



STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA (SKKNI)

KLASTER MEMANTAU KERJA DI TATA GRAHA

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1.	PAR.HT01.001.01	BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN
2.	PAR.HT01.003.01	MENGIKUTI PROSEDUR KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN DI TEMPAT KERJA
3.	PAR.HT03.001.01	MENGIKUTI PROSEDUR KEBERSIHAN DI TEMPAT KERJA
4.	PAR.HT03.002.01	MEMBERSIHKAN TEMPAT DAN PERALATAN KERJA
5.	PAR.HT02.050.01	MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL
6.	PAR.HT02.051.01	MEMPROMOSIKAN PRODUK DAN JASA KEPADA PELANGGAN
7.	PAR.HT02.022.01	BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON
8.	PAR.HT03.009.01	MENERIMA DAN MENYIMPAN BARANG
9.	PAR.HT02.026.01	MENYEDIAKAN JASA <i>HOUSEKEEPING</i> UNTUK TAMU
10.	PAR.HT02.030.01	MENYEDIAKAN JASA <i>VALET</i>
11.	PAR.HT02.029.01	MENANGANI <i>LINEN</i> DAN PAKAIAN TAMU
12.	PAR.HT02.028.01	MENYIAPKAN KAMAR UNTUK TAMU
13.	PAR.HT03.037.01	MEMANTAU KEGIATAN KERJA



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

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Berkomunikasi di tempat kerja	1.1 Komunikasi dengan tamu dan kolega dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan. 1.2 Gunakan bahasa dan nada yang cocok. 1.3 Efek bahasa tubuh personal dipertimbangkan. 1.4 Kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial diperlihatkan. 1.5 Mendengar dan melontarkan pertanyaan secara aktif digunakan untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif. 1.6 Konflik yang ada dan potensial diidentifikasi dan solusi dicari dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan.
02	Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal	2.1 Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu, diidentifikasi secara benar dan produksi serta layanan yang tepat diberikan. 2.2 Berkomunikasi yang ramah dan sopan selama melayani tamu. 2.3 Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan yang dapat diterima dipenuhi dalam rangka waktu perusahaan yang dapat diterima. 2.4 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan. 2.5 Kekecewaan pelanggan cepat dikenali dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan. 2.6 Keluhan pelanggan ditangani secara positif, sensitif dan sopan. 2.7 Keluhan diacu pada orang yang tepat untuk tindak lanjut sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu.
03	Menjaga standar presentasi personal	Standar tinggi presentasi personil dipraktekkan dengan pertimbangan: 3.1 lokasi kerja 3.2 isue-issue kebersihan, kesehatan dan keselamatan 3.3 persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus 3.4 perawatan kebersihan personil yang pantas 3.5 pakaian yang pantas.
04	Bekerja dalam tim	4.1 Kepercayaan, dukungan dan hormat diperlihatkan kepada anggota tim dalam aktifitas sehari-hari. 4.2 Perbedaan budaya dalam tim diakomodasikan. 4.3 Tujuan kerja tim secara bersama dikenali. 4.4 Tanggung jawab individu dan tugas-tugas diidentifikasi, diprioritaskan serta diselesaikan dalam rangka waktu yang ditentukan. 4.5 Meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila dibutuhkan. 4.6 Bantuan ditawarkan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi. 4.7 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain di terima. 4.8 Perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu diperhatikan, yang nantinya harus membicarakan kembali tujuan kerja tim.



BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Tergantung kepada 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.HT01.003.01
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/sector asuransi dan pertanggungan sehubungan dengan tanggung jawab staff individu.
 - 1.2 hukum-hukum kesehatan dan keselamatan kerja nasional/propinsi sehubungan dengan kewajiban majikan dan karyawan.
 - 1.3 prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan umum di tempat kerja bidang pariwisata dan perhotelan.
 - 1.4 penyebab utama kecelakaan tempat kerja berkaitan dengan lingkungan kerja.
2. Konteks penilaian
Unit ini harus dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian harus meliputi jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan dan keterampilan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Petunjuk wajib meliputi pemahaman pentingnya bekerja sesuai dengan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan yang didemonstrasikan, serta implikasi-implikasi potensial atas pelalaian prosedur-prosedur tersebut.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
Ini adalah unit inti yang menopang kinerja efektif di seluruh unit-unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih sesuai dengan unit-unit layanan dan operasional lain.

