



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

**KLASTER
MENYEDIAKAN JASA HOUSEKEEPING UNTUK TAMU**

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.HT02.021.01	MELAKSANAKAN PROSEDUR KLERIKAL
4.	PAR.HT02.050.01	MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL
5.	PAR.HT02.051.01	MEMPROMOSIKAN PRODUK DAN JASA KEPADA PELANGGAN
6.	PAR.HT02.022.01	BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON
7.	PAR.HT02.026.01	MENYEDIAKAN JASA HOUSEKEEPING UNTUK TAMU



KODE UNIT : PAR.HT01.001.01
JUDUL UNIT : BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan antar-personal, komunikasi dan layanan pelanggan yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja dalam industri pariwisata dan perhotelan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Berkomunikasi di tempat kerja	<ol style="list-style-type: none">1.1 Komunikasi dengan tamu dan kolega dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan.1.2 Gunakan bahasa dan nada yang cocok.1.3 Efek bahasa tubuh personal dipertimbangkan.1.4 Kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial diperlihatkan.1.5 Mendengar dan melontarkan pertanyaan secara aktif digunakan untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif.1.6 Konflik yang ada dan potensial diidentifikasi dan solusi dicari dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan.
02	Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal	<ol style="list-style-type: none">2.1 Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu, diidentifikasi secara benar dan produksi serta layanan yang tepat diberikan.2.2 Berkomunikasi yang ramah dan sopan selama melayani tamu.2.3 Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan yang dapat diterima dipenuhi dalam rangka waktu perusahaan yang dapat diterima.2.4 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan.2.5 Kekecewaan pelanggan cepat dikenali dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan.2.6 Keluhan pelanggan ditangani secara positif, sensitif dan sopan.2.7 Keluhan diacu pada orang yang tepat untuk tindak lanjut sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu.
03	Menjaga standar presentasi personal	Standar tinggi presentasi personil dipraktekkan dengan pertimbangan: <ol style="list-style-type: none">3.1 lokasi kerja3.2 issue-issue kebersihan, kesehatan dan keselamatan3.3 persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus3.4 perawatan kebersihan personil yang pantas3.5 pakaian yang pantas.
04	Bekerja dalam tim	<ol style="list-style-type: none">4.1 Kepercayaan, dukungan dan hormat diperlihatkan kepada anggota tim dalam aktifitas sehari-hari.4.2 Perbedaan budaya dalam tim diakomodasikan.4.3 Tujuan kerja tim secara bersama dikenali.4.4 Tanggung jawab individu dan tugas-tugas diidentifikasi, diprioritaskan serta diselesaikan dalam rangka waktu yang ditentukan.4.5 Meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila dibutuhkan.4.6 Bantuan ditawarkan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi.4.7 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain di terima.4.8 Perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu diperhatikan, yang nantinya harus membicarakan kembali tujuan kerja tim.



BATASAN VARIABEL

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 b3udaya	2.1	Hal-hal yang dapat menimbulkan kesalah-pahaman di tempat kerja harus diidentifikasi.
		2.2	Kesulitan-kesulitan disampaikan pada orang yang tepat dan bantuan dicari dari ketua tim.
		2.3	Ketika kesulitan atau kesalah-pahaman terjadi, kemungkinan perbedaan budaya harus dipertimbangkan.
		2.4	Usaha-usaha dilakukan untuk memecahkan masalah kesalahpahaman, dengan pertimbangan budaya.
		2.5	Hal-hal dan masalah diajukan pada ketua tim/penyelia yang tepat untuk tindak lanjut.

