



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

**KLASTER
MELAKSANAKAN PROSEDUR ADMINISTRASI**

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1.	PAR.HT01.001.01	BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN
2.	PAR.HT01.002.01	BEKERJA DALAM LINGKUNGAN SOSIAL YANG BERBEDA
3.	PAR.HT01.003.01	MENGIKUTI PROSEDUR KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN DI TEMPAT KERJA
4.	PAR.HT02.021.01	MELAKSANAKAN PROSEDUR KLERIKAL
5.	PAR.HT03.018.01	MENCARI DAN MENDAPATKAN DATA KOMPUTER
6.	PAR.HT03.019.01	MEMBUAT DOKUMEN DI DALAM KOMPUTER
7.	PAR.HT02.050.01	MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL
8.	PAR.HT01.004.01	MENGEMBANGKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN TENTANG INDUSTRI PERHOTELAN
9.	PAR.HT03.004.01	BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON
10.	PAR.HT03.005.01	MELAKSANAKAN PROSEDUR ADMINISTRASI
11.	PAR.HT03.006.01	MENGUMPULKAN DAN MENYAJIKAN INFORMASI
12.	PAR.HT03.008.01	MERENCANAKAN DAN MENGELOLA RAPAT



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	<p>Standar tinggi presentasi personil dipraktekkan dengan pertimbangan:</p> <ol style="list-style-type: none">3.1 lokasi kerja3.2 isue-issue kebersihan, kesehatan dan keselamatan3.3 persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus3.4 perawatan kebersihan personil yang pantas3.5 pakaian yang pantas.



04	Bekerja dalam tim	<p>4.1 Kepercayaan, dukungan dan hormat diperlihatkan kepada anggota tim dalam aktifitas sehari-hari.</p> <p>4.2 Perbedaan budaya dalam tim diakomodasikan.</p> <p>4.3 Tujuan kerja tim secara bersama dikenali.</p> <p>4.4 Tanggung jawab individu dan tugas-tugas diidentifikasi, diprioritaskan serta diselesaikan dalam rangka waktu yang ditentukan.</p> <p>4.5 Meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila dibutuhkan.</p> <p>4.6 Bantuan ditawarkan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi.</p> <p>4.7 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain di terima.</p> <p>4.8 Perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu diperhatikan, yang nantinya harus membicarakan kembali tujuan kerja tim.</p>
----	--------------------------	--

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.HT01.002.01
JUDUL UNIT : BEKERJA DALAM LINGKUNGAN SOSIAL YANG BERAGAM
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan kesadaran berbudaya yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja di industri pariwisata dan perhotelan. Unit ini meliputi kesadaran berbudaya yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan dan bekerja dengan kolega dengan Latar belakang yang berbeda.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang beragam	1.1 Pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok budaya dinilai dan diperlakukan dengan hormat dan kepekaan. 1.2 Komunikasi lisan dan non-lisan mempertimbangkan perbedaan budaya. 1.3 Dimana ada hambatan bahasa, usaha-usaha dilakukan untuk berkomunikasi dengan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang tersebut. 1.4 Bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar diperoleh ketika dibutuhkan.
02	Menangani Kesalah-pahaman antar budaya	2.1 Hal-hal yang dapat menimbulkan kesalah-pahaman di tempat kerja harus diidentifikasi. 2.2 Kesulitan-kesulitan disampaikan pada orang yang tepat dan bantuan dicari dari ketua tim. 2.3 Ketika kesulitan atau kesalah-pahaman terjadi, kemungkinan perbedaan budaya harus dipertimbangkan. 2.4 Usaha-usaha dilakukan untuk memecahkan masalah kesalahpahaman, dengan pertimbangan budaya. 2.5 Hal-hal dan masalah diajukan pada ketua tim/penyelia yang tepat untuk tindak lanjut.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku terhadap seluruh sektor pariwisata and perhotelan.
- Perbedaan budaya meliputi namun tidak terbatas kepada perbedaan-perbedaan alami berikut (hanya contoh):
 - ras
 - bahasa
 - cacat (kekurangan)
 - struktur keluarga
 - jenis kelamin
 - umur
 - pilihan jenis kelamin.
- Kemungkinan perbedaan kultural meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - bahasa yang digunakan
 - cara menyampaikan
 - tingkat formalitas/informalitas
 - tingkah laku yang tersirat
 - etika kerja
 - kerapian pribadi
 - tuntutan keluarga
 - hari libur yang diakui
 - kebiasaan atau tradisi
 - kebutuhan khusus
 - produk yang disukai



4. Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan bahasa:
 - 4.1 bertemu dan memberi salam pada pelanggan
 - 4.2 memberikan pengarahannya yang sederhana
 - 4.3 memberikan instruksi yang sederhana
 - 4.4 menjawab pertanyaan yang sederhana
 - 4.5 menyiapkan, melayani, dan membantu pelanggan
 - 4.6 menerangkan barang-barang dan jasa.
5. Organisasi luar meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 5.1 jasa penerangan
 - 5.2 layanan diplomatis
 - 5.3 organisasi budaya lokal
 - 5.4 instansi pemerintah yang sesuai.

