STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

(SKKNI)

KLASTER

MENYEDIAKAN ROOM SERVICE

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1.	PAR.HT03.001.01	MENGIKUTI PROSEDUR KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN DI TEMPAT KERJA
2.	PAR.HT01.001.01	BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN
3.	PAR.HT02.003.01	MENYEDIAKAN LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN
4.	PAR.HT02.009.01	MENYIAPKAN DAN MENYAJIKAN MINUMAN NON-ALKOHOL
5.	PAR.HT02.016.01	MENYEDIAKAN SILVER SERVICE
6.	PAR.HT02.010.01	MENGEMBANGKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN TENTANG MAKANAN DAN MINUMAN
7.	PAR.HT02.011.01	MENYEDIAKAN PENGHUBUNG ANTARA AREA DAPUR DAN AREA LAYANAN
8.	PAR.HT02.007.01	MENYEDIAKAN ROOM SERVICE

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.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.HT02.003.01**
JUDUL UNIT : **MENYEDIAKAN LAYANAN MINUMAN DAN MAKANAN**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan minuman dan makanan untuk pelanggan dalam konteks jenis industri yang berbeda.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	**Menyiapkan hidangan / area restoan untuk layanan**	1.1 Area makan/restoran dibersihkan dan/atau diperiksa kebersihannya sebelum pelayanan pada pelanggan sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.2 Fasilitas pelanggan diperiksa dan dibersihkan sebelum pelayanan. 1.3 Area yang nyaman disiapkan secara rapih untuk pelayanan termasuk penyesuaian penerangan dan musik bila perlu. 1.4 Meja dan kursi ditata sesuai dengan persyaratan perusahaan dan/atau permintaan pelanggan. 1.5 Rancangan perabotan memastikan kenyamanan dan keselamatan staf dan pelanggan. 1.6 Perlengkapan diperiksa dan disiapkan untuk pelayanan. 1.7 Kontak dilakukan dengan staf dapur dan informasi dicari tentang variasi menu.
02	**Menyiapkan dan mengatur meja**	2.1 Meja disusun dengan benar sesuai dengan standar perusahaan, sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan/atau sesuai dengan permintaan tamu. 2.2 Bila perlu, menggunakan secara tepat teknik pemasangan kain berdasarkan standar industri. 2.3 Kebersihan dan kondisi meja dan seluruh jenis-jenis meja diperiksa sebelum pelayanan. 2.4 Item-item yang tidak memenuhi standar perusahaan diidentifikasi dan dipindahkan dari area layanan. 2.5 Masalah yang timbul diidentifikasi dan dilaporkan kepada orang yang berwenang.
03	**Menyambut pelanggan**	3.1 Pelanggan disambut kedatangannya sesuai dengan standar pelayanan perusahaan. 3.2 Pengenalan yang sopan dilakukan dan reservasi diperiksa dimana perlu. 3.3 Pelanggan dipersilahkan duduk. 3.4 Menu dan minuman disajikan segera kepada pelanggan sesuai dengan standar perusahaan. Bila menu dan daftar minuman diberikan secara lisan, sampaikan dengan keterangan yang jelas dan dapat dimengerti.
04	**Mengambil dan Memproses Pesanan**	4.1 Pesanan diambil secepatnya dan secara akurat dengan meminimalkan gangguan terhadap tamu 4.2 Dimana perlu, pesanan dicatat jelas dengan menggunakan dokumentasi yang benar dan secepatnya disampaikan ke bagian dapur dan/atau bar. 4.3 Rekomendasi dibuat untuk tamu untuk membantu mereka dalam pemilihan minuman dan hidangan. 4.4 Pertanyaan-pertanyaan pelanggan tentang item-item menu dijawab secara sopan dan benar. 4.5 Bila jawaban tidak diketahui, informasi dicari dari dapur atau dari supervisor yang tepat. 4.6 Sistem pemesanan dioperasikan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan. 4.7 *Glassware* dan alat makan (sendok, pisau, garpu) untuk menyesuaikan pilihan hidangan disediakandan disesuaikan menurut prosedur perusahaan.

