



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

KLASTER

MEMANTAU KERJA WAITER DI BANQUET

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.HT02.008.01	MENYEDIAKAN PELAYANAN YANG BERTANGGUNG JAWAB TERHADAP MINUMAN BERALKOHOL
4.	PAR.HT02.004.01	MENYEDIAKAN LAYANAN MEJA UNTUK MINUMAN BERALKOHOL
5.	PAR.HT02.003.01	MENYEDIAKAN LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN
6.	PAR.HT02.009.01	MENYIAPKAN DAN MENGHIDANGKAN MINUMAN NON-ALKOHOL
7.	PAR.HT02.016.01	MENYEDIAKAN SILVER SERVICE
8.	PAR.HT02.010.01	MENGEMBANGKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN TENTANG MAKANAN DAN MINUMAN
9.	PAR.HT02.011.01	MENYEDIAKAN PENGHUBUNG ANTARA DAPUR DAN AREA PELAYANAN
10.	PAR.HT02.052.01	MENANGANI SITUASI KONFLIK
11.	PAR.HT02.013.01	MENYEDIAKAN LAYANAN MINUMAN ANGGUR
12.	PAR.HT02.015.01	MENYEDIAKAN LAYANAN GUERIDON
13.	PAR.HT03.037.01	MEMANTAU KEGIATAN KERJA



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

- 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.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 personal dipraktekkan dengan pertimbangan: <ol style="list-style-type: none">3.1 lokasi kerja3.2 isue-isue kebersihan, kesehatan dan keselamatan3.3 persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus3.4 perawatan kebersihan personal 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

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

PANDUAN PENILAIAN

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



Kompetensi Kunci

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



KODE UNIT : PAR.HT02.008.01
JUDUL UNIT : MENYEDIAKAN PELAYANAN YANG BERTANGGUNG JAWAB TERHADAP MINUMAN BERALKOHOL
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memuaskan persyaratan-persyaratan untuk layanan tanggungjawab minuman beralkohol. Seluruh staf yang terlibat dalam layanan minuman beralkohol ini harus melengkapi unit ini.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	Mengidentifikasi pelanggan yang mungkin pelayanan tidak diberikan	1.1	Tamu yang mungkin pelayanan tidak diberikan harus diidentifikasi dan diambil tindakan yang tepat.
		1.2	Sebelum layanan diberikan, harus ada pembuktian umur terlebih dahulu.
02	Menyiapkan dan menyajikan layanan minuman beralkohol	2.1	Minuman standar disiapkan dan disajikan
		2.2	Permintaan akan minuman yang melebihi batas standard dikurangi secara sopan dan pelanggan diberi saran atas alasan-alasan penolakan.
		2.3	Bila perlu, saran yang akurat di berikan kepada pelanggan tentang minuman beralkohol sesuai dengan kebijakan perusahaan dan peraturan pemerintah, yang meliputi: 2.3.1 tipe 2.3.2 kekuatan 2.3.3 minuman standar 2.3.4 pembatasan penggunaan 2.3.5 efek/dampak.
		2.4	Layanan kepada pelanggan yang mabuk ditolak dengan cara yang sesuai dan konsisten, yang meminimalkan konfrontasi dan argumentasi.
03	Membantu pelanggan minum dalam batas yang tepat	3.1	Pelanggan didukung secara sopan dan diplomatis untuk meminum dalam batas-batas yang sesuai.
		3.2	Makanan dan minuman non-alkohol ditawarkan bila perlu.
04	Membantu pelanggan yang sudah terpengaruh alkohol	4.1	Tingkat mabuk pelanggan dinilai dengan menggunakan sejumlah metode termasuk: 4.1.1 pengamatan atas perubahan dalam sikap 4.1.2 mengawasi tingkat suara 4.1.3 mengawasi pesanan minuman.
		4.2	Menawarkan bantuan dilakukan secara sopan kepada pelanggan yang sudah mabuk termasuk: 4.2.1 mengorganisir transpor bagi pelanggan yang ingin meninggalkan tempat 4.2.2 menawarkan minuman non-alkohol 4.2.3 membantu pelanggan meninggalkan tempat.
		4.3	Situasi yang sulit diacu pada orang yang tepat.
		4.4	Situasi dimana menampakkan adanya ancaman terhadap keselamatan atau keamanan kolega, pelanggan atau property diidentifikasi segera dan bantuan dicari dari kolega yang tepat.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan dimana minuman beralkohol disajikan. Merupakan unit yang dibutuhkan untuk seluruh staff yang menghadirkan minuman beralkohol.
- Tindakan diambil, sehubungan dengan pelanggan yang mabuk atau yang menentang kebijakan, yang tergantung pada:
 - prosedur perusahaan.
 - tingkat tanggungjawab anggota staf individu



PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk pengetahuan dibidang ini:
 - 1.1 peraturan utama tentang undang-undang minuman keras termasuk:
 - 1.1.1 peranan pemerintah dan industri yang memberlakukan undang-undang minuman kerjas
 - 1.1.2 peraturan perizinan secara umum
 - 1.1.3 tanggungjawab anggota staf yang menyajikan minuman beralkohol.
 - 1.2 alasan melaksanakan layanan tanggungjawab minuman beralkohol termasuk :
 - 1.2.1 minum berlebih-lebihan dan kejahatan
 - 1.2.2 kekerasan dan sifat anti-sifat sosial yang berkaitan dengan penggunaan minuman beralkohol berlebihan
 - 1.2.3 biaya-biaya untuk stakeholder atas penggunaan alkohol yang berlebih-lebihan.
 - 1.2.4 keuntungan pelayanan tanggungjawab terhadap minuman beralkohol.
 - 1.2.5 keuntungan dan kemampuan menghasilkan keuntungan dari pelayanan makanan dan minuman non-alkohol.
 - 1.2.6 masalah yang berkaitan dengan layanan minuman beralkohol untuk kelompok tertentu.
 - 1.3 pengetahuan minuman standard, termasuk:
 - 1.3.1 alasan utama untuk minuman standar
 - 1.3.2 kontribusi tingkat alkohol darah dan persentase jenis frekuensi layanan
 - 1.3.3 minuman
 - 1.3.4 waktu-waktu pengaruh alkohol untuk didaftarkan
 - 1.3.5 tingkat minuman yang aman
 - 1.3.6 minuman yang dibolehkan dan batas mengemudi.
 - 1.4 pengaruh alkohol atas:
 - 1.4.1 keadaan emosi
 - 1.4.2 kesehatan
 - 1.4.3 kehamilan
 - 1.4.4 kewaspadaan fisik.
 - 1.5 faktor-faktor yang mempengaruhi respon individu terhadap alkohol termasuk:
 - 1.5.1 jenis kelamin
 - 1.5.2 berat
 - 1.5.3 tingkat metabolis
 - 1.5.4 siklus hormon
 - 1.5.5 obat-obatan lain yang diminum.
 - 1.6 cara-cara menilai kemabukan pelanggan.
 - 1.7 ketentuan-ketentuan untuk meminta seseorang meninggalkan lokasi.
2. Konteks penilaian
Unit ini dinilai di tempat kerja atau di kelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi praktek baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Petunjuk harus mencakup pemahaman tentang undang-undang yang berkaitan dan prinsip layanan tanggungjawab minuman beralkohol.
 - 3.2 Pemahaman tentang akibat penolakan pada perusahaan dan anggota staf individu harus didemonstrasikan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
Ada kaitan erat antara unit ini dengan unit layanan minuman lain. Pelatihan/penilaian dianggap sesuai, penentuan kompetensi untuk unit ini harus terfokus pada pemahaman dan pelaksanaan peraturan pelayanan tanggungjawab terhadap minuman beralkohol