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti-bukti keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
 - 1.1 prinsip-prinsip yang menunjang kewaspadaan budaya
 - 1.2 pengakuan atas kelompok budaya yang berbeda di Indonesia / masyarakat internasional
 - 1.3 pengetahuan dasar dari rakyat Indonesia dan non-pribumi
 - 1.4 pengakuan atas berbagai kelompok turis-turis manca negara sesuai dengan sektor dan tempat kerja individu)
 - 1.5 prinsip-prinsip kesempatan yang rata bagi karyawan dan kebijakan anti-diskriminasi yang diterapkan pada karyawan-karyawan secara individual.
2. Konteks penilaian
Unit ini wajib dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktek baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Penilaian ini wajib didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Petunjuk wajib meliputi pengetahuan yang didemonstrasikan dari apa makna 'sadar secara budaya' dan kemampuan yang didemonstrasikan untuk berkomunikasi secara efektif dengan beragam latar belakang sebagaimana dibutuhkan untuk peran kerja yang berkaitan. Petunjuk kompetensi sebaiknya berkaitan dengan komunikasi yang berbeda dan konteks layanan pelanggan serta dikumpulkan selama suatu periode waktu.
 - 3.2 Fokus dari unit ini beragam tergantung kepada konteks budaya dari tempat kerja dan latar belakang budaya individu. Penilaian wajib mempertimbangkan variasi kultural dan persyaratan yang berlaku dalam situasi tertentu.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
Ini adalah unit inti yang menopang kinerja efektif diseluruh unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih dalam kaitannya dengan unit-unit operasional dan layanan lain. Unit ini juga memiliki kaitan yang erat dengan Bekerja Dengan Kolega dan Pelanggan dan pengulangan dalam pelatihan harus dihindari.

Kompetensi Kunci

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



KODE UNIT : PAR.HT01.003.01
JUDUL UNIT : MENGIKUTI PROSEDUR KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN DI TEMPAT KERJA
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan. Unit ini berlaku untuk seluruh individu yang bekerja dalam industri pariwisata dan perhotelan. Unit ini tidak meliputi kebersihan atau pertolongan pertama yang didapatkan dalam unit-unit berbeda.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengikuti prosedur tempat kerja dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan	1.1 Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diikuti secara benar sesuai dengan kebijakan perusahaan dan hukum-hukum yang berkaitan serta persyaratan-persyaratan asuransi. 1.2 Pelanggaran prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diidentifikasi dan dilaporkan segera. 1.3 Setiap sikap atau kejadian yang mencurigakan dilaporkan segera kepada orang yang telah ditunjuk.
02	Menangani situasi darurat	2.1 Situasi darurat dan darurat yang potensial segera dikenali dan tindakan yang dibutuhkan ditentukan dan diambil dalam ruang lingkup tanggung jawab individu. 2.2 Prosedur keadaan darurat diikuti secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan. 2.3 Bantuan segera dicari dari kolega dan/atau penguasai lain bila perlu. 2.4 Rincian situasi darurat secara akurat dilaporkan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
03	Menjaga standar presentasi perorangan yang aman	Presentasi personil mempertimbangkan lingkungan tempat kerja dan issue-issu kesehatan dan keselamatan yang meliputi: 3.1 menjaga kebersihan personil/grooming yang pantas 3.2 pakaian dan sepatu yang pantas 3.3 praktek-praktek yang pantas.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan meliputi namun tidak terbatas pada:
 - keadaan darurat, kebakaran dan kecelakaan
 - identifikasi dan kontrol bahaya
 - penggunaan pakaian dan perlengkapan pelindung personil
 - tempat duduk, pengangkat dan penanganan yang aman
 - keamanan dokumen, uang tunai, perlengkapan dan orang
 - sistem kontrol utama.
- Situasi darurat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - ancaman bom
 - pelanggan yang mengacau
 - kecelakaan
 - perampokan
 - kebakaran
 - perampokan bersenjata
 - banjir
 - gempa bumi.