BATASAN VARIABEL

- 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:



- 3.1 bahasa yang digunakan
 - 3.2 cara menyampaikan
 - 3.3 tingkat formalitas/informalitas
 - 3.4 tingkah laku yang tersirat
 - 3.5 etika kerja
 - 3.6 kerapian pribadi
 - 3.7 tuntutan keluarga
 - 3.8 hari libur yang diakui
 - 3.9 kebiasaan atau tradisi
 - 3.10 kebutuhan khusus
 - 3.11 produk yang disukai
4. Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan bahasa:
 - 4.1 bertemu dan memberi salam pada pelanggan
 - 4.2 memberikan pengarahan yang sederhana
 - 4.3 memberikan instruksi yang sederhana
 - 4.4 menjawab pertanyaan yang sederhana
 - 4.5 menyiapkan, melayani, dan membantu pelanggan
 - 4.6 menerangkan barang-barang dan jasa.
 5. Organisasi luar meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 5.1 jasa penerangan
 - 5.2 layanan diplomatis
 - 5.3 organisasi 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 layan lain. Unit ini juga memiliki kaitan yang erat dengan Bekerja Dengan Kolega dan Pelanggan dan pengulangan dalam pelatihan harus dihindari.

Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1



2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	-

KODE UNIT : PAR.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:
 1. pencatatan dokumen penerimaan atau pengiriman
 2. pengiriman lewat pos (termasuk pengiriman dalam jumlah banyak)
 3. photocopy
 4. fax.
 5. e-mail
 6. penyusunan
 7. penjilidan
 8. perbankan.
- Dokumen kantor mencakup namun tidak terbatas pada:
 1. surat-surat tamu (*guest mail*)
 2. catatan pelanggan
 3. surat masuk dan keluar
 4. surat-surat
 5. facsimile
 6. memo
 7. laporan-laporan
 8. menu
 9. pesanan banquet



- 3.10 catatan keuangan
- 3.11 faktur
- 3.12 kwitansi.
- 4. Perlengkapan kantor mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 4.1 photocopy
 - 4.2 facsimile
 - 4.3 peralatan penyeranta
 - 4.4 kalkulator
 - 4.5 mesin rekam-audio
 - 4.6 mesin penjawab telepon.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Unit ini dapat dinilai berdasarkan 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 berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Petunjuk harus mencakup suatu kemampuan yang didemonstrasikan untuk memproses jenis dokumentasi *front office* secara akurat dan dalam rangka waktu yang dapat diterima perusahaan. Teks tertulis harus bebas dari kesalahan dan mudah dimengerti
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini memiliki kaitan yang erat dengan unit *front office* lain dan keterampilan umumnya sama terutama :
 - 4.1.1 Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*
 - 4.1.2 Memelihara Catatan Keuangan
 - 4.1.3 Melaksanakan Audit Malam.
 - 4.2 Pelatihan gabungan direkomendasikan.

Kompetensi Kunci

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



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

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

BATASAN VARIABEL

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

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan 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.HT02.051.01**
JUDUL UNIT : **MEMPROMOSIKAN PRODUK DAN JASA KEPADA PELANGGAN**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan. Unit ini berkaitan dengan situasi dimana fungsi seorang penjual bukanlah merupakan fokus utama aktifitas kerja. Unit ini memiliki kaitan dengan unit dimana fungsi penjual merupakan fokus utama aktifitas kerja.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengembangkan pengetahuan produk/jasa dan pasar	<ul style="list-style-type: none">1.1 Mengambil kesempatan yang ada untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk/jasa.1.2 Riset formal dan Informal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan.1.3 Umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja digunakan untuk mengevaluasi produk, jasa serta kegiatan promosi.1.4 Pengetahuan yang diperoleh digunakan bersama dengan rekan kerja untuk meningkatkan efektifitas penjualan dalam tim.1.5 Informasi yang diperoleh dari pengalaman tempat kerja dan kontak langsung kepada orang yang berkepentingan sebagai pertimbangan dalam perencanaan yang akan datang.1.6 Perubahan-perubahan untuk memenuhi keinginan pelanggan harus diidentifikasi.1.7 Ide-ide untuk penyesuaian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan disarankan untuk orang yang berkepentingan menurut kebijakan perusahaan.
02	Mendorong pelanggan menggunakan dan membeli produk dan jasa	<ul style="list-style-type: none">2.1 Informasi akurat tentang produk dan jasa ditawarkan kepada pelanggan.2.2 Teknik penjualan digunakan untuk mendorong penggunaan dan pembelian produk jasa.2.3 Pelanggan harus diperingatkan tentang adanya kemungkinan 'extras' dan 'add-ons'.2.4 Produk and layanan dipromosikan sesuai dengan tujuan dan fokus promosi perusahaan.



BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Riset formal dan informal meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - 2.1 diskusi dengan rekan kerja
 - 2.2 membaca informasi perusahaan
 - 2.3 riset brosur informasi produk dan jasa
 - 2.4 media umum.
2. Produk dan jasa meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - 3.1 tur dan and transportasi
 - 3.2 konferensi dan konvensi
 - 3.3 fungsi pertemuan
 - 3.4 hiburan
 - 3.5 jasa belanja
 - 3.6 fasilitas restoran
 - 3.7 makan dan minuman
 - 3.8 jasa 'add-on' .

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan keterampilan dan pengetahuan dalam bidang berikut ini:
 - 1.1 masalah hukum apapun yang memiliki dampak atas penjualan produk dan jasa
 - 1.2 pengetahuan yang mendalam tentang produk dan jasa perusahaan
 - 1.3 teknik penjualan.
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup demonstrasi praktek baik di tempat kerja maupun melalui suatu simulasi. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 kemampuan menggunakan teknik penjualan untuk mempromosikan produk dan jasa dalam konteks kepariwisataan dan perhotelan tertentu
 - 3.2 pengetahuan tentang konteks-konteks yang mungkin menerapkan promosi produk dan jasa.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
 - 4.1.1 Komunikasi di Telepon
 - 4.1.2 Unit-unit mengenai keterampilan jasa/operasional yang berlaku di sektor industri tertentu
 - 4.2 Tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan gabungan juga dapat dianggap cocok.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan pengembangan pelatihan agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan unit ini. Untuk pelatihan pra-kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan serangkaian penuh konteks industri tanpa pengaruh terhadap sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.

Kompetensi Kunci

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





KODE UNIT : PAR.HT02.022.01
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	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 menelepon untuk konfirmasi. 1.4 Pertanyaan menelepon dijawab atau ditransfer pada lokasi / orang yang tepat. 1.5 Permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut. 1.6 Bila perlu, ambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan. 1.7 Pesan disampaikan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan. 1.8 Panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan segera dilaporkan kepada orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.
02	Membuat panggilan telepon	2.1 Nomor telepon diperoleh secara benar. 2.2 Tujuan pemanggilan dibuat secara jelas sebelum menelepon. 2.3 Perlengkapan digunakan secara benar untuk melakukan hubungan komunikasi. 2.4 Nama-nama perusahaan dan alasan menelepon di komunikasikan secara jelas. 2.5 Sikap menelepon harus selalu sopan dan baik.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Komunikasi telepon bisa terjadi dalam jenis konteks yang berbeda termasuk namun tidak terbatas pada:
 - kantor
 - area resepsi
 - pada tur
 - di lapangan
 - telepon genggam
 - pelanggan
 - kolega.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - pengetahuan operasi sistem telepon tertentu
 - pengetahuan produk dan layanan perusahaan
 - keterampilan komunikasi lisan.
- 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.
- Aspek penting penilaian
Petunjuk harus mencakup suatu kemampuan yang didemosntrasikan untuk menggunakan peralatan telephone secara benar dan memberikan layanan telepon yang ramah dan sopan. Kejernihan/ketepatan dalam komunikasi lisan dibutuhkan.
- 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.HT02.026.01
JUDUL UNIT : MENYEDIAKAN LAYANAN *HOUSEKEEPING* UNTUK TAMU
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan jenis jasa *housekeeping* umum untuk tamu.

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

BATASAN VARIABEL

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

PANDUAN PENILAIAN

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



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

Kompetensi Kunci

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