Kompetensi Kunci

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



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

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

BATASAN VARIABEL

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

PANDUAN PENILAIAN

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



4. Kaitan dengan unit-unit lain

- 4.1 Ini adalah unit yang menopang kinerja efektif di *housekeeping*, dapur, makanan & minuman serta di area perjalanan operasional. Seperti telah diketahui hal ini harus dinilai / dilatih bersama dengan unit-unit dari bidang-bidang ini. Di area dapur, dibutuhkan unit-unit tambahan untuk memenuhi keselamatan dan kebersihan makanan.
- 4.2 Perhatian wajib diberikan dalam pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan-persyaratan dari unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks industri ini sepenuhnya dengan tidak adanya basis kearahkan sektor individu. Batasan Variabel ini akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

Kompetensi Kunci

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



KODE UNIT : PAR.HT03.002.01
JUDUL UNIT : MEMBERSIHKAN TEMPAT DAN PERALATAN KERJA
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas kebersihan umum dalam jenis perusahaan pariwisata dan perhotelan. Unit ini dianggap sama dengan unit

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Memilih dan menata peralatan	1.1 Peralatan dipilih sesuai dengan jenis pembersihan yang dilakukan. 1.2 Seluruh perlengkapan diperiksa dan keamanan kondisi kerjanya sebelum digunakan. 1.3 Alat-alat pembersih dan bahan-bahan kimia dipilih dan disiapkan sesuai dengan persyaratan pabrik, kesehatan dan keselamatan yang berkaitan dengan pekerjaan. 1.4 Bila perlu, pakaian pelindung dipilih dan digunakan.
02	Membersihkan area kering dan basah	2.1 Area yang akan dibersihkan disiapkan dan bersih dari bahaya. 2.2 Bila sesuai, area kerja diberi tanda untuk mengurangi resiko terhadap kolega dan pelanggan. 2.3 Bahan kimia yang benar dipilih untuk area tertentu dan digunakan sesuai dengan prosedur keselamatan. 2.4 Perlengkapan digunakan secara benar. 2.5 Sampah dan sisa bahan-bahan kimia dibuang sesuai dengan persyaratan lingkungan yang aman dan sehat.
03	Menjaga dan menyimpan peralatan pembersih dan bahan Kimia	3.1 Peralatan dibersihkan setelah digunakan sesuai dengan instruksi pabrik. 3.2 Perawatan rutin dilakukan sesuai dengan prosedur perusahaan. 3.3 Kesalahan diidentifikasi secara benar dan dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan. 3.4 Peralatan disimpan di area yang telah ditetapkan dan dalam kondisi siap dipakai kembali. 3.5 Bahan-bahan kimia disimpan sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan pariwisata dan perhotelan
- Area kering dan basah mencakup namun tidak terbatas pada:
 - kamar mandi
 - kamar tidur
 - dapur
 - balkon
 - area ruang istirahat pribadi
 - area umum (baik internal maupun eksternal)
 - area penyimpanan.
- Bahan-bahan kimia yang dimaksud namun tidak terbatas pada:
 - pembasi hama
 - pestisida
 - bahan pembersih.