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 persyaratan industri/sektor asuransi dan pertanggung jawaban sehubungan dengan tanggung jawab staff individu.
 - 1.2 hukum-hukum kesehatan dan keselamatan kerja nasional/propinsi sehubungan dengan kewajiban majikan dan karyawan.
 - 1.3 prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan umum di tempat kerja bidang pariwisata dan perhotelan.
 - 1.4 penyebab utama kecelakaan tempat kerja berkaitan dengan lingkungan kerja.
2. Konteks penilaian
Unit ini harus dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian harus meliputi jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan dan keterampilan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Petunjuk wajib meliputi pemahaman pentingnya bekerja sesuai dengan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan yang didemonstrasikan, serta implikasi-implikasi potensial atas pelalaian prosedur-prosedur tersebut.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
Ini adalah unit inti yang menopang kinerja efektif di seluruh unit-unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih sesuai dengan unit-unit layanan dan operasional lain.

Kompetensi Kunci

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



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

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

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Proses dokumen mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 2.1 pencatatan dokumen penerimaan atau pengiriman
 - 2.2 pengiriman lewat pos (termasuk pengiriman dalam jumlah banyak)
 - 2.3 photocopy
 - 2.4 fax.
 - 2.5 e-mail
 - 2.6 penyusunan
 - 2.7 penjilidan
 - 2.8 perbankan.
- Dokumen kantor mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 3.1 surat-surat tamu (*guest mail*)
 - 3.2 catatan pelanggan
 - 3.3 surat masuk dan keluar
 - 3.4 surat-surat
 - 3.5 facsimile
 - 3.6 memo
 - 3.7 laporan-laporan
 - 3.8 menu
 - 3.9 pesanan banquet
 - 3.10 catatan keuangan
 - 3.11 faktur
 - 3.12 kwitansi.
- Perlengkapan kantor mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 4.1 photocopy
 - 4.2 facsimile
 - 4.3 peralatan penyeranta



- 4.4 kalkulator
- 4.5 mesin rekam-audio
- 4.6 mesin penjawab telepon.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 jenis dan kemampuan perlengkapan kantor
 - 1.2 komunikasi tertulis
 - 1.3 rancangan dan bentuk dokumen bisnis
 - 1.4 prosedur kantor tertentu yang sesuai dengan *front office*.
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai bersarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Petunjuk harus mencakup suatu kemampuan yang didemonstrasikan untuk memproses jenis dokumentasi *front office* secara akurat dan dalam rangka waktu yang dapat diterima perusahaan. Teks tertulis harus bebas dari kesalahan dan mudah dimengerti
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini memiliki kaitan yang erat dengan unit *front office* lain dan keterampilan umumnya sama terutama :
 - 4.1.1 Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*
 - 4.1.2 Memelihara Catatan Keuangan
 - 4.1.3 Melaksanakan Audit Malam.
 - 4.2 Pelatihan gabungan direkomendasikan.

Kompetensi Kunci

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



KODE UNIT : PAR.HT03.018.01
JUDUL UNIT : **MENCARI DAN MENDAPATKAN DATA KOMPUTER**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk dasar

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Membuka file	1.1 Komputer dihidupkan / diakses secara benar. 1.2 Perangkat lunak yang memadai dipilih atau diaplikasikan dari menu. 1.3 File dikenali dan dibuka secara benar. 1.4 <i>Keyboard/mouse</i> dioperasikan dalam kecepatan yang telah ditentukan dan dalam persyaratan yang akurat.
02	Memanggil dan mengubah data	2.1 Data yang dipanggil ditempatkan didalam file. 2.2 <i>Copy</i> data dicetak bilamana dibutuhkan. 2.3 Informasi untuk pengeditan diidentifikasi secara benar. 2.4 Informasi dimasukan, diubah atau dihapus dengan menggunakan alat input yang tepat. 2.5 Data disimpan secara teratur untuk menghindari hilangnya informasi.
03	Menutup dan mengeluarkan file	3.1 File ditutup dan program dikeluarkan sesuai dengan prosedur perangkat lunak.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Sistem komputer dan program software akan beragam yang tergantung kepada perusahaannya.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
 - 1.1 fungsi dasar database
 - 1.2 pengisian data
 - 1.3 pedoman nasional untuk perlengkapan dasar komputer (jika ada).
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh seperangkat metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mencari kemampuan untuk memasukan dan mengubah secara akurat data-data dalam jajaran yang sudah ditentukan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Ada kaitan erat antara unit ini dengan jajaran unit lain yang berdasarkan pada klerikal / kantor, tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan / penilaian gabungan dapat dianggap sesuai.
 - 4.2 Misalnya, di perusahaan-perusahaan dengan informasi / sistem reservasi yang sudah otomatis penilaian dan pelatihan dapat digabungkan dengan:
 - 4.2.1 Menerima dan Memproses Reservasi (Hospitality)
 - 4.2.2 Menerima dan Memproses Reservasi (Pariwisata)
 - 4.2.3 Mengoperasikan Sistem Informasi Otomatis (Pariwisata).

