



STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA (SKKNI)

KLASTER KEPEMIMPINAN

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.HT03.018.01	MENCARI DAN MENDAPATKAN DATA KOMPUTER
4.	PAR.HT03.019.01	MEMBUAT DOKUMEN DI DALAM KOMPUTER
5.	PAR.HT02.021.01	MELAKSANAKAN PROSEDUR KLERIKAL
6.	PAR.HT02.022.01	BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON
7.	PAR.HT02.050.01	MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL
8.	PAR.HT02.052.01	MENANGANI SITUASI KONFLIK
9.	PAR.HT02.057.01	MEMBANGUN DAN MELAKSANAKAN HUBUNGAN KERJA BISNIS
10.	PAR.HT03.011.01	MERENCANAKAN DAN MENETAPKAN SISTEM DAN PROSEDUR
11.	PAR.HT03.015.01	MENGAUDIT PROSEDUR KEUANGAN
12.	PAR.HT03.037.01	MEMANTAU KEGIATAN KERJA
13.	PAR.HT03.038.01	MENERAPKAN PROSES KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN KERJA
14.	PAR.HT03.039.01	MENGEMBANGKAN , MELAKSANAKAN DAN MENGEVALUASI RENCANA OPERASIONAL
15.	PAR.HT03.040.01	MEMBANGUN DAN MEMELIHARA TEMPAT KERJA YANG AMAN
16.	PAR.HT03.041.01	MENGEMBANGKAN DAN MEMUTAHIRKAN PENGETAHUAN TENTANG HUKUM UNTUK KEPERLUAN BISNIS
17.	PAR.HT03.042.01	DAFTAR PERSONIL STAF
18.	PAR.HT03.043.01	MEMANTAU KINERJA STAF



NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
19.	PAR.HT03.044.01	MEREKRUT , MENYELEKSI DAN MEMBERIKAN PENGENALAN STAF
20.	PAR.HT03.045.01	MEMIMPIN DAN MENGELOLA SUMBER DAYA MANUSIA
21.	PAR.HT03.046.01	MENGELOLA KEANEKARAGAMAN DI TEMPAT KERJA
22.	PAR.HT03.047.01	MENGELOLA HUBUNGAN DI TEMPAT KERJA
23.	PAR.HT03.048.01	MEMBERIKAN BIMBINGAN KEPADA KOLEGA
24.	PAR.HT03.049.01	MENANGANI KUALITAS LAYANAN PELANGAN
25.	PAR.HT03.050.01	MENGEMBANGKAN, MENGELOLA DAN MENGEVALUASI STRATEGI PEMASARAN
26.	PAR.HT03.051.01	MENGELOLA KEUANGAN
27.	PAR.HT03.052.01	MEMPERSIAPKAN DAN MEMANTAU ANGGARAN
28.	PAR.HT03.053.01	MENGATUR OPERASI KEUANGAN
29.	PAR.HT03.054.01	MENGELOLA ASET FISIK
30.	PAR.HT03.055.01	MENGELOLA DAN MENGADAKAN PERSEDIAAN
31.	PAR.HT03.056.01	MEMANTAU DAN MEMELIHARA SISTIM KOMPUTERISASI
32.	PAR.HT03.057.01	MENGEMBANGKAN, MELAKSANAKAN DAN MEMANTAU RENCANA BISNIS



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 issue-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 inti yang menopang kinerja efektif di seluruh unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih sesuai dengan unit layanan dan operasional lainnya.

Kompetensi Kunci

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



KODE UNIT : **PAR.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.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

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

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
 - fungsi dasar database
 - pengisian data
 - pedoman nasional untuk perlengkapan dasar komputer (jika ada).
- 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.
- Aspek penting penilaian
Mencari kemampuan untuk memasukan dan mengubah secara akurat data-data dalam jajaran yang sudah ditentukan.
- Kaitan dengan unit-unit lain
 - 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.
 - Misalnya, di perusahaan-perusahaan dengan informasi / sistem reservasi yang sudah otomatis penilaian dan pelatihan dapat digabungkan dengan:
 - Menerima dan Memproses Reservasi (Hospitality)
 - Menerima dan Memproses Reservasi (Pariwisata)
 - 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 Disket 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 Keyboard / mouse 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 Print preview 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 jajan 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 Disk / data disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan. 4.3 Back-up file 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.HT02.021.01**
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
 10. catatan keuangan
 11. faktur
 12. kwitansi.
- Perlengkapan kantor mencakup namun tidak terbatas pada:
 1. photocopy
 2. facsimile
 3. peralatan penyeranta
 4. kalkulator
 5. mesin rekam-audio
 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.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 didemosntrasikan 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.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.HT02.052.01**
JUDUL UNIT : **MENANGANI SITUASI KONFLIK**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani situasi masalah pribadi yang rumit antara pelanggan dan rekan kerja.