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



KODE UNIT : PAR.HT02.004.01
JUDUL UNIT : MENYEDIAKAN LAYANAN MEJA DAN MINUMAN BERALKOHOL
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memberi saran dan menyajikan jenis minuman beralkohol dalam botol dalam penataan ruang makan atau restoran.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	Memberi saran pelanggan tentang minuman beralkohol	1.1	Jika memang diperlukan, dengan sopan dapat memberikan saran dan rekomendasi tentang minuman.
		1.2	Menawarkan produk-produk minuman kepada pelanggan.
02	Menyajikan minuman beralkohol	2.1	<i>Glassware</i> dan peralatan lain untuk pelayanan minuman dipilih, disiapkan dan ditempatkan sesuai dengan standar perusahaan dan atau industri.
		2.2	Minuman dipilih dan baik temperatur dan kondisi botol diperiksa sebelum penyajian.
		2.3	Minuman yang dipilih, diperiksa oleh tamu sebelum dibuka.
		2.4	Minuman dibuka dan dituangkan secara benar dan aman.
		2.5	Selama pelayanan mengisi gelas ulang, minimalkan gangguan terhadap tamu.
		2.6	Gelas-gelas yang sudah dan belum digunakan dipindahkan dari meja pada saat yang tepat dan dengan cara yang benar.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan dimana minuman beralkohol disajikan diatas meja.
- Minuman beralkohol meliputi namun tidak terbatas pada:
 - anggur (*still, sparkling* dan *fortified*)
 - bir
 - spirits.
- Peralatan yang digunakan untuk pelayanan minuman meliputi namun tidak terbatas pada:
 - termos es
 - meja
 - serbet.

PANDUAN PENILAIAN

- Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti pengetahuan dan keterampilan di bidang berikut ini:
 - pengetahuan umum tentang anggur yang berkaitan dengan ciri-ciri anggur utama, negara/daerah penghasil, rasa dan aroma.
 - kesesuaian style anggur dengan tipe-tipe makanan yang berbeda.
 - pengetahuan tentang peralatan minuman yang dibutuhkan.
 - pengetahuan umum tentang bir dan minuman keras berkaitan dengan:
 - 1.4.1 aroma/ciri khas
 - 1.4.2 perbedaan antara produk lokal dan produk import
 - 1.4.3 pengetahuan tentang peralatan minuman yang dibutuhkan untuk tipe-tipe minuman yang berbeda.
 - teknik penyajian minuman untuk jenis yang sesuai meliputi:
 - 1.5.1 bir botol
 - 1.5.2 anggur
 - 1.5.3 *spirits*
 - 1.5.4 *liqueurs*.
 - issue-issue keselamatan berkaitan dengan layanan meja minuman.



2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini harus dinilai melalui demonstrasi praktek di tempat kerja atau lingkungan layanan yang disimulasikan dimana perlengkapan layanan minuman disediakan. Penilaian ini harus didukung oleh penilaian tentang pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Petunjuk harus meliputi kemampuan yang didemonstrasikan untuk menyajikan jenis minuman beralkohol secara benar dalam rangka waktu yang dapat diterima perusahaan dan menyediakan saran yang baik tentang minuman-minuman tersebut kepada pelanggan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit Menyediakan Tanggungjawab terhadap Pelayanan Minuman Beralkohol.
 - 4.2 Juga ada kaitan erat antara unit ini dengan jenis unit-unit layanan makanan dan minuman lain. Yang tergantung kepada sektor industri dan pelatihan/penilaian tempat kerja gabungan mungkin cocok. Contoh-contoh meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 4.2.1 Menyediakan Layanan Minuman & Makanan
 - 4.2.2 Menyiapkan dan Menghidangkan Minuman non- alkohol
 - 4.2.3 Mengembangkan dan Meningkatkan/Menyesuaikan Pengetahuan 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	2
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1



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



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 *condiments*
 - 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 restoran
- 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 restoran/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

- Unit ini berlaku untuk seluruh usaha-usaha dimana kopi, teh dan minuman non-alkohol disajikan.
- Perlengkapan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - mesin espresso
 - gilingan (*grinders*)
 - mesin pembuat kopi (*percolators/urns*)
 - sistem saringan (*drip filter systems*)
 - teko teh (*tea pots*)
 - pencelup (*plunger*).
- Metode kopi mencakup namun tidak terbatas pada:
 - filter*
 - greek/turkish*
 - plunger*
 - iced*
 - espresso*.
- Teh mencakup namun tidak terbatas pada:
 - tradisional
 - ciri khas.