05	**Menyajikan dan membersihkan minuman dan makanan**	5.1 Minuman dan makanan dikumpulkan dengan segera dari area pelayanan, diperiksa penyajiannya dan dibawa ke tamu dengan aman. 5.2 Alur pelayanan dan pengantaran hidangan diawasi. 5.3 Setiap penundaan atau kekurangan pelayanan segera diidentifikasi dan ditindak lanjuti dengan dapur. 5.4 Tamu diberitahu dan dipastikan kembali mengenai adanya penundaan. 5.5 Makanan dan minuman disajikan dengan sopan diatas meja sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan kesehatan/kebersihan. 5.6 Hidangan disajikan kepada orang yang tepat. 5.7 Kepuasan tamu diperiksa pada waktu yang tepat. 5.8 Makanan dan minuman tambahan ditawarkan pada waktu yang tepat lalu dipesan atau disajikan sesuai dengan pesanannya. 5.9 Membersihkan meja dari sisa-sisa makanan, alat makan dan piring-piring kotor pada waktu yang tepat dengan kesalahan yang minimum pada tamu. 5.10 Rekening disiapkan dan diberikan pada tamu sesuai dengan permintaan. 5.11 Rekening diproses sesuai dengan prosedur perusahaan. 5.12 Tamu-tamu disapa dengan ramah ketika keluar dari area restoran/ruang makan.
06	**Menutup area restoran / ruang makan**	6.1 Perlengkapan disimpan dan/atau disiapkan untuk layanan berikutnya sesuai dengan prosedur perusahaan. 6.2 Area dibersihkan, dirapihkan atau dibongkar sesuai dengan prosedur perusahaan. 6.3 Area ditata secara benar untuk layanan berikutnya sesuai dengan prosedur perusahaan. 6.4 Dimana perlu, pelayanan ditinjau kembali dan dievaluasi dengan kolega untuk tujuan kemungkinan perbaikan dimasa yang akan datang 6.5 Dimana perlu, penyerahan dilakukan kepada kolega yang masuk dan informasi yang berkaitan diberikan.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan dimana makanan dan minuman disajikan
2. Perlengkapan meliputi namun tidak terbatas pada:
   - 2.1 *glassware*
   - 2.2 *crockery*
   - 2.3 *cutlery*
   - *2.4 linen*
   - 2.5 *condiment*s
   - 2.6 fasilitas pembuatan minuman kopi dan teh
   - 2.7 kursi
   - 2.8 meja
   - 2.9 daftar menu dan anggur
   - 2.10 materi tampilan
3. Model pelayanan meliputi namun tidak terbatas pada:
   - 3.1 *table d'hote*
   - 3.2 *a la carte* (harga terpisah menurut menu)
   - 3.3 *buffet*
   - 3.4 pesta
   - 3.5 layanan sarapan pagi atau minuman kopi dan teh.

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
   Untuk memperagakan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
   1.1 alur pelayanan dalam lingkungan pelayanan makanan dan minuman
   1.2 prosedur pemesanan dan pelayanan
   1.3 style layanan makanan dan minuman yang khas dan tipe-tipe menu
   1.4 pengaturan meja yang khas untuk jenis-jenis layanan berbeda
   1.5 jenis dan penggunaan standar perlengkapan restauran
   1.6 pengetahuan menu yang sesuai bagi perusahaan
   1.7 issue-issue kesehatan/kebersihan dari hal-hal khusus yang berkaitan dengan layanan makanan dan minuman.

2. Konteks penilaian
   Unit ini harus dinilai melalui demonstrasi praktek di tempat kerja atau lingkungan restoran/ruang makan yang disimulasikan. Penilaian ini harus didukung oleh penilaian pengetahuan penunjang.

3. Aspek penting penilaian
   Petunjuk harus meliputi kemampuan yang didemonstrasikan untuk memberikan layanan lengkap dalam area restauran/ruang makan sesuai dengan sistem dan prosedur yang sudah ditetapkan. Penilaian terfokus pada pengaturan yang benar dan lengkap, proses pesanan yang akurat, kemampuan berinteraksi dengan pelanggan dan memonitor proses pelayanan.