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

BATASAN VARIABEL

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

PANDUAN PENILAIAN

- Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan tanda keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
 - keterampilan pemecahan konflik (digabungkan dengan keterampilan komunikasi)
 - keterampilan memecahkan masalah
 - prosedur untuk keluhan pelanggan.
- Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi demonstrasi praktek baik di tempat kerja maupun melalui suatu simulasi. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
- Aspek penting penilaian



Mencari:

- 3.1 pengetahuan teknik pemecahan konflik
- 3.2 kemampuan menerapkan teknik pemecahan konflik untuk memecahkan jenis situasi konflik yang berbeda dalam konteks yang tepat untuk sektor tersebut dan tempat kerja.

4. Kaitan dengan unit-unit lain

- 4.1 Unit ini menopang kinerja efektif dalam suatu jenis unit-unit lain. Yang tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan mungkin cocok. Contoh mungkin meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - 4.1.1 Mengkoordinasi Produksi Brosur dan Materi Penjualan (Pariwisata)
 - 4.1.2 Membangun dan Melaksanakan Hubungan Bisnis
 - 4.1.3 Memonitor Operasi Kerja
 - 4.1.4 seluruh unit pelatihan.
- 4.2 Catatan bahwa pemecahan masalah dicantumkan dalam kedua ini ini dan unit Memonitor Operasi Pekerjaan. Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dalam penilaian dan pelatihan.
- 4.3 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan unit ini. Untuk pelatihan pra-kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan jenis penuh dari konteks industri tanpa adanya pengaruh terhadap sektor-sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.

4.4

Kompetensi Kunci

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



KODE UNIT : **PAR.HT02.057.01**
JUDUL UNIT : **MEMBANGUN DAN MELAKSANAKAN HUBUNGAN BISNIS**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengatur hubungan bisnis dalam konteks perhotelan dan pariwisata. Unit ini terfokus kepada bangunan hubungan serta keterampilan negosiasi yang dibutuhkan oleh para pakar operator sales serta manajer dalam industri ini. Unit ini dianggap sama dengan unit dalam sektor pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Menyusun dan melaksanakan hubungan bisnis	1.1 Hubungan disusun dalam suatu cara konteks budaya yang tepat, yang mempromosikan niat baik, dan kepercayaan antara perusahaan, pelanggan dan pemasok. 1.2 Keterampilan dan teknik komunikasi efektif digunakan dalam hubungan untuk membangun kepercayaan dan rasa hormat. 1.3 Kesempatan untuk menjaga kontak dengan pelanggan dan pemasok dilakukan bilamana dibutuhkan.
02	Melaksanakan negosiasi	2.1 Negosiasi dilaksanakan dalam bisnis dan cara yang profesional dalam konteks budaya yang relevan. 2.2 Negosiasi dilaksanakan dengan menggunakan teknik-teknik untuk memaksimalkan keuntungan untuk semua pihak dalam konteks pembangunan hubungan jangka panjang. 2.3 Negosiasi mempertimbangkan masukan dari rekan kerja. 2.4 Negosiasi dilaksanakan dalam konteks fokus marketing perusahaan yang ada. 2.5 Hasil-hasil negosiasi dikomunikasikan dengan rekan kerja yang tepat dalam rangka waktu yang tepat.
03	Membuat perjanjian formal bisnis	3.1 Perjanjian dikonfirmasi secara tertulis dengan kontrak yang disusun sesuai dengan persyaratan perusahaan. 3.2 Seluruh aspek perjanjian formal diperiksa dan disetujui sesuai dengan prosedur perusahaan. 3.3 Saran para ahli dicari dalam pengembangan kontrak bila perlu.
04	Memelihara dan menjaga hubungan bisnis	4.1 Informasi yang dibutuhkan untuk menjaga hubungan bisnis yang sehat harus dicari secara pro-aktif, ditinjau kembali dan diikuti. 4.2 Perjanjian dihormati dalam ruang lingkup tanggung jawab individu. 4.3 Penyesuaian terhadap perjanjian dilakukan dengan cara berkonsultasi dengan pelanggan/supplier serta informasi dibagi dengan kolega yang tepat. 4.4 Hubungan dipelihara melalui kontak reguler dan penggunaan antar-personal efektif dan sistem komunikasi efektif.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Negosiasi dan kontrak dapat berhubungan dengan kontak komersil yang luas dan signifikan yang meliputi namun tidak terbatas pada:
 - riwayat perusahaan
 - kontrak layanan
 - perjanjian depertemen
 - kontrak tempat
 - negosiasi harga
 - perjanjian pemasaran.