5. Minuman dingin mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 5.1 minuman yang dikocok (*shakes*)
 - 5.2 susu beraroma
 - 5.3 *smoothies*
 - 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 berbeda
 - 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 kemampuannya 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 dianggap 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 <i>silver service</i> untuk menghidangkan makanan	1.1	Alat-alat dan perlengkapan dipilih secara tepat untuk <i>silver service</i> .
		1.2	Piring layanan harus seimbang secara tepat dan ditempatkan secara tepat pada meja untuk <i>silver service</i> .
		1.3	Item makanan termasuk hidangan khusus, disajikan dengan menggunakan teknik <i>silver service</i> 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	Penghubung dengan staf dapur diadakan untuk memastikan persiapan yang tepat, penyajian dan waktu penghidangan.
		2.2	Hubungan kepala koki dan staf penyajian dibina untuk memastikan <i>silver service</i> antara dapur dan ruang makan dijaga secara efektif.
03	Menyediakan meja untuk <i>silver service</i>	3.1	Meja-meja disiapkan untuk standar pelayanan <i>silver</i> , dengan menggunakan peralatan dan perlengkapan yang tepat untuk menu yang diberikan.
		3.2	Meja-meja disiapkan untuk standar pelayanan <i>silver</i> dengan menggunakan <i>crockery, cutlery, glassware</i> yang tepat.
		3.3	<i>Cutlery</i> yang telah disediakan di meja diubah pada saat <i>silver service</i> 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 mendemonstrasikan 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 Informasi individu yang membantu dalam memenuhi tugas sehari-hari diidentifikasi dan ditindak lanjuti 1.2 Sumber informasi tentang makanan dan minuman diidentifikasi dan dinilai secara benar 1.3 Jenis metode digunakan untuk meningkatkan pengetahuan sesuai dengan trend pasar dan peraturan perusahaan.
02	Berbagi informasi dengan Pelanggan	2.1 Bantuan diberikan kepada pelanggan dalam memilih item makanan dan minuman. 2.2 Saran ditawarkan tentang kombinasi makanan dan minuman bila diperlukan. 2.3 Pertanyaan pelanggan tentang menu dan daftar minuman dijawab secara sopan dan benar.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh operasional makanan dan minuman.
- Sumber informasi tentang makanan dan minuman mencakup namun tidak terbatas pada:
 - kepala koki dan koki
 - produk dan pemasok
 - media umum dan dagang, cetakan dan elektronik
 - buku referensi makanan dan minuman
 - internet.
- Tipe makanan untuk dimana pengetahuan dibutuhkan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - makanan penambah selera makan
 - sup
 - daging dan ikan
 - sayur-sayuran
 - makanan pencuci mulut
 - penganan kecil
 - keju
 - buah-buahan
 - salad
 - pra-pengemasan.
- Jenis minuman dimana pengetahuan dibutuhkan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - anggur
 - minuman bersoda
 - minuman keras
 - bir
 - minuman non-alkohol.

PANDUAN PENILAIAN

- 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 dapur diidentifikasi 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 makanan 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 penanganan 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.HT02.052.01
JUDUL UNIT : MENANGANI SITUASI KONFLIK
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani situasi masalah pribadi yang rumit antara pelanggan dan rekan kerja.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengidentifikasi situasi konflik	1.1 Potensi konflik harus cepat diidentifikasi dan harus mengambil tindakan cepat dan bijaksana untuk mencegah meluasnya situasi tersebut. 1.2 Situasi dimana keselamatan personal pelanggan atau rekan kerja yang mungkin terancam harus diidentifikasi secara cepat dan bantuan yang tepat harus diorganisir.
02	Memecahkan situasi konflik	2.1 Tanggung jawab diambil untuk mencari solusi konflik dalam ruang lingkup tanggung jawab individu. 2.2 Seluruh titik pandang didukung, diterima dan diperlakukan dengan hormat. 2.3 Keterampilan komunikasi efektif digunakan untuk membantu dalam penanganan konflik. 2.4 Teknik pemecahan konflik yang diterima digunakan untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusinya.
03	Memberi tanggapan terhadap keluhan pelanggan	3.1 Keluhan-keluhan ditangani secara bijaksana, sopan dan ramah. 3.2 Tanggung jawab diambil untuk memecahkan masalah keluhan-keluhan tersebut. 3.3 Sifat dan rincian keluhan dibuktikan dan disetujui oleh pelanggan. 3.4 Tindakan yang tepat diambil untuk memecahkan masalah keluhan demi kepuasan pelanggan bilamana memungkinkan. 3.5 Bila tepat, teknik-teknik digunakan untuk mengubah keluhan menjadi kesempatan untuk mendemonstrasikan pelayanan pelanggan berkualitas tinggi. 3.6 Dokumentasi yang diperlukan dilengkapi secara akurat dan jelas dalam jangka waktu tertentu.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan
- Situasi konflik dapat meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - keluhan pelanggan
 - konflik diantara rekan kerja
 - izin masuk yang ditolak
 - orang yang terpengaruh alkohol atau obat-obatan terlarang
 - penolakan dari lokasi kerja pelanggan yang tertunda.