4. Kaitan dengan unit-unit lain
   4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
      4.1.1 Mengikuti Prosedur Kesehatan/kebersihan Tempat Kerja
      4.1.2 Menyediakan Penghubung antara Area dapur dan Area Layanan
      4.1.3 Mengembangkan dan Meningkatkan Pengetahuan Makanan dan Minuman.
   4.2 Juga ada kaitan erat antara unit ini dan unit-unit layanan makanan dan minuman lain. Yang tergantung pada sektor industri dan penilaian/pelatihan tempat kerja gabungan mungkin cocok. Contoh-contoh meliputi namun tidak terbatas pada:
      4.2.1 Menyediakan Layanan Meja untuk Minuman Beralkohol
      4.2.2 Menyiapkan dan Menyajikan Minuman Non-Alkohol
      4.2.3 Menyediakan Silver Service.

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	2
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1

KODE UNIT : **PAR.HT02.009.01**
JUDUL UNIT : **MENYIAPKAN DAN MENYAJIKAN MINUMAN NON ALKOHOL**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyajikan jenis minuman teh, kopi dan minuman tidak beralkohol lain.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	**Menyiapkan dan menyajikan jenis minuman teh dan kopi**	1.1 Mengidentifikasi nama dan jenis kopi dan teh yang dipesan pelanggan. 1.2 Bahan/ramuan dan perlengkapan yang tepat dipilih dan digunakan sesuai dengan spesifikasi pabrik dan praktek perusahaan. 1.3 Minuman disiapkan secara benar disiapkan sesuai dengan permintaan pelanggan dan rangka waktu yang dibutuhkan. 1.4 Kekuatan, rasa, temperatur dan penampilan dipertimbangkan. 1.5 Minuman disajikan secara efektif dalam gelas/barang pecah belah sesuai dengan standar perusahaan.
02	**Menyiapkan dan menyajikan minuman dingin**	2.1 Bahan/ramuan dipilih secara benar. 2.2 Mesin dan perlengkapan dipilih dan digunakan secara benar sesuai dengan spesifikasi pabrik 2.3 Minuman disiapkan secara tepat sesuai dengan resep standar, permintaan pelanggan dan rangka waktu yang dibutuhkan 2.4 Minuman diberi hiasan dan disajikan dengan cara yang menarik.
03	**Menggunakan, membersihkan dan merawat perlengkapan dan mesin untuk minuman non-alkohol**	3.1 Mesin dan perlengkapan digunakan secara aman sesuai dengan spesifikasi pabrik dan peraturan kesehatan/keselamatan. 3.2 Mesin dan perlengkapan dibersihkan dan dirawat secara teratur sesuai dengan spesifikasi pabrik dan jadwal pembersihan dan perawatan perusahaan 3.3 Masalah segera diidentifikasi dan dilaporkan kepada orang yang tepat.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh usaha-usaha dimana kopi, teh dan minuman non-alkohol disajikan.
2. Perlengkapan mencakup namun tidak terbatas pada:
   2.1 mesin espresso
   2.2 gilingan (*grinders*)
   2.3 mesin pembuat kopi (*percolators/urns*)
   2.4 sistem saringan (*drip filter systems*)
   2.5 teko teh (*tea pots*)
   2.6 pencelup (*plunger*).
3. Metode kopi mencakup namun tidak terbatas pada:
   3.1 *filter*
   3.2 *greek/turkish*
   3.3 *plunger*
   3.4 *iced*
   3.5 *espresso.*
4. Teh mencakup namun tidak terbatas pada:
   4.1 tradisional
   4.2 ciri khas.

5. Minuman dingin mencakup namun tidak terbatas pada:
   5.1 minuman yang dikocok (*shakes*)
   5.2 susu beraroma
   5.3 *smoothes*
   5.4 coklat es/panas
   5.5 jus
   5.6 anggur manis (*cordials*) dan sirup
   5.7 air
   5.8 minuman non-alkohol
   5.9 cocktail non-alkohol.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
   Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
   1.1 asal dan karakteristik jenis tipe kopi dan teh yang berbedan
   1.2 proses yang terlibat dalam produksi dan persiapan teh dan kopi
   1.3 karakteristik, dan bahan/ramuan yang digunakan, dalam minuman beralkohol yang pada umumnya tersedia di pasar yang ada
   1.4 penyimpanan dan penanganan produk untuk membuat minuman