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
pengetahuan tentang industri pariwisata dan/atau perhotelan, yang meliputi:
 - 1.1.1 masalah-masalah pemasaran industri utama
 - 1.1.2 lingkungan persaingan yang ada.
 - 1.2 Pengetahuan tentang masalah-masalah hukum yang mempengaruhi negosiasi dan kontrak.
 - 1.3 Pengetahuan tentang lingkungan perusahaan internal yang meliputi:
 - 1.3.1 kemampuan layanan internal
 - 1.3.2 fokus pemasaran yang ada.
 - 1.4 Keterampilan negosiasi, termasuk keterampilan melaksanakan negosiasi atas nilai komersil yang signifikan.
 - 1.5 Pengetahuan umum tentang kontrak sesuai dengan sektor industri yang berbeda
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktis baik ditempar kerja maupun melalui simulasi. Portfolio petunjuk yang berkaitan dengan pengalaman tempat kerja mungkin cocok. Aktivitas yang disimulasikan harus mencerminkan tempat kerja dan dapat terjadi selama suatu periode waktu untuk memungkinkan kandidat menunjukan implementasi seksama serta aspek dari unit ini. Penilaian ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Petunjuk harus dikumpulkan sehubungan dengan jenis negosiasi yang berbeda.
 - 3.2 Mencari:
 - 3.2.1 kemampuan untuk melaksanakan negosiasi bisnis dalam konteks pariwisata dan perhotelan tertentu
 - 3.2.2 pengetahuan dan pemahaman lingkungan yang ada dalam operasi bisnis pariwisata dan atau perhotelan, dan issue- issue industri utama yang relevan dengan sektor tertentu
 - 3.2.3 pengetahuan dan pemahaman kontrak.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 manajemen lain. Yang tergantung kepada sektor industri dan penilaian/pelatihan gabungan tempat kerja mungkin cocok. Contoh-contoh meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - 4.1.1 Merencanakan dan Melaksanakan Aktivitas Penjualan
 - 4.1.2 Merencanakan dan Melaksanakan Aktivitas Penjualan (Pariwisata)
 - 4.1.3 Mengkoordinasi Aktivitas Pemasaran
 - 4.1.4 Mengkoordinasi Aktivitas Pemasaran (Pariwisata)
 - 4.1.4 seluruh unit kepemimpinan/*leadership*.
 - 4.2 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jajaran 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 ini.