PANDUAN PENILAIAN

- Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan tanda keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
 - keterampilan pemecahan konflik (digabungkan dengan keterampilan komunikasi)
 - keterampilan memecahkan masalah
 - prosedur untuk keluhan pelanggan.
- Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi 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 pengetahuan teknik pemecahan konflik
 - 3.2 kemampuan menerapkan teknik pemecahan konflik untuk memecahkan jenis situasi konflik yang berbeda dalam konteks yang tepat untuk sektor tersebut dan tempat kerja.

4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini menopang kinerja efektif dalam suatu jenis unit-unit lain. Yang tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan mungkin cocok. Contoh mungkin meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - 4.1.1 Mengkoordinasi Produksi Brosur dan Materi Penjualan (Pariwisata)
 - 4.1.2 Membangun dan Melaksanakan Hubungan Bisnis
 - 4.1.3 Memonitor Operasi Kerja
 - 4.1.4 seluruh unit pelatihan.
 - 4.2 Catatan bahwa pemecahan masalah dicantumkan dalam kedua ini ini dan unit Memonitor Operasi Pekerjaan. Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dalam penilaian dan pelatihan.
 - 4.3 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan unit ini. Untuk pelatihan pra-kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan 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	2
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	2
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
6	Memecahkan Masalah	3
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT : PAR.HT02.013.01
JUDUL UNIT : MENYEDIAKAN LAYANAN MINUMAN ANGGUR
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan saran ahli tentang minuman anggur dan mengevaluasi dan mengembangkan daftar minuman anggur dalam usaha dibidang perhotelan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Memberi saran pelanggan tentang anggur import dan lokal	1.1 Bantuan dalam pemilihan ditawarkan secara sopan kepada pelanggan. 1.2 Saran tertentu ditawarkan sesuai dengan minuman anggur yang berbeda untuk item menu. 1.3 Informasi yang benar dan terbaru tentang pilihan anggur yang berbeda disediakan. 1.4 Dimana perlu, gaya dan metode produksi dibicarakan dengan pelanggan dalam bahasa yang jelas dan sederhana.
02	Mengevaluasi minuman anggur	2.1 Minuman anggur dievaluasi dengan menggunakan teknik evaluasi yang dapat diterima termasuk: 2.1.1 warna, tampilan dan variabel pandangan lainnya 2.1.2 aroma, bentuk karangan bunga 2.1.3 rasa dan rasa dimulut. 2.2 Evaluasi minuman anggur digunakan untuk meningkatkan mutu informasi yang diberikan untuk pelanggan dan memberitahu tentang pemilihan minuman anggur. 2.3 Mutu anggur yang kurang segera dikenali dan tindakan yang tepat diambil.
03	Mengembangkan daftar minuman anggur	3.1 Diskusi diadakan dengan staf dapur yang tepat untuk memperoleh informasi tentang item menu. 3.2 Minuman anggur dipilih dengan mempertimbangkan kesesuaian dengan item menu. 3.3 Daftar minuman anggur harus seimbang untuk memastikan pemilihan yang tepat sehubungan dengan biaya, ukuran yang ditetapkan perusahaan. 3.4 Daftar minuman anggur dikembangkan untuk memastikan margin keuntungan yang dibutuhkan harus diperoleh. 3.5 Format dan rancangan daftar minuman anggur harus jelas, akurat dan dibutuhkan perusahaan.
04	Menyimpan dan menangani minuman anggur	4.1 Minuman anggur disimpan secara benar pada temperatur dan kelembaban yang benar 4.2 Endapan dikontrol dalam penyimpanan dan transportasi minuman anggur. 4.3 Masalah penyimpanan minuman anggur diidentifikasi secara benar dan ditindak lanjutan.
05	Meningkatkan pengetahuan minuman anggur	5.1 Riset informal dan formal digunakan untuk mengakses informasi yang akurat, terbaru dan relevan tentang anggur. 5.2 Trend dalam kebutuhan pelanggan diidentifikasi. 5.3 Trend umum dalam pasar anggur diidentifikasi.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh operasional dimana pengetahuan minuman anggur khusus dibutuhkan.
- Riset informal dan formal mencakup namun tidak terbatas pada:
 - diskusi dengan pemasok produk
 - membaca informasi umum dan bisnis
 - membaca buku-buku referensi makanan
 - menghadiri peragaan dagang/bisnis