PANDUAN PENILAIAN

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



- 1.3 penanganan yang aman perlengkapan kebersihan yang digunakan dalam usaha pariwisata dan perhotelan
- 1.4 penanganan yang aman bahan-bahan kimia yang umum digunakan dalam usaha pariwisata dan perhotelan
- 1.5 penanganan yang aman peralatan yang umum digunakan dalam usaha pariwisata / perhotelan
- 1.6 penanganan yang aman dan perlakuan bahaya umum yang dihadapi di area yang akan dibersihkan termasuk:
 - 1.6.1 darah
 - 1.6.2 jarum dan semprotan
 - 1.6.3 kondom bekas
 - 1.6.4 benda-benda tajam
 - 1.6.5 kotoran manusia
 - 1.6.6 perlengkapan bedah
 - 1.6.7 kaca-kaca pecah
 - 1.6.8 tusuk daging
 - 1.6.9 lemak dan minyak
 - 1.6.10 panci-panci panas
 - 1.6.11 pisau
 - 1.6.12 tulang
 - 1.6.13 kulit-kulit kerang, kepiting, dsb.
- 1.7 praktek pengangkatan dan pengikatan yang aman
- 1.8 prosedur keamanan perusahaan.
2. Konteks penilaian
Unit ini wajib dinilai melalui demonstrasi praktis di tempat kerja atau di lingkungan tempat kerja yang disimulasikan dimana proses kebersihan keseluruhan dapat didemonstrasikan
3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 pemahaman pentingnya staf kebersihan untuk seluruh kualitas layanan yang disediakan oleh perusahaan
 - 3.2 kemampuan menggunakan perlengkapan secara efisien yang berkaitan dengan bahan perbersih sesuai dengan jangkawaktu perusahaan yang dapat diterima.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini wajib dinilai dengan atau setelah unit Mengikuti Prosedur Kesehatan Tempat Kerja.
 - 4.2 Ada kaitan erat antara unit ini dengan unit-unit berikut ini:
 - 4.2.1 Menyiapkan Kamar untuk Tamu
 - 4.2.2 Membersihkan dan Merawat Lokasi.
 - 4.3 Pelatihan/penilaian gabungan dapat dianggap sesuai, tergantung pada sektor industri dan tempat kerja.
 - 4.4 Perhatian wajib diberikan dalam pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan-persyaratan dari unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan wajib memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri ini sepenuhnya tanpa basis sektor individu. Batasan Variabel ini akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	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

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

PANDUAN PENILAIAN

- Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan dalam sumber-sumber informasi tentang perusahaan serta pengetahuan lokal.
- 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.
- Aspek penting penilaian
- Mampu mendapatkan informasi yang akurat dan terkini mengenai area lokal.
- 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:
 - Memberikan Pelayanan Housekeeping untuk Tamu
 - Menyediakan Layanan *Bell Desk*
 - 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	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	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

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Riset formal dan informal meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - diskusi dengan rekan kerja
 - membaca informasi perusahaan
 - riset brosur informasi produk dan jasa
 - media umum.



3. 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 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	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.HT03.009.01
JUDUL UNIT : MENERIMA DAN MENYIMPAN BARANG
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menerima dan menyimpan persediaan dalam jenis perusahaan perhotelan dan pariwisata. Unit ini terfokus pada prosedur penanganan persediaan umum yang dibutuhkan di banyak konteks yang berbeda.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengambil kiriman persediaan	1.1 Persediaan yang datang diperiksa secara seksama terhadap pesanan dan dokumentasi pengiriman sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.2 Variasi-variasi diidentifikasi secara seksama, dicatat dan dikomunikasikan pada orang yang tepat. 1.3 Jenis-jenis persediaan diperiksa kerusakan, kualitas, penggunaan melewati batas waktu, bocor atau ketidaksesuaian dan dibuatkan catatan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
02	Menyimpan persediaan	2.1 Seluruh persediaan diangkut dengan segera dan aman ke tempat penyimpanan yang layak tanpa rusak. 2.2 Persediaan disimpan di lokasi yang cocok dalam area dan sesuai dengan prosedur perusahaan. 2.3 Tingkat persediaan dicatat secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan. 2.4 Persediaan diberi label sesuai dengan prosedur perusahaan.
03	Perputaran dan penjagaan persediaan	3.1 Persediaan diputar sesuai dengan kebijakan perusahaan. 3.2 Persediaan dipindahkan sesuai dengan persyaratan keselamatan dan kesehatan. 3.3 Kualitas persediaan diperiksa dan dilaporkan. 3.4 Kelebihan persediaan ditempatkan di gudang atau disimpan sesuai dengan kebijakan perusahaan. 3.5 Area persediaan dijaga dengan aman sesuai dengan persyaratan perusahaan dan atau pemerintah serta masalah yang timbul segera diidentifikasi dan dilaporkan. 3.6 Sistem pencatatan persediaan digunakan sesuai dengan persyaratan akurasi dan kecepatan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Unit ini berlaku untuk persediaan yang diterima baik dari pemasok internal maupun eksternal.
- Sistem kontrol persediaan bisa manual atau komputerisasi.
- Persediaan meliputi namun tidak terbatas pada:
 - makanan
 - minuman
 - perlengkapan
 - linen*, persediaan kamar dan jenis *housekeeping*
 - alat tulis menulis
 - brosur
 - voucher dan tiket
 - produk-produk souvenir.