**Kompetensi Kunci**

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



KODE UNIT	:	PAR.HT03.019.01
JUDUL UNIT	:	MEMBUAT DOKUMEN DI DALAM KOMPUTER
DESKRIPSI UNIT	:	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan untuk membuat dokumen dikomputer yang sederhana dengan menggunakan komputer aplikasi pengolahan data.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Membuat file komputer	1.1 Komputer dihidupkan / diakses secara benar. 1.2 <i>Disket</i> diformat dengan tepat. 1.3 Perangkat lunak yang tepat diaplikasikan atau dipilih dari menu. 1.4 File baru dibuka, di beri nama dan diformat sebagaimana dibutuhkan. 1.5 Persyaratan didiskusikan dan diklarifikasikan /diselesaikan dengan orang yang membutuhkan dokumen dimana perlu.
02	Membuat dokumen dari teks lisan atau tertulis	2.1 <i>Keyboard / mouse</i> dioperasikan dalam kecepatan yang telah ditentukan dan persyaratan yang akurat. 2.2 Dokumen yang dihasilkan merupakan gambaran dari teks asli. 2.3 Dokumen dibuat dalam bentuk dan format yang diinginkan. 2.4 Dokumen dibuat dalam jangka waktu yang telah ditentukan. 2.5 Dokumen disimpan secara teratur untuk menghindari hilangnya data. 2.6 Ejaan dan tata bahasa diperiksa. 2.7 Draft harus layak baca sebelum dicetak.
03	Mencetak dan mengirimkan dokumen	3.1 <i>Print preview</i> digunakan untuk memeriksa format dan tata letak dokumen. 3.2 Peralatan yang sesuai dipasang kedalam printer. 3.3 Dokumen dicetak bilamana diperlukan. 3.4 Dokumen harus layak dibaca dan perubahan dilakukan bilamana dibutuhkan. 3.5 Dokumen dikirimkan ke orang yang tepat dalam jajaran waktu yang telah ditentukan.
04	Menyimpan, mengeluarkan dan mematikan	4.1 File disimpan, ditutup dan program dikeluarkan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4.2 <i>Disk / data</i> disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan. 4.3 <i>Back-up file</i> dibuat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan jika dibutuhkan.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Unit ini berkaitan dengan penggunaan software pengolahan data (*word processing*).
3. Sistem komputer dan program perangkat lunak beragam yang tergantung pada perusahaan tersendiri.



PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk memperagakan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 sistem komputer yang tepat
 - 1.2 keterampilan komunikasi tertulis
 - 1.3 keterampilan pengoperasian *keyboard*
 - 1.4 pedoman nasional untuk sistem dasar komputer (jika ada)
 - 1.5 pengetahuan kerja sekurang-kurangnya satu program software komputer .
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh seperangkat metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 kemampuan untuk membuat format dokumentasi akurat secara berkesinambungan yang dibutuhkan tepat waktu yang diterima perusahaan
 - 3.2 memahami berbagai aplikasi perangkat lunak
 - 3.3 kecepatan dan ketepatan sesuai dengan standar perusahaan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini wajib dinilai dengan atau setelah unit Mengakses dan Memanggil Kembali Data Komputer .
 - 4.2 Ada kaitan erat antara unit ini dan kelompok unit lain yang berdasarkan pada klerikal / kantor, tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, menggabungkan pelatihan / penilaian yang sesuai atau cocok. Contoh mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 4.2.1 Melaksanakan Prosedur Klerikal
 - 4.2.2 Sumber dan Penyajian Informasi Tertulis.

Kompetensi Kunci

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



- KODE UNIT** : PAR.HT02.050.01
JUDUL UNIT : MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk membangun dan mempertahankan pengetahuan lokal yang dibutuhkan untuk memberikan respon secara efektif terhadap permintaan-permintaan informasi dalam bidang pariwisata dan perusahaan-perusahaan perhotelan. Unit mencerminkan situasi dimana penyediaan informasi bukan merupakan tugas utama. Unit ini memiliki kaitan dengan unit Sumber dan Penyediaan Informasi Daerah Tujuan Wisata serta Saran (Pariwisata) dimana penyediaan saran merupakan peranan kerja utama.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengembangkan pengetahuan lokal	1.1 Sumber-sumber informasi mengenai area lokal diidentifikasi dan diakses secara benar. 1.2 Informasi dicatat dan diarsipkan untuk penggunaan selanjutnya. 1.3 Informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan diidentifikasi dan diperoleh secara benar yang meliputi: 1.3.1 informasi perusahaan 1.3.2 transpor lokal 1.3.3 daya tarik lokal 1.3.4 tradisi lokal.
02	Memperbaharui pengetahuan lokal	2.1 Riset informasi dan / atau formal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan lokal. 2.2 Pengetahuan yang telah diperbaharui disampaikan kepada pelanggan dan rekan kerja secara tepat dan digunakan untuk kepentingan aktifitas sehari-hari.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Jenis informasi lokal yang dibutuhkan akan beragam sesuai dengan sektor industri tertentu dan tempat kerja individu