- 2.5 menghadiri pengujian minuman anggur
- 2.6 internet.
3. Anggur yang diimport mencakup minuman anggur dari Perancis, Itali, Spanyol, Portugis, dan negara-negara Eropa lain, Amerika Utara, Amerika Selatan, Selandia Baru, dll.
4. Minuman anggur lokal mencakup Minuman Anggur Bali dll.

PEDOMAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 kesesuaian minuman anggur yang berbeda terhadap berbagai jenis makanan
 - 1.2 teknik evaluasi untuk minuman anggur
 - 1.3 struktur sejarah dan trend sehubungan dengan industri minuman anggur
 - 1.4 karakteristik minuman anggur import dan lokal
 - 1.5 keawasan style minuman anggur yang berbeda dan metode produksi
 - 1.6 variasi minuman anggur utama
 - 1.7 keterampilan riset industri.
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau di kelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi praktek baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Petunjuk harus mencakup pengetahuan terperinci tentang minuman anggur termasuk seluruh bidang yang tercakup dalam Panduan Penilaian. Petunjuk kemampuan untuk meningkatkan pengetahuan yang relevant dan terbaru tentang minuman anggur dan untuk penerapan pengetahuan tersebut di tempat kerja juga 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 Kesehatan Tempat Kerja
 - 4.1.2 Menyediakan hubungan Antara Dapur dan Area Layanan
 - 4.1.3 Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
 - 4.1.4 Menyediakan Layanan Meja Minuman Beralkohol
 - 4.1.5 Mengembangkan dan Meningkatkan Pengetahuan Makanan dan Minuman
 - 4.1.6 Mempromosikan Produk dan Layanan kepada Pelanggan.
 - 4.2 Ada kaitan erat antara unit ini dengan unit-unit berikut ini:
 - 4.2.1 Menyediakan Layanan Silver
 - 4.2.2 Menyediakan Layanan Gueridon
 - 4.3 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	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	1
6	Memecahkan Masalah	2
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT : PAR.HT02.015.01
JUDUL UNIT : MENYEDIAKAN LAYANAN *GUERIDON*
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan ahli yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan *gueridon*.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Menyiapkan dan menjaga <i>trolley</i> dan perlengkapan <i>gueridon</i>	<ol style="list-style-type: none">1.1 <i>Trolley</i> disimpan dan ditampilkan secara benar dengan perlengkapan dan linen yang tepat.1.2 Perlengkapan digosok dan dibersihkan sesuai dengan standar perusahaan dan peraturan kesehatan.1.3 Bahan/ramuan makanan dan alkohol dipilih sesuai dengan menu dan peraturan layanan.1.4 Bahan/ramuan diuji atas mutu dan kondisinya sebelum tampilan pada <i>trolley</i>.1.5 Makanan disajikan dan ditampilkan secara efektif dengan menggunakan warnanya, ragam dan bentuk untuk menarik perhatian pelanggan.1.6 Materi promosi digunakan secara tepat untuk dapat dilihat pelanggan.1.7 <i>Trolley</i> ditempatkan secara tepat untuk dapat terlihat oleh pelanggan.1.8 <i>Trolley</i> dibersihkan secara sehat dan pada waktu yang tepat.
02	Merekomendasikan dan menjual jenis menu <i>gueridon</i> kepada pelanggan	<ol style="list-style-type: none">2.1 Nama hidangan diterangkan secara tepat kepada pelanggan, dengan menggunakan bahasa dan istilah yang tepat, untuk membantu mereka dalam pemilihan makanan.2.2 Sifat dan bentuk layanan <i>gueridon</i> diterangkan kepada pelanggan dalam bahasa yang jelas dan sederhana.2.3 Bahan/ramuan item menu dan metode persiapan diberi nama secara benar, diterangkan dan diperlihatkan kepada pelanggan untuk membantu mereka dalam melakukan pemilihan.
03	Menyiapkan dan menghidangkan makanan	<ol style="list-style-type: none">3.1 Item menu <i>gueridon</i> disiapkan secara benar dengan dengan resep standard sesuai dengan prosedur kesehatan dan keselamatan.3.2 Bahan/ramuan penyerta dan yang sudah siap disiapkan secara benar.3.3 Kesukaan pelanggan dipertimbangkan bila sedang mempersiapkan item menu <i>gueridon</i>.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh usaha-usaha dimana layanan *gueridon* ditawarkan.
2. Item makanan beralkohol mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 2.1 daging
 - 2.2 ikan
 - 2.3 *hors d'oeuvres*
 - 2.4 makanan pencuci mulut
 - 2.5 bumbu masak/penyedap hidangan
 - 2.6 penghias hidangan
 - 2.7 produk dairy
 - 2.8 buah-buahan
 - 2.9 salad.
 - 2.10 saus
 - 2.11 anggur
 - 2.12 minuman keras