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	1



KODE UNIT : **PAR.HT03.011.01**
JUDUL UNIT : **MERENCANAKAN DAN MENETAPKAN SISTEM DAN PROSEDUR**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengembangkan dan melaksanakan cara baru mengerjakan sesuatu di tempat kerja. Hal ini melibatkan Elemen Kompetensi-elemen Kompetensi perencanaan, fokus perencanaan ini adalah strategi operasional jangka pendek untuk mencapai tujuan tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Perencanaan sistem dan prosedur	1.1 Persyaratan sistem dan prosedur diidentifikasi dan diklarifikasikan melalui pengawasan tempat kerja dan konsultasi yang terus menerus dengan kolega dan pelanggan.
		1.2 Ruang lingkup permasalahan diidentifikasi dan tindakan cepat diambil.
		1.3 Tanggapan kemungkinan diidentifikasi dan dikembangkan dengan berkonsultasi dengan kolega.
		1.4 Tanggapan pertimbangan kebutuhan operasional dan tujuan perusahaan.
		1.5 Sumber daya manusia dan sumber keuangan dipertimbangkan.
02	Membangun sistem dan prosedur	2.1 Pemberitahuan awal dari sistem dan prosedur baru diberikan.
		2.2 Sistem dan prosedur diperkenalkan ke tempat kerja dengan cara yang mengakibatkan terjadinya gangguan minimum pada pelanggan dan kolega.
		2.3 Pelatihan dan dukungan diberikan bilamana dibutuhkan.
03	Meninjau sistem dan prosedur	3.1 Efisiensi dan efektifitas sistem dimonitor di tempat kerja.
		3.2 Saran untuk perbaikan dicari dari kolega diseluruh kalangan.
		3.3 Penyesuaian dilakukan secepatnya.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Sistem dan prosedur meliputi namun tidak terbatas pada:
 - prosedur layanan pelanggan
 - prosedur bar atau restoran
 - sistem dapur
 - sistem *housekeeping*
 - sistem administrasi kantor
 - prosedur reservasi.

PANDUAN PENILAIAN

- Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti pengetahuan dan keterampilan di bidang berikut:
 - prinsip-prinsip dasar perencanaan
 - pengetahuan yang dalam dibidangnya dimana sistem/prosedur diperkenalkan
 - rangka kerja legislatif didalam dimana perusahaan harus beroperasi.



2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Portfolio bukti yang berkaitan dengan pengalaman tempat kerja mungkin lebih cocok. Aktivitas yang disimulasikan harus mencerminkan tempat kerja dan harus terjadi selama suatu periode waktu untuk memungkinkan kandidat menunjukan aspek pelaksanaan dan pemantauan dari unit ini. Penilaian ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 mencari untuk mengembangkan dan melaksanakan sistem/prosedur dalam konteks pariwisata dan perhotelan
 - 3.2 pengetahuan tentang pemrosesan harus diterapkan untuk pengembangan dan pelaksanaan yang sukses
 - 3.3 pengetahuan tentang issue-issue yang mungkin timbul dalam pengembangan dan pelaksanaan sistem dan prosedur.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Ini adalah unit yang menopang Kinerja efektif dalam jenis unit lain. Dengan demikian unit ini dapat dinilai/dilatih sehubungan dengan unit yang tepat. Contoh meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 4.1.1 Memonitor Operasi Pekerjaan
 - 4.1.2 Merekrut dan Memilih Staf
 - 4.1.3 Membimbing dan Mengurus Orang.
 - 4.2 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	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas-aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan Masalah	2
7	Menggunakan Teknologi	2



KODE UNIT : PAR.HT03.015.01
JUDUL UNIT : MENGAUDIT PROSEDUR KEUANGAN
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan mengenai prosedur pemeriksaan keuangan dalam jenis konteks industri yang lebih luas. Unit ini dianggap sama dengan unit Melaksanakan Audit Malam (Perhotelan).

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	Prosedur monitor keuangan	1.1	Transaksi diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan.
		1.2	Transaksi disesuaikan secara teliti.
		1.3	Neraca yang disusun oleh orang lain diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan.
		1.4	Sistem keuangan dilaksanakan dan dikontrol sesuai dengan prosedur perusahaan.
		1.5	Sistem keuangan harus diawasi dan hasilnya (laporan keuangan) diberikan kepada pihak manajemen untuk pengambilan keputusan.
		1.6	Ketidak sesuaian diidentifikasi dan dipecahkan sesuai dengan tingkat tanggung jawab.
02	Menyelesaikan laporan keuangan	2.1	Laporan rutin dilelesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
		2.2	Laporan segera diteruskan/diberikan kepada pihak/departemen yang terkait.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Transaksi dan laporan keuangan / statistik berkaitan dengan:
 - transaksi dan lampiran harian, mingguan, bulanan
 - pemisahan oleh departemen
 - hunian
 - kinerja sales
 - kinerja sales
 - pendapatan komisi
 - pengembalian sales
 - aktifitas laporan komersial
 - aktifitas mata uang asing
 - seluruh tipe pembayaran, contohnya: dengan kas, kartu kredit, voucher.
- Sistem keuangan mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - kas kecil
 - pengembangan
 - kontrol hutang
 - prosedur perbankan.



PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan dalam bidang berikut ini:
 - 1.1 proses dan prosedur kontrol keuangan tertentu sesuai dengan sektor industri
 - 1.2 proses pelaporan keuangan dan audit, baik internal maupun eksternal
 - 1.3 pentingnya proses pelaporan dan audit diseluruh manajemen keuangan perusahaan.
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 kemampuan mengaudit secara teliti dan menyediakan laporan tentang prosedur keuangan rutin dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan
 - 3.2 pemahaman tentang bagaimana proses audit mempengaruhi seluruh manajemen keuangan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah Menjaga Catatan Keuangan.
 - 4.2 Juga ada kaitan erat antara unit ini dengan unit Menyiapkan Laporan Keuangan, dan unit Memonitor Operasi Kerja (terutama dalam sektor-sektor dimana fungsi unit ini dilaksanakan oleh supervisor dan ketua tim).
 - 4.3 Sebagaimana unit ini berkaitan dengan keterampilan audit umum, maka dapat dinilai/dilatih bersama dengan unit layanan dan operasional lain sesuai dengan sektor industrinya dan tempat kerja individu.
 - 4.4 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dari unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis-jenis konteks industri dengan tiadanya basis kearah sektor individu. Batasan Variabel ini 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	2
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
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
 - 4.1.2 Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional.
 - 4.2 Catatan bahwa pemecahan masalah termasuk baik dalam unit ini maupun dalam unit Menangani Situasi Konflik. Harus diperhatikan penghindaran duplikasi dalam penilaian dan pelatihan.
 - 4.3 Juga harus diperhatikan penghindaran duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Menjaga Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis.
 - 4.4 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks industri ini dengan tanpa konteks kearah sektor individu. Batasan 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



KODE UNIT : PAR.HT03.038.01
JUDUL UNIT : **MENERAPKAN PROSES KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN KERJA**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja. Unit ini sering dilaksanakan oleh team leader dan supervisor. Unit ini didasarkan pada Keselamatan Kerja Kompetensi 'B' umum Australia.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Menyediakan informasi tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan	1.1 Menerangkan informasi yang berkaitan secara akurat dan jelas kepada staf. 1.2 Menerangkan informasi perusahaan mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan secara akurat dan jelas kepada staf. 1.3 Memberikan seluruh informasi kepada staf.
02	Koordinasi partisipasi staf dalam masalah kesehatan, keselamatan dan keamanan	2.1 Memberikan seluruh anggota staf kesempatan untuk memberi dukungan pada program manajemen kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja. 2.2 Menindaklanjuti masalah yang timbul melalui konsultasi, pada orang yang tepat. 2.3 Umpan balik tentang sistem manajemen dilaksanakan oleh orang yang ditunjuk.
03	Melaksanakan dan memonitor prosedur untuk mengontrol bahaya dan resiko	3.1 Mengidentifikasi bahaya dan resiko tempat kerja dan melaporkannya. 3.2 Melaksanakan prosedur kontrol dan memonitor sesuai dengan peraturan perusahaan dan undang-undang. 3.3 Segera mengidentifikasi kekurangan dalam ukuran kontrol dan dilaporkan kepada orang yang tepat.
04	Melaksanakan dan memonitor pelatihan kesehatan, keselamatan dan keamanan	4.1 Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan secara akurat berdasarkan pada pengawasan di tempat kerja. 4.2 Melakukan pengaturan untuk memenuhi kebutuhan pelatihan dengan berkonsultasi dengan manajemen sesuai dengan kebijakan perusahaan. 4.3 Memonitor keefektifan pelatihan di tempat kerja dan melakukan penyesuaian bilamana perlu.
05	Menjaga catatan kesehatan, keselamatan dan keamanan	5.1 Melengkapi catatan dan disimpan secara akurat dan jelas sesuai dengan peraturan hukum dan perusahaan. 5.2 Menggunakan data untuk memberikan input yang dapat dipercaya pada manajemen tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan tempat kerja.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Bahaya dan resiko mencakup namun tidak terbatas pada:
 - sakit di tempat kerja
 - kebakaran
 - resiko yang berkaitan dengan keramaian
 - kecelakaan
 - ancaman bom
 - pencurian dan perampokan bersenjata
 - pelanggan yang gila
 - kegagalan perlengkapan
 - keadaan darurat berhubungan dengan cuaca
 - wabah.



PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 pengetahuan pekerjaan tentang undang-undang kesehatan, keselamatan dan keamanan negara yang berkaitan, terutama:
 - 1.1.1 tanggungjawab umum terhadap pelanggan
 - 1.1.2 peraturan untuk penyimpanan record
 - 1.1.3 ketentuan tentang informasi dan pelatihan
 - 1.1.4 peraturan dan kode praktek berkaitan dengan bahaya di area kerja
 - 1.1.5 wakil dan panitia OHS kesehatan dan keselamatan
 - 1.1.6 pemecahan masalah
 - 1.2 pengetahuan kebijakan dan prosedur perusahaan tertentu.
2. Konteks penilaian
Unit ini dinilai berdasarkan 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:
 - 3.1 kemampuan untuk memonitor kesehatan, keselamatan dan keamanan dalam konteks sebuah sistem yang sudah ada dimana kebijakan, prosedur dan program ada
 - 3.2 pengetahuan Elemen Kompetensi yang dibutuhkan tentang undang-undang kesehatan dan keselamatan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Ada kaitan erat antara unit ini dengan jenis unit lain. Yang tergantung pada sektor industri 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 Memonitor Operasi Pekerjaan
 - 4.1.3 Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional.
 - 4.2 Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dengan Mengembangkan dan Menjaga Mempertahankan Pengetahuan Hukum yang dibutuhkan untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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



KODE UNIT : PAR.HT03.039.01
JUDUL UNIT : MENGEMBANGKAN, MELAKSANAKAN DAN MENGEVALUASI RENCANA OPERASIONAL
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses perencanaan di tempat kerja. Unit ini terfokus pada keterampilan dan dibutuhkan oleh manajer *frontline* untuk mengembangkan dan melaksanakan jenis inisiatif perencanaan dan mendukung jenis unit kepemimpinan lain.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengembangkan rencana operasional	1.1 Mengembangkan rencana dan strategi berdasarkan pada kebutuhan tempat kerja dan identifikasi kesempatan untuk peningkatan dan inovasi. 1.2 Ruang lingkup dan tujuan inisiatif yang diinginkan dikembangkan berdasarkan pada: 1.2.1 tujuan perusahaan keseluruhan 1.2.2 umpan balik staf dan pelanggan 1.2.3 memonitor operasi tempat kerja. 1.3 Mengidentifikasi faktor internal dan eksternal, yang berdampak pada perencanaan. 1.4 Konsultasi dengan kolega yang tepat selama pengembangan rencana. 1.5 Pengembangan strategi sumber daya. 1.6 Mengembangkan rangka kerja dan sistem administratif. 1.7 Mengidentifikasi & mengkomunikasikan secara jelas prioritas, tanggungjawab. 1.8 Mengembangkan sistem evaluasi dengan cara berkonsultasi dengan kolega yang tepat. 1.9 Mengembangkan strategi komunikasi internal dan eksternal untuk tetap memberikan informasi pada seluruh pengambil keputusan.
02	Mengatur dan memonitor rencana operasional	2.1 Tindakan yang diidentifikasi dilaksanakan dan dimonitor sesuai dengan prioritas yang disepakati. 2.2 Memberikan dukungan dan bantuan kepada kolega yang terlibat dalam melaksanakan rencana. 2.3 Memberikan laporan sesuai dengan peraturan perusahaan. 2.4 Melaksanakan dan memonitor sistem kontrol keuangan. 2.5 Menilai peraturan tambahan dan menindaklanjuti sesuai dengan kebijakan perusahaan
03	Melaksanakan evaluasi terus menerus	3.1 Menggunakan metode evaluasi yang telah disepakati untuk menilai keefektifan di tempat kerja. 3.2 Evaluasi melibatkan seluruh kolega yang tepat. 3.3 Mengidentifikasi masalah dan penyesuaian dilakukan. 3.4 Menggabungkan hasil evaluasi dengan manajemen perencanaan dan operasional.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Rencana operasional agak luas sifatnya dan banyak mencakup perencanaan-perencanaan untuk:
 - departemen dalam perusahaan besar
 - bisnis kecil
 - proyek khusus
 - pengenalan produk baru.



PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 teknik perencanaan
 - 1.2 pemecahan masalah dan pembuatan keputusan dalam hubungan khusus dengan pengembangan dan pelaksanaan rencana operasional.
 - 1.3 keterampilan riset sehubungan dengan jenis informasi yang luas dari banyak sumber dan jenis masalah yang berkaitan.
2. Konteks 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 mengembangkan rencana realists yang berkaitan dengan konteks pariwisata dan/atau perhotelan khusus dan "riil". rencana harus mengidentifikasi masalah perusahaan dan industri yang ada dan yang berkaitan serta mengidentifikasi secara jelas suatu program pelaksanaan
 - 3.2 kemampuan untuk menerapkan suatu pendekatan terpadu dengan masalah operasional
 - 3.3 pengetahuan dan pemahaman hal-hal berikut ini:
 - 3.3.1 masalah hukum yang mempengaruhi operasional umum dalam sektor tersebut
 - 3.3.2 masalah industri yang ada yang mempengaruhi operasi umum dalam sektor tersebut
 - 3.3.3 pelaksanaan khusus dan mengawasi masalah yang dapat mempengaruhi rencana.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini dapat dinilai dengan atau setelah unit berikut ini:
 - 4.1.1 Merencanakan dan Membangun Sistem dan Prosedur.
 - 4.1.2 Memonitor Operasi Pekerjaan
 - 4.1.2 Memimpin dan Menangani Orang.
 - 4.2 Unit ini berkaitan dengan perencanaan dan sebagaimana yang telah diketahui penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai dengan jenis unit kepemimpinan lain secara luas. Unit ini harus dipilih sesuai dengan kebutuhan sektor khusus dan tempat kerja.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Mempertahankan Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis.
 - 4.4 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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



KODE UNIT : PAR.HT03.040.01
JUDUL UNIT : MEMBANGUN DAN MEMELIHARA TEMPAT KERJA YANG AMAN
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan manajemen kesehatan, keselamatan dan keamanan di perusahaan pariwisata dan perhotelan. Unit ini berdasarkan pada Kompetensi "C" umum Australia

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	Membina dan menjaga rangka kerja untuk kesehatan, keselamatan dan keamanan	1.1	Mengembangkan kebijakan kesehatan, keselamatan dan keamanan dan dinyatakan secara jelas dalam kebijakan perusahaan.
		1.2	Tanggungjawab serta tugas kesehatan, keselamatan dan keamanan didefinisikan secara jelas, dialokasikan dan dicantumkan dalam rincian keterangan kerja dan pernyataan untuk seluruh posisi yang bersangkutan.
		1.3	Keuangan dan sumber daya manusia diidentifikasi, dilihat dan/atau diberikan dengan cara yang tepat dan konsisten.
		1.4	Informasi tentang sistem dan prosedur kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan diberikan dan diterangkan dalam suatu bentuk yang dapat dimasuki oleh karyawan.
02	Membina dan menjaga pengaturan partisipasi untuk manajemen kesehatan, keselamatan dan keamanan	2.1	Membuat dan mempertahankan proses konsultasi yang tepat
		2.2	Menangani masalah yang timbul melalui partisipasi dan konsultasi dan dipecahkan segera secara efektif.
		2.3	Informasi tentang hasil partisipasi dan konsultasi diberikan dengan cara yang dapat dimasuki oleh karyawan.
03	Membina dan menjaga prosedur untuk identifikasi dan menilai bahaya dan resiko	3.1	Mengidentifikasi bahaya dan resiko potensial dan menilai secara benar.
		3.2	Prosedur identifikasi secara terus-menerus dikembangkan dan dipadukan dalam sistem dan prosedur kerja.
		3.3	Kegiatan dimonitor untuk memastikan bahwa prosedur ini digunakan secara efektif.
		3.4	Identifikasi bahaya dan penilaian resiko ditujukan pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan di tempat kerja untuk memastikan bahwa bahaya dan resiko baru yang tidak terduga.
		3.5	Resiko yang disajikan dengan bahaya yang diidentifikasi dinilai secara benar sesuai dengan undang-undang OHS dan kode praktek.
04	Membina dan menjaga prosedur untuk kontrol bahaya dan resiko	4.1	Mengembangkan dan melaksanakan ukuran-ukuran untuk mengontrol resiko yang dinilai.
		4.2	Bila ukuran-ukuran yang mengontrol resiko pada sumbernya tidak segera dapat dipraktekan, solusi sementara dilaksanakan sampai ukuran kontrol permanen dikembangkan.
		4.3	Prosedur kontrol resiko dikembangkan dan dipadukan dalam sistem kerja dan prosedur umum.
		4.4	Memonitor kegiatan untuk memastikan bahwa prosedur kontrol resiko digunakan.
		4.5	Resiko kontrol ditujukan pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan dalam area tanggungjawab manajerial untuk memastikan bahwa ukuran kontrol resiko yang tepat dicantumkan.
		4.6	Kekurangan dalam ukuran kontrol resiko yang ada diidentifikasi sesuai dengan hirarki kontrol, dan sumber-sumber yang dapat melaksanakan ukuran-ukuran baru