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 prinsip-prinsip kontrol persediaan
 - 1.2 contoh umum dari dokumentasi dan sistem kontrol persediaan dalam industri pariwisata dan perhotelan
 - 1.3 sistem keamanan persediaan
 - 1.4 prosedur pengangkutan dan penanganan yang aman
 - 1.5 pengetahuan dasar dari persediaan yang berkaitan.
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi demonstrasi praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Penilaian ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Mencari:
 - 3.1.1 kemampuan untuk menerima dan menyimpan persediaan secara efisien dan aman dalam konteks industri yang cocok
 - 3.1.2 pengetahuan isu-isu keselamatan dan keamanan
 - 3.2 Bagi mereka yang bekerja di suatu lingkungan yang berhubungan dengan penyimpanan makanan dan minuman, petunjuk harus meliputi pertimbangan-pertimbangan pemahaman isu-isu kesehatan dan keselamatan yang didemonstrasikan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini memiliki kaitan yang sangat kuat dengan banyak unit operasional lain. Tanda terima dan penyimpanan persediaan disetujui oleh orang-orang yang bekerja di seluruh sektor industri pariwisata dan perhotelan. Dengan demikian, penilaian/pelatihan yang dikombinasikan dengan jenis unit lain mungkin sesuai. Unit ini juga harus dipilih untuk disesuaikan dengan sektor industri khusus dan tempat kerja PAR.UJ03.011.01 Mengontrol dan Memesan Persediaan
 - 4.2 Di lingkungan dapur, restoran atau bar, unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit I Mengikuti Prosedur Kesehatan Tempat Kerja
 - 4.3 Perhatian harus diberikan dalam pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks industri sepenuhnya tanpa mempengaruhi 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	2
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.HT02.026.01
JUDUL UNIT : MENYEDIKAKAN LAYANAN *HOUSEKEEPING* UNTUK TAMU
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan jenis jasa *housekeeping* umum untuk tamu.

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

BATASAN VARIABEL

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

PANDUAN PENILAIAN

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



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

Kompetensi Kunci

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



KODE UNIT : PAR.HT02.030.01
JUDUL UNIT : MENYEDIAKAN PELAYANAN VALET
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan pelayanan untuk ahli *valet* atau kepala pelayan dalam perusahaan akomodasi komersil..

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	Menampilkan standar <i>valet</i> profesional	1.1	Komunikasi dengan tamu dilaksanakan dengan cara yang membangun hubungan yang saling pengertian dan meningkatkan rasa niat baik antara tamu dan perusahaan.
		1.2	Pengetahuan seorang tamu diakses dan digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan <i>valet</i> yang ditawarkan.
		1.3	Pengurusan jasa <i>valet</i> dan standar komunikasi harus diikuti sesuai dengan standar perusahaan.
02	Tanggungjawab atas harta/barang-barang tamu	2.1	Kopor yang tidak dikemas, disimpan dan dikemas dengan rapi sesuai dengan instruksi tamu.
		2.2	Pakaian tamu disiapkan dan disajikan pada tamu untuk siap digunakan.
		2.3	Sepatu dibersihkan secara benar.
		2.4	Perbaikan dilakukan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan.
		2.5	Kerahasiaan dijaga mengenai barang-barang/harta dan aktifitas tamu.
03	Mengatur layanan untuk tamu	3.1	Informasi dan saran tentang layanan khusus dan manfaat diberikan secara pro-aktif pada tamu.
		3.2	Bantuan ditawarkan pada tamu sehubungan dengan pengaturan layanan.
		3.3	Layanan diorganisir dengan mempertimbangkan kebutuhan dan permintaan seorang tamu.
		3.4	Rincian seluruh layanan dikonfirmasi dengan tamu.
		3.5	Bila perlu, layanan dimonitor untuk memastikan kebutuhan tamu yang akan dipenuhi.
		3.6	Penyesuaian terhadap layanan dilakukan bila diminta.
		3.7	Catatan layanan yang diberikan dijaga secara teliti.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh jenis usaha akomodasi komersial dimana untuk ahli *valet* atau kepala pelayan ditawarkan.
- Layanan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - organisasi pesta tertentu
 - organisasi darmawisata
 - pemesanan restoran/gedung bioskop
 - room service.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - sejarah layanan *valet* dan peranannya dalam industri perhotelan internasional
 - keterampilan komunikasi lisan untuk jalinan rasa simpati dan pengertian tamu
 - protokol berkaitan dengan tamu-tamu VIP.
- Konteks penilaian
Unit ini wajib dinilai melalui demonstrasi praktis pada saat bekerja atau dalam lingkungan akomodasi yang disimulasikan dimana ada suatu kesempatan untuk melaksanakan jenis layanan