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan dalam sumber-sumber informasi tentang perusahaan serta pengetahuan lokal.
2. Konteks penilaian
Unit ini harus dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian meliputi demonstrasi praktis baik ditempat kerja maupun melalui suatu bentuk simulasi. Hal ini harus didukung oleh suatu jajaran metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mampu mendapatkan informasi yang akurat dan terkini mengenai area lokal.
4. Kaitan dengan unit lain
Unit ini menunjang kinerja yang efektif dalam jenis unit-unit lain serta penilaian/pelatihan gabungan yang dianggap sesuai. Contoh-contoh dapat meliputi namun tidak terbatas kepada:



- 4.1 Memberikan Pelayanan Housekeeping untuk Tamu
 - 4.2 Menyediakan Layanan *Bell Desk*
 - 4.3 Memberikan Layanan Resepsi Akomodasi
 - 4.4 Menjual Barang Dagangan (Pariwisata)
 - 4.5 Memberi Nasehat Mengenai Barang Dagangan (Pariwisata)
 - 4.6 banyak unit-unit lain dalam Bidang Operasi, Atraksi dan Theme Parks Session (Pariwisata).
5. Harus diperhatikan pengembangan pelatihan agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan unit-unit ini.
- 5.1 Untuk pelatihan pra-kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan batas-jenis penuh dari konteks industri tanpa adanya pengaruh terhadap sektor-sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.

Kompetensi Kunci

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



KODE UNIT : PAR.HT01.004.01
JUDUL UNIT : MENGEMBANGKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN TENTANG INDUSTRI PERHOTELAN
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengakses, meningkatkan dan memperbaharui pengetahuan industri perhotelan yang meliputi sektor-sektor industri berbeda dan hukum-hukum industri yang relevan. Pengetahuan ini menopang kinerja efektif di seluruh sektor.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	Mencari informasi tentang industri perhotelan	1.1	Sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan diidentifikasi dan diakses secara benar.
		1.2	Informasi untuk membantu kinerja efektif dalam industri diperoleh termasuk: 1.2.1 sektor industri perhotelan yang berbeda dan layanan yang tersedia di setiap sektor 1.2.2 hubungan antara industri pariwisata dan perhotelan 1.2.3 hubungan antara industri perhotelan dan industri lain 1.2.4 kondisi lingkungan kerja 1.2.5 peraturan yang mempengaruhi industri 1.2.6 masalah-masalah dan persyaratan lingkungan 1.2.7 issue-issue yang berkenaan dengan lingkungan serta organisasi-organisasi utama 1.2.8 kesempatan karir dalam industri ini 1.2.9 etika kerja yang dibutuhkan untuk bekerja dalam industri ini dan harapan-harapan industri dari staff 1.2.10 jaminan kualitas 1.2.11 atraksi turis secara umum dalam negeri dan daerah sekitar tempat kerja.
		1.3	Informasi tertentu tentang sektor kerja diakses dan ditingkatkan.
		1.4	Informasi tentang industri diterapkan dengan benar pada aktifitas kerja harian.
02	Meningkatkan pengetahuan bidang industri perhotelan	2.1	Riset formal dan/atau formal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan umum dalam industri perhotelan.
		2.2	Pengetahuan yang telah diperbaharui diberikan kepada pelanggan dan kolega sesuai dan digabungkan dengan aktifitas kerja harian.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor industri perhotelan.
- Sumber-sumber informasi meliputi namun tidak terbatas pada:
 - media
 - buku-buku referensi
 - perpustakaan
 - perserikatan
 - asosiasi-asosiasi industri
 - jurnal-jurnal industri
 - internet



- 2.8 observasi dan pengalaman pribadi kantor-kantor turis nasional dan daerah.

