat diterima
 4. Kaitan dengan unit-unit Lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai bersamaan dengan atau setelah unit Mengikuti Prosedur Kesehatan Tempat Kerja.
 - 4.2 Ada kaitan erat antara unit ini dengan unit Menyiapkan Kamar untuk Tamu.
 - 4.3 Pelatihan/penilaian gabungan dapat dianggap sesuai, tergantung pada sektor industry dan tempat kerja.

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.HT02.026.01
JUDUL UNIT : MENYEDIAKAN LAYANAN *HOUSEKEEPING* UNTUK TAMU
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan jenis jasa *housekeeping* umum untuk tamu.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	Menangani permintaan <i>housekeeping</i>	1.1	Permintaan ditangani dengan cara yang ramah dan sopan sesuai dengan standar layanan pelanggan perusahaan dan prosedur keamanan.
		1.2	Tamu disapa dengan namanya dimana jika memungkinkan.
		1.3	Rincian permintaan dikonfirmasi dan dicatat.
		1.4	Dimana permintaan timbul karena barang rusak saat pelaksanaan <i>room service</i> , maka permintaan maaf harus dilakukan.
		1.5	Jangka waktu untuk memenuhi permintaan disetujui oleh tamu.
		1.6	Barang-barang yang diminta diletakkan segera dan diantarkan segeradalam jangka waktu yang disetujui.
		1.7	Barang-barang yang diambil kembali sesuai jangka waktu yang disetujui.
		1.8	Perlengkapan disusun untuk tamu ketika diperlukan.
02	Memberi saran tamu mengenai perlengkapan <i>housekeeping</i>	2.1	Tamu diberi saran dengan sopan tentang penggunaan peralatan yang benar.
		2.2	Kerusakan dilaporkan secepatnya sesuai dengan prosedur perusahaan dan bila memungkinkan pengaturan alternatif dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tamu.
		2.3	Bila memungkinkan waktu pengumpulan harus disepakati.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh jenis usaha pariwisata dan perhotelan yang menyediakan akomodasi.
- Permintaan tamu dapat berupa jenis barang dan jasa yang mencakup namun terbatas pada:
 - ranjang beroda
 - bantal dan selimut tambahan
 - seterika
 - pengering rambut
 - persediaan kamar tambahan
 - bahan pembersih tambahan
 - penyelidikan atas barang yang hilang.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - pengetahuan tentang layanan dan prosedur *housekeeping*
 - prosedur keamanan dan keselamatan yang diterapkan untuk layanan *housekeeping*.
- Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan dalam bekerja atau tidak bekerja. Penilaian wajib mencakup demonstrasi praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan penunjang.



3. Aspek penting penilaian
Petunjuk wajib mencakup pengetahuan yang didemonstrasikan jenis layanan/perengkapan *housekeeping* dan kemampuan yang didemonstrasikan untuk menawarkan jasa dengan ramah dan sopan kepada tamu.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini wajib dinilai bersamaan dengan atau setelah Menyiapkan Kamar untuk Tamu.
 - 4.2 Terdapat kaitan erat antara unit ini dengan unit Bekerja dengan Kolega dan Pelanggan, dan penilaian gabungan direkomendasikan. Pelatihan yang dikombinasikan dapat dianggap cocok tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja.
 - 4.3 Unit lain dimana penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai meliputi Mengembangkan dan Memperbaharui Pengetahuan Lokal.

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.HT02.028.01
JUDUL UNIT : MENYIAPKAN KAMAR UNTUK TAMU
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyiapkan kamar untuk tamu dalam sebuah lingkup usaha akomodasi komersial.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Menata perlengkapan dan trolley	1.1 Perlengkapan yang dibutuhkan untuk pelayanan kamar dipilih secara benar dan disiapkan untuk kemudian digunakan. 1.2 Persediaan untuk trolley diidentifikasi secara teliti dan dipilih atau dipesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.3 Persediaan yang memadai dimuat dengan aman pada trolley sesuai dengan prosedur perusahaan.
02	Akses ke kamar untuk pelayanan	2.1 Kamar yang membutuhkan pelayanan diidentifikasi secara benar dari informasi yang diberikan oleh staf <i>housekeeping</i> . 2.2 Masuk ke dalam kamar sesuai dengan prosedur keamanan dan layanan pelanggan perusahaan.
03	Membereskan tempat tidur	3.1 Tempat tidur dibersihkan, bantal dan <i>linen</i> diperiksa kalau ada noda dan kerusakan. 3.2 Noda dihilangkan sesuai dengan prosedur perusahaan. 3.3 Seprai tempat tidur diganti sesuai dengan standar dan prosedur perusahaan.
04	Membersihkan dan merapikan kamar	4.1 Kamar dibersihkan dengan susunan yang benar diatur agar gangguan pada tamu minimal. 4.2 Seluruh perabotan dan perlengkapan dibersihkan dan diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan dan pedoman kesehatan/keselamatan. 4.3 Seluruh barang-barang di tata kembali sesuai dengan standar perusahaan. 4.4 Persediaan kamar diperiksa, diganti sesuai dengan standar perusahaan. 4.5 Rayap/hama diidentifikasi secepatnya dan tindakan yang tepat diambil sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan. 4.6 Kamar diperiksa kalau-kalau ada kerusakan dan seluruh kerusakan dilaporkan secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan. 4.7 Barang-barang yang rusak dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan. 4.8 Barang-barang atau kejadian yang luar biasa atau mencurigakan secepatnya dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan. 4.9 Barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong dikumpulkan dan disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan.
05	Membersihkan dan menyimpan trolley dan perlengkapan	5.1 Trolley dan perlengkapan dibersihkan setelah digunakan digunakan sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan. 5.2 Seluruh barang-barang disimpan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan. 5.3 Persediaan diperiksa dan barang-barang diganti atau di tata kembali sesuai dengan prosedur perusahaan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk semua jenis usaha perusahaan pariwisata dan perhotelan dimana akomodasi ditawarkan.
- Perlengkapan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - bahan-bahan pembersih dan bahan kimia
 - vacuum cleaner* (penyedot debu)
 - alat pembersih lantai (kain pel)