2. Konteks penilaian
   Unit ini harus dinilai di kelas atau di lingkungan yang disimulasikan, dimana perlengkapan persiapan minuman tersedia. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

3. Aspek penting penilaian
   3.1 Petunjuk harus mencakup kemampuna untuk menyiapkan dan menyajikan jenis minuman kopi, teh dan minuman tidak beralkohol sesuai dengan rangka waktu yang dapat diterima perusahaan.
   3.2 Tingkat dan sifat jenisnya beragam sesuai dengan kebutuhan tempat kerja. Pengetahuan tentang produk minuman, peraturan kesehatan dan penggunaan perlengkapan harus didemonstrasikan.

4. Kaitan dengan unit-unit lain
   4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit Mengikuti Prosedur Kesehatan Tempat Kerja.
   4.2 Juga ada kaitan antara unit ini dengan unit layanan makanan dan minuman lain. Tergantung pada sektor industrinya dan tempat kerja, gabungan dari pelatihan/ penilaian dapat diangap sesuai. Contoh mencakup namun tidak terbatas pada unit Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman.

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.HT02.016.01**
JUDUL UNIT : **MENYEDIAKAN *SILVER SERVICE***
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan ahli yang dibutuhkan untuk menyediakan *silver service* sepenuhnya.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	**Menggunakan teknik *silver service* untuk menghidangkan makanan**	1.1 Alat-alat dan perlengkapan dipilih secara tepat untuk *silver service*. 1.2 Piring layanan harus seimbang secara tepat dan itempatkan secara tepat pada meja untuk *silver service*. 1.3 Item makanan termasuk hidangan khusus, disajikan dengan menggunakan teknik *silver serice* yang tepat. 1.4 Makanan dan bumbu masak ditempatkan secara benar berdasarkan saran dari dapur atau kepala pelayan. 1.5 Makanan panas ditangani secara hati-hati dan saran diberikan pada pelanggan.
02	**Bekerja sama dengan staf dapur**	2.1 Penguhubung dengan staf dapur diadakan untuk memastikan persiapan yang tepat, penyajian dan waktu penghidangan. 2.2 Hubungan kepala koki dan staf penyajian dibina untuk memastikan *silver serice* antara dapur dan ruang makan dijaga secara efektif.
03	**Menyediakan meja untuk *silver serice***	3.1 Meja-meja disiapkan untuk standar pelayanan *silver*, dengan menggunakan peralatan dan perlengkapan yang tepat untuk menu yang diberikan. 3.2 Meja-meja disiapkan untuk standar pelayanan *silver* dengan menggunakan *crockery, cutlery, glassware* yang tepat. 3.3 *Cutlery* yang telah disediakan di meja diubah pada saat *silver service* dan pada waktu yang tepat, untuk menyesuaikan dengan pilihan makanan tamu.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh usaha dimana *service service* sepenuhnya tersedia.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
   Untuk mendemonstasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
   1.1 pengetahuan produk sehubungan dengan penawaran *service service* sesuai dengan praktek perusahaan
   1.2 masalah khusus yang mempengaruhi pengiriman dan koordinasi *silver service* sepenuhnya
   1.3 perlengkapan *silver service* dan penataannya
   1.4 keselamatan dan kesehatan dalam hubungan khusus dengan *silver service*.

2. Konteks penilaian
   Unit ini harus dinilai melalui demonstrasi praktek di tempat kerja atau di kelas atau di lingkungan ruang makan *silver service*. Unit ini harus didukung oleh penilaian pengetahuan penunjang.

3. Aspek penting penilaian
   Petunjuk harus mencakup kemampuan dan penataan teknik *silver service* untuk menghidangkan jenis makanan. Jenis ini akan beragam sesuai dengan tempat kerja namun harus mencakup layanan hidangan utama, makanan penyerta, makanan pencuci mulut, dan keju. Pengetahuan tentang pentingnya waktu dalam *silver service* harus didemonstrasikan.