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 sektor-sektor industri perhotelan berbeda dan antar bagian termasuk pengetahuan umum tentang peranan dan fungsi-fungsi berikut ini:
 - 1.1.1 makanan dan minuman
 - 1.1.2 *front office*
 - 1.1.3 produksi makanan
 - 1.1.4 *housekeeping*
 - 1.1.5 klub-klub
 - 1.1.6 aktifitas lain dari hotel.
 - 1.2 pandangan umum jaminan kualitas dalam industri perhotelan dan peranan anggota staf individu.
 - 1.3 sumber-sumber informasi industri.
 - 1.4 keterampilan dasar penelitian:
 - 1.4.1 Identifikasai informasi yang berkaitan
 - 1.4.2 Teknik bertanya untuk memperoleh informasi
 - 1.4.3 Penjenisan dan peringkasan informasi.
 - 1.5 peranan serikat-serikat dagang dan kelompok pemilik perusahaan dalam industri.
 - 1.6 peraturan yang diberlakukan di industri mencakup bidang berikut ini:
 - 1.6.1 *liquor*
 - 1.6.2 kesehatan dan keamanan
 - 1.6.3 kebersihan
 - 1.6.4 hubungan di lingkungan kerja
 - 1.6.5 kompensasi pekerja
 - 1.6.6 perlindungan konsumen dan praktek perdagangan
 - 1.6.7 rasa tanggung jawab akan pekerjaan
 - 1.6.8 *building operations*
 - 1.6.9 kesempatan yang seimbang antar para pekerja.
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian harus meliputi suatu bentuk peragaan praktek plus jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Fokus khusus dari unit ini akan tergantung kepada sektor industri ini. Petunjuk harus meliputi pengetahuan luas yang didemonstrasikan tentang industri perhotelan plus pengetahuan yang lebih rinci tentang issue-issue yang berkaitan dengan sektor atau tempat kerja tertentu. Catatan bahwa program pelatihan kejuruan meliputi seluruh sektor-sektor industri.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Ini adalah unit inti yang menopang kinerja efektif di seluruh unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih dengan unit layanan dan operasional lain.
 - 4.2 Ada kaitan kuat antara unit ini dan Sumber dan Penyajian Informasi, serta pelatihan gabungan mungkin akan 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	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	-



KODE UNIT : PAR.HT02.022.01
JUDUL UNIT : BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk berkomunikasi secara efektif di telepon. Unit ini dianggap sama dengan keterampilan umum unit Berkomunikasi Melalui Telepon

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Menjawab telepon masuk	<ol style="list-style-type: none">1.1 Telepon dijawab secara cepat, jelas dan sopan sesuai dengan standard perusahaan.1.2 Bantuan yang bersahabat ditawarkan kepada penelepon dan tujuan menelepon ditentukan secara jelas.1.3 Keterangan rinci diulang pada penelepon untuk konfirmasi.1.4 Pertanyaan penelepon dijawab atau ditransfer pada lokasi / orang yang tepat.1.5 Permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut.1.6 Bila perlu, ambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan.1.7 Pesan disampaikan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan.1.8 Panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan segera dilaporkan kepada orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.
02	Membuat panggilan telepon	<ol style="list-style-type: none">2.1 Nomor telepon diperoleh secara benar.2.2 Tujuan pemanggilan dibuat secara jelas sebelum menelepon.2.3 Perlengkapan digunakan secara benar untuk melakukan hubungan komunikasi.2.4 Nama-nama perusahaan dan alasan menelepon di komunikasikan secara jelas.2.5 Sikap menelepon harus selalu sopan dan baik.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Komunikasi telepon bisa terjadi dalam jenis konteks yang berbeda termasuk namun tidak terbatas pada:
 - 2.1 kantor
 - 2.2 area resepsi
 - 2.3 pada tur
 - 2.4 di lapangan
 - 2.5 telepon genggam
 - 2.6 pelanggan
 - 2.7 kolega.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 pengetahuan operasi sistem telepon tertentu
 - 1.2 pengetahuan produk dan layanan perusahaan
 - 1.3 keterampilan komunikasi lisan.



2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Petunjuk harus mencakup suatu kemampuan yang didemonstrasikan untuk menggunakan peralatan telephone secara benar dan memberikan layanan telepon yang ramah dan sopan. Kejernihan/ketepatan dalam komunikasi lisan dibutuhkan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
Unit ini menopang kinerja efektif dalam jenis unit *front office* lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dibantu / dilatih bersama dengan unit-unit tersebut.