- valet* ini.
3. Aspek penting penilaian
Petunjuk wajib mencakup suatu kemampuan yang didemonstrasikan untuk bertanggungjawab atas barang-barang/harta tamu dan mengorganisir jenis layanan khusus untuk tamu. Presentasi yang diterima perusahaan dan standar komunikasi juga harus didemonstrasikan. Hal ini harus didukung oleh suatu pemahaman yang didemonstrasikan atas peranan layanan *valet* dalam industri perhotelan internasional.
 4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini wajib dinilai bersamaan dengan atau setelah unit-unit berikut:
 - 4.1.1 Menyediakan Layanan *Housekeeping* untuk Tamu
 - 4.1.2 Mengembangkan dan Memperbaharui Pengetahuan Setempat
 - 4.1.3 Mengikuti Prosedur Tempat Kerja.
 - 4.2 Pelatihan gabungan dianggap sesuai, tergantung pada sektor industri dan tempat kerja.

Kompetensi Kunci

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



KODE UNIT : PAR.HT02.029.01
JUDUL UNIT : MENANGANI *LINEN* DAN PAKAIAN TAMU
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk bekerja dalam “suatu lingkungan” pencucian dalam perusahaan akomodasi komersial.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Memproses dan mencuci barang-barang	1.1 Barang cucian dipilih dengan benar sesuai dengan proses pencucian yang dibutuhkan dan pentingya barang cucian tersebut.
		1.2 Metode pencucian dipilih secara benar sesuai dengan kode label pakaian dan berdasarkan pada: 1.2.1 jenis serat dan kain 1.2.2 kecepatan pengeringan 1.2.3 banyaknya noda.
		1.3 Barang cucian diperiksa kadar noda dan proses yang tepat diterapkan.
02	Mengemas dan menyimpan barang cucian	1.4 Bahan pembersih dan zat kimia digunakan dengan benar sesuai dengan instruksi pabrik.
		1.1 Perlengkapan/peralatan cuci dioperasikan sesuai dengan instruksi pabrik.
		1.2 Memeriksa barang cucian setelah proses pencucian untuk memastikan kualitas kebersihan dan melaporkan kerusakan sesuai dengan prosedur perusahaan.
		1.3 Proses menyeterika dan melihat serta proses akhir dilaksanakan dengan benar.
		2.1 Cucian tamu dikemas dan disajikan sesuai dengan standar perusahaan.
		2.2 Prosedur pencatatan dan penagihan diikuti secara benar.
		2.3 Barang cucian dilipat secara benar.
		2.4 Barang cucian yang telah selesai dikembalikan atau disimpan dalam jangka waktu yang dibutuhkan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk semua jenis usaha pariwisata dan perhotelan dimana akomodasi ditawarkan.
- Perlengkapan pencucian mencakup namun tidak terbatas pada:
 - alat cuci (*washers*)
 - pengering (*dryers*)
 - seterika (*irons*)
 - steam presses*
 - keranjang sortiran dan rak (*sorting baskets and shelves*).
- Tugas ruang cuci mencakup namun tidak terbatas pada:
 - menyortir (*sorting*)
 - mencuci (*washing*)
 - mengeringkan (*drying*)
 - melipat (*folding*)
 - menyeterika (*ironing*)
 - steam pressing*
 - menambal (*mending*)