- 2.4 sikat pembersih
- 2.5 ember.
- 3. Perabotan, perlengkapan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 3.1 permukaan lantai
 - 3.2 kaca dan barang pecah belah
 - 3.3 lemari pakaian
 - 3.4 perabot
 - 3.5 meja
 - 3.6 perlengkapan lampu
 - 3.7 telepon
 - 3.8 televisi
 - 3.9 lemari pendingin.
- 4. Persediaan kamar mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 4.1 alat tulis
 - 4.2 *linen*
 - 4.3 persediaan kamar mandi
 - 4.4 material promosi perusahaan
 - 4.5 informasi turis lokal.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 prosedur perusahaan berkaitan dengan tampilan kamar tamu
 - 1.2 masalah keselamatan dan keamanan untuk kamar tamu.
2. Konteks penilaian
Unit ini wajib dinilai melalui demonstrasi praktek pada saat bekerja atau di lingkungan tempat kerja yang disimulasikan dimana setiap orang dapat memberikan layanan aktual pada kamar tamu. Hal ini wajib didukung dengan penilaian pengetahuan penunjang.
 - a. Aspek penting penilaian
Petunjuk wajib mencakup kemampuan yang didemosntrasikan untuk mengatur dan melaksanakan pelayanan lengkap kamar tamu dalam rangka waktu yang ditentukan oleh perusahaan akomodasi komersial.
 - b. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini wajib dinilai bersamaan dengan atau setelah unit-unit berikut:
 - 4.1.1 Mengikuti Prosedur Kesehatan Tempat kerja
 - 4.1.2 Membersihkan Lokasi dan Perlengkapan.
 - 4.2 Pelatihan gabungan dianggap sesuai, tergantung pada sektor industri dan tempat kerja.

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	1



KODE UNIT : PAR.HT03.037.01
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	<p>1.1 Tingkat efisiensi dan layanan dimonitor berdasarkan kegiatan yang sedang berjalan.</p> <p>1.2 Kegiatan di tempat kerja mendukung seluruh tujuan perusahaan dan persyaratan kepastian mutu.</p> <p>1.3 Masalah kualitas & hasilnya perlu segera diidentifikasi & dibuat penyesuaian jika diperlukan.</p> <p>1.4 Prosedur dan sistem diganti dengan berkonsultasi dengan kolega untuk meningkatkan efisiensi dan keefektifan.</p> <p>1.5 Mengkonsultasikan dengan kolega tentang cara-cara meningkatkan efisiensi dan tingkat layanan.</p>
02	Merencanakan dan menyusun alur kerja	<p>2.1 Beban kerja kolega dinilai secara akurat.</p> <p>2.2 Pekerjaan dijadwalkan dengan cara yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan konsumen.</p> <p>2.3 Pekerjaan didelegasikan kepada orang yang tepat sesuai dengan prinsip-prinsip pendelegasian.</p> <p>2.4 Alur kerja dinilai berdasarkan tujuan dan garis waktu yang telah disepakati.</p> <p>2.5 Membantu kolega memprioritaskan beban kerja.</p> <p>2.6 Input memberikan manajemen yang tepat tentang kebutuhan staf.</p>
03	Menjaga catatan tempat kerja	<p>3.1 Melengkapi catatan di tempat kerja dengan akurat dan diserahkan dalam jangka waktu yang ditentukan.</p> <p>3.2 Dimana perlu penyelesaian catatan didelegasikan dan dimonitor sebelum penyerahan.</p>
04	Memecahkan masalah dan membuat keputusan	<p>4.1 Mengidentifikasi masalah di tempat kerja secara tepat dan dipertimbangkan dari sudut pandangan operasional dan layanan konsumen.</p> <p>4.2 Mengambil tindakan jangka pendek untuk memecahkan masalah yang ada dimana perlu.</p> <p>4.3 Menganalisa masalah untuk dampak jangka panjang dan solusi potensial dinilai dan ditindak lanjuti dengan berkonsultasi dengan kolega yang berkaitan.</p> <p>4.4 Apabila ada masalah timbul oleh anggota tim, mereka didukung untuk berpartisipasi dalam memecahkan masalah tersebut.</p> <p>4.5 Tindak lanjut dilaksanakan untuk memonitor keefektifan pemecahan masalah di tempat kerja.</p>

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk berbagai staf dalam seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Masalah mencakup namun tidak terbatas pada:
 - situasi sulit layanan konsumen
 - perlengkapan yang rusak/kegagalan teknis
 - penundaan dan kesulitan waktu.
- Catatan tempat kerja mencakup namun tidak terbatas pada:
 - catatan staf
 - laporan kinerja reguler.

**PEDOMAN PENILAIAN**

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang

Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang 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 unit 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 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 Variabel 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