Kompetensi Kunci

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



KODE UNIT : PAR.HT03.005.01
JUDUL UNIT : MELAKSANAKAN PROSEDUR ADMINISTRASI
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis prosedur kantor yang rutin. Unit ini dianggap sama dengan keterampilan umum unit Melaksanakan Prosedur Administrasi.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Proses dokumen-dokumen kantor	1.1 Dokumen-dokumen diproses sesuai dengan prosedur perusahaan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan. 1.2 Perlengkapan kantor digunakan secara benar untuk memproses dokumen. 1.3 Salah penggunaan perlengkapan cepat diidentifikasi dan dibenarkan sesuai dengan prosedur perusahaan.
02	Membuat draft korespondensi yang sederhana	2.1 Teks ditulis dengan menggunakan bahasa yang tepat dan jelas. 2.2 Ejaan, tanda baca dan tata bahasa harus benar. 2.3 Makna korespondensi dimengerti oleh penerima. 2.4 Informasi diperiksa keakurasiannya sebelum dikirimkan.
03	Menjaga sistem dokumen	3.1 Dokumen diarsipkan/disimpan sesuai dengan prosedur keamanan kantor. 3.2 Referensi dan sistem indeks diubah dan ditingkatkan sesuai dengan prosedur perusahaan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Proses dokumen meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1 pencatatan dokumen yang diterima dan yang dikirimkan
 - 2 pengiriman (termasuk surat yang tebal)
 - 3 photocopy
 - 4 fax
 - 5 e-mail
 - 6 penyusunan
 - 7 penjilidan
 - 8 pengarsipan.
- Dokumen kantor meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1 surat-surat tamu
 - 2 catatan pelanggan
 - 3 surat masuk dan surat keluar
 - 4 surat-surat
 - 5 fax
 - 6 memo
 - 7 laporan
 - 8 menu
 - 9 pesanan banquet
 - 10 catatan keuangan
 - 11 faktur
 - 12 kwitansi
 - 13 arsip.
- Perlengkapan kantor meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1 mesin photocopy
 - 2 facsimile



- 4.3 peralatan pager
- 4.4 kalkulator
- 4.5 mesin perekam audio
- 4.6 mesin penjawab panggilan telepon

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang

Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:

- 1.1 jenis kemampuan perlengkapan kantor
- 1.2 komunikasi tertulis
- 1.3 keterampilan menggunakan matematis dasar
- 1.4 rancangan dan ciri-ciri dokumen bisnis
- 1.5 prosedur kantor khusus sesuai dengan sektor industri
- 1.6 bahan kimia yang digunakan dalam perlengkapan kantor.

2. Konteks penilaian

Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Penilaian harus didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

3. Aspek penting penilaian

Mencari:

- 3.1 kemampuan memproses secara akurat jenis dokumen kantor dalam rangka waktu perusahaan yang dapat diterima
- 3.2 pemahaman secara mudah dan kesalahan teks bebas.

4. Kaitan dengan unit-unit lain

- 4.1 Unit ini juga harus dinilai dengan atau setelah unit Mencari dan Mendapatkan data Komputer.
- 4.2 Unit menopang kinerja dalam jenis unit dasar kantor lainnya.
- 4.3 Tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan mungkin sesuai.

Harus diperhatikan perkembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus member ikan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks industri tanpa mempengaruhi sektor-sektor individu. Batasan Variabel dapat membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan sektor ini.

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.HT03.006.01**
JUDUL UNIT : **MENGUMPULKAN DAN MENYAJIKAN INFORMASI**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk sumber dan penyajian informasi sebagai tanggapan terhadap kebutuhan yang sudah kenali. Presentasi dapat berupa lisan maupun tulisan. Perkembangan laporan yang lebih kompleks/strategis diliputi didalam unit "Menyusun Dokumen Bisnis".

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mencari informasi	1.1 Jenis sumber informasi yang ada dan yang akurat harus diidentifikasi secara benar. 1.2 Sumber informasi diakses dan dinilai atas relevansinya dan berlakunya. 1.3 Informasi diperoleh dalam alur waktu yang sudah ditentukan.
02	Menyiapkan dan menyajikan informasi	2.1 Informasi ditinjau kembali dan dipilih sesuai dengan kebutuhan tertentu. 2.2 Bila perlu, teks dibuatkan draft yang meliputi seluruh informasi yang sesuai. 2.3 Bila disajikan, jenis informasi yang disediakan distrukturkan dan dinyatakan dengan cara yang singkat dan jelas. 2.4 Informasi disajikan dengan cara yang profesional sesuai dengan keadaannya. 2.5 Informasi disediakan bagi orang yang tepat dalam alur waktu yang sudah ditentukan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Informasi meliputi namun tidak terbatas pada:
 - informasi dari pemasok produk
 - informasi dari departemen lain dalam perusahaan sendiri
 - riset pelayanan pelanggan
 - informasi tentang sistem tempat kerja baru.