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 masalah kesehatan, kebersihan dan keselamatan yang berkaitan dengan operasional pencucian
 - 1.2 jenis-jenis barang cucian utama
 - 1.3 masalah pencucian yang biasa ditemukan
 - 1.4 prosedur kontrol *linen* perusahaan mencakup:
 - 1.4.1 pergantian barang kotor dengan yang bersih
 - 1.4.2 jumlah set
 - 1.4.3 pengisian
 - 1.4.4 masalah seragam
 - 1.4.5 *linen* yang rusak
 - 1.4.6 prosedur yang berkaitan dengan celana pendek.
2. Konteks penilaian
Unit ini wajib dinilai melalui demonstrasi praktis pada saat bekerja atau dalam suatu lingkungan pencucian yang simulasi dimana proses pencucian total dapat didemonstrasikan.
3. Aspek penting penilaian
Petunjuk wajib mencakup suatu kemampuan yang didemonstrasikan untuk menilai secara benar proses-proses yang dibutuhkan untuk jenis cucian yang berbeda dan mengoperasikan perlengkapan pencucian secara aman. Proses pencucian secara keseluruhan harus didemonstrasikan dan diselesaikan dengan jangka waktu yang dapat diterima perusahaan.
4. Kaitan dengan unit-unit Lain
 - 4.1 Unit ini wajib dinilai bersamaan dengan atau setelah unit Mengikuti Prosedur Tempat Kerja. Pelatihan gabungan dapat dianggap sesuai tergantung pada sektor industri dan tempat kerja.
 - 4.2 Juga terdapat kaitan erat antara unit ini dengan unit lain termasuk unit Menerima dan Menyimpan Persediaan.

Kompetensi Kunci

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



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

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

BATASAN VARIABEL

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



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

PANDUAN PENILAIAN

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

Kompetensi Kunci

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



KODE UNIT : PAR.HT03.037.01
JUDUL UNIT : MEMANTAU KEGIATAN KERJA
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengawasi dan memonitor kualitas operasi kerja dalam perusahaan pariwisata dan perhotelan. Unit ini dapat dilaksanakan oleh team leader, supervisor atau manajer.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Memonitor dan meningkatkan operasi/kegiatan di tempat kerja	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

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

**PEDOMAN PENILAIAN****1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang**

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

- 1.1 peranan dan tanggungjawab orang-orang yang terlibat dalam pengawasan operasi kerja
- 1.2 pandangan umum kepemimpinan dan tanggungjawab manajemen.
- 1.3 prinsip-prinsip rencana kerja
- 1.4 metode organisasi kerja khusus yang sesuai dengan sektor industrinya
- 1.5 prinsip-prinsip kepastian mutu
- 1.6 manajemen waktu
- 1.7 prinsip-prinsip delegasi
- 1.8 pemecahan masalah dan proses pembuatan keputusan
- 1.9 masalah industri dan/atau legislatif, yang mempengaruhi organisasi kerja jangka pendek sesuai dengan sektor industri.

2. Konteks penilaian

Penilaian unit ini dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Portfolio petunjuk yang berkaitan dengan pengalaman tempat kerja dianggap sesuai. Aktivitas yang disimulasikan harus mencerminkan tempat kerja dan dapat terjadi selama beberapa periode waktu untuk memungkinkan peserta menuju pada pelaksanaan dan aspek pengawasan dari unit ini. Hal ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

3. Aspek penting penilaian

Mencari:

- 3.1 kemampuan untuk memonitor secara efektif dan merespon jenis operasional dan masalah layanan di tempat kerja
- 3.2 pemahaman tentang peranan staff yang terlibat dalam pengawasan tempat kerja
- 3.3 pengetahuan kepastian mutu, prinsip-prinsip rencana alur kerja, delegasi dan pemecahan masalah.

4. Kaitan dengan unit lain

- 4.1 Ada kaitan erat antara unit ini dengan unit-unit lain. Yang tergantung pada sektor industrinya dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai. Contoh, mencakup namun tidak terbatas pada:

- 4.1.1 Merencanakan dan Membangun Sistem dan Prosedur
- 4.1.2 Melaksanakan Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Tempat Kerja Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional.

- 4.2 Catatan bahwa pemecahan masalah termasuk baik dalam unit ini maupun dalam unit Menangani Situasi Konflik. Harus diperhatikan penghindaran duplikasi dalam penilaian dan pelatihan.

- 4.3 Juga harus diperhatikan penghindaran duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Menjaga Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis.

- 4.4 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks industri ini dengan tanpa konteks kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Kompetensi Kunci

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