4. Kaitan dengan unit-unit lain
   4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
      4.1.1 Mengikuti Prosedur Tempat Kerja
      4.1.2 Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
      4.1.3 Mengembangkan dan Menjaga Pengetahuan Makanan dan Minuman.
   4.2 Juga ada kaitan erat antara unit ini dengan unit-unit layanan makanan dan minuman lain. Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai. Contoh mencakup namun tidak terbatas pada unit-unit berikut ini:
      4.2.1 Menyediakan Layanan *Gueridon*
      4.2.2 Menyediakan Saran Ahli tentang Makanan
      4.2.3 Menyediakan Ahli Minuman Anggur.

Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
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	1
7	Menggunakan Teknologi	-

KODE UNIT : **PAR.HT02.010.01**
JUDUL UNIT : **MENGEMBANGKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN MAKANAN DAN MINUMAN**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengembangkan dan menjaga pengetahuan di bidang makanan dan minuman. Unit ini menerangkan tentang pengetahuan produk yang mendukung kinerja pekerjaan yang efektif dalam jenis peranan layanan makanan. Unit ini juga terfokus pada kebutuhan peningkatan pengetahuan oleh seluruh staf makanan dan minuman. Catatan bahwa pengetahuan produk khusus yang berlaku untuk staf bar didapatkan dalam unit lain.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	**Riset informasi tentang makanan dan minuman**	1.1 1.2 1.3	Informasi individu yang membantu dalam memenuhi tugas sehari-hari diidentifikasi dan ditindak lanjuti Sumber informasi tentang makanan dan minuman diidentifikasi dan dinilai secara benar Jenis metode digunakan untuk meningkatan pengetahuan sesuai dengan trend pasar dan peraturan perusahaan.
02	**Berbagi informasi dengan Pelanggan**	2.1 2.2 2.3	Bantuan diberikan kepada pelanggan dalam memilih item makanan dan minuman. Saran ditawarkan tentang kombinasi makanan dan minuman bila diperlukan. Pertanyaan pelanggan tentang menu dan daftar minuman dijawab secara sopan dan benar.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh operasional makanan dan minuman.

2. Sumber informasi tentang makanan dan minuman mencakup namun tidak terbatas pada:
   2.1 kepala koki dan koki
   2.2 produk dan pemasok
   2.3 media umum dan dagang, cetakan dan elektronik
   2.4 buku referensi makanan dan minuman
   2.5 internet.

3. Tipe makanan untuk dimana pengetahuan dibutuhkan mencakup namun tidak terbatas pada:
   3.1 makanan penambah seleran makan
   3.2 sup
   3.3 daging dan ikan
   3.4 sayur-sayuran
   3.5 makanan pencuci mulut
   3.6 penganan kecil
   3.7 keju
   3.8 buah-buahan
   3.9 salad
   3.10 pra-pengemasan.

4. Jenis minuman dimana pengetahuan dibutuhkan mencakup namun tidak terbatas pada:
   4.1 anggur
   4.2 minuman bersoda
   4.3 minuman keras
   4.4 bir
   4.5 minuman non-alkohol.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
   Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
   1.1 hidangan yang disiapkan secara umum sesuai dengan sektor industri
   1.2 iringan/penyertaan tradisional
   1.3 style layanan untuk tipe makanan yang berbeda
   1.4 kesesuaian item makanan dan minuman umum
   1.5 masalah keselamatan makanan khas untuk tipe yang berbeda.

2. Konteks penilaian
   Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau di kelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi praktek baik ditempat kerja maupun melalui simulasi.. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

3 Aspek penting penilaian
   Petunjuk harus mencakup pengetahuan minuman dan makanan yang sesuai dengan sektor industri dan tempat kerja. Pengetahuan ini beragam namun harus mencakup seluruh bidang yang disebutkan dalam Panduan Penilaian. Petunjuk kemampuan untuk meningkatkan dan menjaga pengetahuan yang terkait dan penerapannya di tempat kerja juga harus didemonstrasikan.

4. Kaitan dengan unit-unit lain
   Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
   4.1 Mengikuti Prosedur Kesehatan Tempat kerja
   4.2 Menyediakan Hubungan Antara Dapur dan Area Layanan
   4.3 Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
   4.4 Menyediakan Layanan Meja Minuman Beralkohol.

5. Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan/penilaian gabungan dianggap sesuai.

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	-
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
6	Memecahkan Masalah	-
7	Menggunakan Teknologi	1

KODE UNIT : **PAR.HT02.011.01**
JUDUL UNIT : **MENYEDIAKAN PENGHUBUNG ANTARA AREA DAPUR DAN AREA LAYANAN**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memberikan bantuan umum dalam operasi layanan makanan dan minuman.Dirancang untuk mencerminkan peranan 'pembawa makanan' dalam pengoperasian minuman dan makanan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	**Kaitan antara area dapur dan area layanan**	1.1	Lokasi pelayanan dapur dilayani dan diawasi untuk memastikan pengambilan makanan dengan segera.
		1.2	Makanan diperiksa sesuai dengan standar perusahaan.
		1.3	Makanan diperiksa atas noda, tumpahan dan tetesan.
		1.4	Makanan segera dipindahkan dan ditempatkan secara benar pada lokasi layanan yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan dan persyaratan keselamatan.
		1.5	Kolega yang tepat disarankan tentang kesiapan barang-barang untuk layanan
		1.6	Barang-barang tambahan yang dibutuhkan dari daput diindetifikasi melalui pengawasan area layanan dan konsultasi dengan kolega layanan lain.
		1.7	Permintaan dibuat untuk staf dapur berdasarkan kebutuhan yang sudah diidentifikasi.
02	**Membersihkan area layanan makanan**	2.1	Barang-barang yang sudah digunakan dipindahkan segera dari area pelayanan dan dipindahkan dengan aman pada lokasi yang tepat untuk dibersihkan.
		2.2	Sisa-sisa makakan ditangani sesuai dengan peraturan kesehatan/kebersihan perusahaan.
		2.3	Perlengkapan dibersihkan dan disimpan sesuai dengan peraturan kesehatan/kebersihan serta prosedur perusahaan.

BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan perhotelan dimana minuman dan makanan disajikan. Area layanan meliputi namun tidak terbatas pada:

1.1 tempat tunggu
1.2 area buffet
1.3 area pelayanan dapur
1.4 *room service collection*.

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
   Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
   1.1 alur layanan dalam lingkungan area minuman dan makanan
   1.2 prosedur pemesanan dan layanan.

2. Konteks penilaian
   Unit ini harus dinilai di tempat kerja atau dalam lingkungan pelayanan makanan yang disimulasikan. Penilaian ini harus didukung oleh penilaian pengetahuan penunjang.

3. Aspek penting penilaian
Petunjuk harus meliputi pemahaman yang didemonstrasikan tentang alur pelayanan dalam lingkungan pelayanan makanan dan minuman dan peranan mereka yang memberikan kontribusi terhadap proses pelayanan ini. Kemampuan untuk mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan dan prosedur kesehatan dalam penangangan perlengkapan pelayanan makanan dan minuman harus didemonstrasikan.

4. Kaitan dengan unit-unit lain
   4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit Mengikuti Prosedur Kesehatan/kebersihan Tempat Kerja
   4.2 Juga ada kaitan yang erat antara unit ini dan unit-unit makanan dan minuman lainnya. Yang tergantung kepada sektor industri penilaian/pelatihan gabungan tempat kerja mungkin cocok.
   Contoh-contoh meliputi namun tidak terbatas pada:
      4.2.1 Menyediakan Layanan Minuman dan Makanan
      4.2.2 Menyediakan Layanan Meja Minuman Beralkohol
      4.2.3 Menyediakan dan Meyajikan Minuman non-alkohol.