PANDUAN PENILAIAN

- Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti dan keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
 - keterampilan dasar riset:
 - identifikasi informasi yang dibutuhkan
 - teknik bertanya untuk memperoleh informasi
 - pengambilan catatan
 - mensortir dan memproses informasi.
 - keterampilan komunikasi lisan dan tulisan sehubungan dengan isu-isu dalam lingkup pengalaman dan keahlian khusus umum yang luas dari individu.
- Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Penilaian ini



harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

3. Aspek penting penilaian
Mencari kemampuan untuk mendapatkan, meninjau dan menyajikan informasi tentang topik dalam lingkup pengalaman dan keahlian umum yang luas dari individu.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini menopang kinerja efektif dalam jenis unit-unit industri.
 - 4.2 Penilaian/pelatihan gabungan direkomendasikan dengan unit-unit seperti:
 - 4.2.1 Mengembangkan dan Memperbaharui Pengetahuan Industri Perhotelan
 - 4.2.2 Mengembangkan dan Memperbaharui Pengetahuan Industri Pariwisata (Pariwisata)
 - 4.2.3 Sumber dan Memberikan Informasi Tujuan dan Saran (Pariwisata)
 - 4.2.4 Akses dan Interpretasi Informasi Produk (Pariwisata)
 - 4.3 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks industri sepenuhnya tanpa pengaruh terhadap sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	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	1
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT : PAR.HT03.008.01
JUDUL UNIT : MERENCANAKAN DAN MENGELOLA RAPAT
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk merencanakan dan mengkoordinasi rapat.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Merencanakan dan menyiapkan rapat	<p>1.1 Kebutuhan untuk rapat dan peserta yang bersangkutan harus dikenali.</p> <p>1.2 Pengaturan rapat dilakukan sesuai dengan persyaratan dan dalam alur waktu yang sudah ditentukan.</p> <p>1.3 Agenda dikembangkan sesuai dengan tujuan rapat.</p> <p>1.4 Informasi tentang item agenda diperoleh atau diteliti untuk dipergunakan di diskusi formal dalam rapat.</p> <p>1.5 Bila perlu, dokumen rapat disiapkan dan dikirimkan ke peserta dalam rangka waktu yang sesuai.</p>
02	Melaksanakan Rapat	<p>2.1 Rapat diketuai sesuai dengan prosedur perusahaan dan protokol rapat.</p> <p>2.2 Style komunikasi dan hubungan antar-perorangan digunakan untuk mendorong adanya komunikasi yang bersifat membangun dan komunikasi terbuka.</p> <p>2.3 Persetujuan dilakukan pada pelaksanaan rapat dan tujuan rapat.</p> <p>2.4 Informasi dan ide-ide disajikan secara jelas dan singkat.</p> <p>2.5 Seluruh peserta diberikan kesempatan untuk memberikan kontribusi.</p> <p>2.6 Rapat diatur untuk tetap terfokus pada tujuan yang sudah disepakati.</p> <p>2.7 Rapat dilaksanakan dalam waktu yang sudah disepakati atau disesuaikan dengan persetujuan peserta.</p> <p>2.8 Laporan rapat dicatat secara akurat.</p>
03	Mendapat informasi dan menindak-lanjuti rapat	<p>3.1 Dokumentasi dari rapat diproses dan dibagikan dengan benar.</p> <p>3.2 Kolega diberitahu tentang hasil akhir dari rapat.</p> <p>3.3 Pekerjaan yang dihasilkan dari rapat digabungkan kedalam jadwal pekerjaan yang ada dengan tugas-tugas yang diprioritaskan serta tindakan yang sesuai.</p>

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Jenis-jenis rapat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - informal
 - formal
 - one off* (sekali)
 - reguler



PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti-bukti keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
 - 1.1 prosedur dan protokol rapat standar
 - 1.2 pengaturan rapat
 - 1.3 keterampilan komunikasi lisan dan tulisan dalam kaitan khusus dengan pelaksanaan rapat.
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi demonstrasi praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Simulasi harus meliputi pelaksanaan aktual dari rapat. Penilaian ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 kemampuan untuk merencanakan dan mengatur rapat secara efektif
 - 3.2 kemampuan untuk menggunakan keterampilan komunikasi efektif dalam pelaksanaan rapat.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit Menangani Situasi Konflik
 - 4.2 Unit ini menopang kinerja efektif pada jenis unit lain. Dan demikian unit ini dapat juga dinilai/dilatih sesuai dengan unit-unit yang cocok. Contoh-contoh meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 4.2.1 Memonitor Operasi Kerja
 - 4.2.2 Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional
 - 4.2.3 Memimpin dan Mengurus Orang.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan untuk pengembangan pelatihan dalam memenuhi persyaratan dari unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks industri sepenuhnya tanpa mempengaruhi sektor-sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan sektor ini.

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	1
6	Memecahkan Masalah	2
7	Menggunakan Teknologi	1