3. Perlengkapan *gueridon* mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 3.1 peralatan makan
 - 3.2 alat bantu/talenan untuk carving
 - 3.3 alat-alat makan/masak (memasak dan menghidangkan)
 - 3.4 linen
 - 3.5 barang pecah belah dari tanah liat
 - 3.6 bahan bakar
 - 3.7 handuk untuk membersihkan tangan
 - 3.8 korek api
 - 3.9 kompor
 - 3.10 *trolley*.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 asal dan tujuan layanan *gueridon*
 - 1.2 jenis dan style layanan yang tersedia
 - 1.3 menggunakan dan memfungsikan *trolley* dan perlengkapan
 - 1.4 teknik memasak *gueridon* untuk seluruh kelompok makanan utama dan item-item menu
 - 1.5 teknik tampilan
 - 1.6 masalah kesehatan dan keselamatan khusus untuk layanan *gueridon*.
2. Konteks penilaian
Unit ini harus dinilai melalui demonstrasi praktek di tempat kerja dan saat tidak bekerja atau dilingkungan tempat kerja yang disimulasikan dimana perlengkapan memasak *gueridon* tersedia. Unit ini harus didukung oleh penilaian pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Petunjuk harus mencakup kemampuan untuk menyiapkan dan menyajikan jenis makanan dari *trolley gueridon*. Jenis ini akan tergantung pada tempat kerja namun harus mencakup persiapan hidangan utama, hidangan penyerta, makanan pencuci mulut, keju dan minuman. Perlengkapan harus digunakan secara aman, sehat dan sesuai dengan instruksi pabrik dan tampilan dan tatanan *trolley* harus memenuhi peraturan industri.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
 - 4.1.1 Menyediakan hubungan Antara Dapur dan Area Layanan
 - 4.1.2 Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman
 - 4.1.3 Menyediakan Layanan Meja Minuman Beralkohol
 - 4.1.4 Mengembangkan dan Meningkatkan Pengetahuan Makanan & Minuman
 - 4.1.5 Menyediakan Silver Service.
 - 4.2 Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan gabungan dianggap sesuai.
 - 4.3 Ada kaitan erat antara unit ini dengan unit-unit berikut ini:
 - 4.3.1 Menyediakan Saran Ahli tentang Makanan
 - 4.3.2 Menyediakan Layanan 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	2
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	2



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 manajerl.

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 keefektifan. 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 dijadwalkan 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

- 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
 - 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