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.HT02.007.01**
JUDUL UNIT : **MENYEDIAKAN *ROOM SERVICE***
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menyediakan *room service* dalam perusahaan akomodasi komersial.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	**Mengambil dan memproses pesanan *room service***	1.1 Telepon dijawab dengan cepat dan sopan sesuai dengan prosedur perusahaan dan standar pelayanan tamu. 1.2 Nama pelanggan diperiksa dan digunakan dalam berinteraksi. 1.3 Rincian pesanan dijelaskan, diulangi dan diperiksa dengan tamu. 1.4 Teknik penjualan yang bersifat menyarankan harus digunakan. 1.5 Perkiraan waktu untuk pengantaran diinformasikan kepada tamu. 1.6 Pesanan dicatat secara akurat dan diperiksa kembali. 1.7 *Doorknob menu* diinterpetasikan secara benar. 1.8 Dimana perlu, pesanan dibawa secepatnya ke lokasi yang tepat untuk persiapan.
02	**Menata nampan dan *Trolley***	2.1 Jenis-jenis minuman dan makanan disiapkan secara benar selama periode layanan. 2.2 Perlengkapan layanan kamar disiapkan untuk digunakan. 2.3 Nampan dan *trolley* ditata sesuai dengan standard perusahaan untuk jenis makanan termasuk: 2.3.1 sarapan pagi 2.3.2 makan siang 2.3.3 makan malam 2.3.4 pemberian secara cuma-cuma 2.3.5 permintaan khusus. 2.4 Perlengkapan pelayanan yang memadai dan tepat dipilih dan diperiksa kebersihan dan kerusakannya. 2.5 Nampan dan *trolley* ditata/susun sehingga seimbang, aman dan disajikan secara menarik. 2.6 Seluruh item-item makanan dan minuman dikumpulkan segera dan dalam susunan yang benar. 2.7 Pesanan dan nampan diperiksa sebelum meninggalkan dapur dan sebelum memasuki kamar tamu.
03	**Menyajikan *room service* untuk hidangan makanan dan minuman**	3.1 Kamar diketuk lalu tamu diberi salam sesuai dengan standar pelayanan perusahaan. 3.2 Tamu dikonsultasikan tentang dimana nampan dan *trolley* harus ditempatkan dalam kamar dan disarankan resiko-resiko potensialnya. 3.3 Nampan dan *trolley* ditempatkan secara aman dan menyenangkan. 3.4 Perabotan ditempatkan secara benar sesuai permintaan. 3.5 Makanan dan minuman dihidangkan secara benar dan ditempatkan jika diminta oleh tamu dan sesuai dengan prosedur perusahaan.
04	**Menyajikan tagihan *room service***	4.1 Tagihan tamu diperiksa keakuratannya dan diberikan sesuai dengan prosedur perusahaan. 4.2 Pembayaran tunai diterima dan diberikan kepada kasir 4.3 Tagihan diberikan kepada tamu untuk ditandatangani kemudian dapat melakukan pembayaran.

05	**Membersihkan area *room service***	5.1	Alat-alat yang ada di kamar yang sudah digunakan diperiksa dan segera dibersihkan dari nampan dan *trolley* yang sudah digunakan.
		5.2	Nampan dan *trolley* dikembalikan ke area pelayanan kamar dan dibongkar/dibersihkan sesuai dengan prosedur perusahaan.
		5.3	Perlengkapan dan jenis-jenis makanan dan minuman disimpan kembali sesuai dengan prosedur perusahaan.

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
   Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
   1.1 prosedur *room service*
   1.2 pengaturan khas untuk nampan dan/atau *trolley* pada *room service*
   1.3 keamanan dan masalah keamanan sehubungan dengan layanan kamar.

2. Konteks penilaian
   Unit ini harus dinilai melalui demonstrasi praktek di tempat kerja atau lingkungan tempat kerja yang disimulasikan dimana perlengkapan layanan kamar disediakan. Hal ini harus didukung oleh penilaian pengetahuan penunjang.

3. Aspek pening penilaian
   Petunjuk harus meliputi kemampuan yand didemonstrasikan untuk mengatur secara benar dan menyajikan jenis hidangan layanan kamar yang sesuai dengan tempat kerja. Pengetahuan prosedur layanan kamar dan persyaratan kesehatan/kebersihan juga harus didemonstrasikan.

4. Kaitan dengan unit-unit lain
   Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
   4.1 Mengikuti Prosedur Kesehatan/kebersihan Tempat Kerja
   4.2 Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman.
   4.3 Juga ada kaitan erat antara unit ini dengan jenis unit pelayanan makanan dan minuman lain. Yang tergantung kepada sektor industri dan penilaian/pelatihan tempat kerja 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	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