		yang dicari dan diberikan sesuai dengan prosedur yang tepat.
05	Membina dan menjaga prosedur organisasional untuk menangani perayaan-perayaan yang berbahaya	5.1 Mengidentifikasi secara benar perayaan yang berbahaya. 5.2 Prosedur, yang dapat mengontrol resiko yang berkaitan dengan perayaan yang berbahaya dan memenuhi peraturan undang-undang dikembangkan dengan berkonsultasi dengan dinas layanan darurat yang tepat. 5.3 Memberikan informasi dan pelatihan yang tepat kepada seluruh karyawan untuk dapat melaksanakan prosedur yang benar dibawah seluruh kondisi yang berkaitan.
06	Membina dan menjaga program pelatihan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan	Program pelatihan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan dikembangkan dan dilaksanakan.
07	Membina dan menjaga sistem untuk catatan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan	Membina dan memonitor sistem untuk menyimpan catatan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan.
08	Mengevaluasi sistem kesehatan dan keamanan yang berhubungan dengan pekerjaan	8.1 Keefektifan sistem kesehatan, keselamatan dan keamanan dan kebijakan yang berkaitan, prosedur dan program dinilai sesuai dengan tujuan perusahaan sehubungan dengan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan. 8.2 Peningkatan sistem kesehatan dan keselamatan dikembangkan dan dilaksanakan. 8.3 Sesuai dengan undang-undang dan hukum praktek kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan dinilai untuk memastikan bahwa standar hukumnya dipertahankan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Prosedur Partisipasi / konsultasi yang dilaksanakan oleh staff pengawas dalam bidang tanggungjawab manajerial.
- Pengawasan aktivitas mencakup:
 - tinjauan dan laporan tertulis
 - penilaian kinerja
 - prosedur audit.
- Bahaya dan resiko mencakup namun tidak terbatas pada:
 - sakit ditempat kerja
 - kebakaran
 - resiko yang berkaitan dengan keramaian
 - kecelakaan
 - ancaman bom
 - pencurian dan perampokan bersenjata
 - pelanggan yang gila
 - kerusakan perlengkapan
 - keadaan darurat yang berhubungan dengan cuaca
 - wabah.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan



pengetahuan di bidang ini:

- 1.1 pengetahuan terinci dari undang-undang negara tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan yang berhubungan dengan pekerjaan bilamana dapat mempengaruhi operasi tempat kerja
 - 1.2 pengetahuan hubungan antara sistem manajemen lain dengan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan
 - 1.3 kesempatan kerja yang sama sehubungan dengan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan
 - 1.4 masalah hukum lain yang mempengaruhi kesehatan dan keselamatan dalam konteks industri tertentu.
2. Konteks 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 mengembangkan rangka kerja untuk sistem kesehatan, keselamatan dan keamanan dalam konteks pariwisata dan perhotelan tertentu. penilaian ini mencakup penciptaan prosedur dan proses untuk pedoman seluruh kran-kran dari sistem tersebut
 - 3.2 pengetahuan tentang peraturan undang-undang tertentu dan yang berkaitan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
- 4.1 Ada kaitan erat antara unit ini dengan unit lain yang menangani masalah kesehatan, keselamatan dan keamanan serta kompetensi manajemen umum. Yang tergantung pada sektor industrinya dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai. Contoh mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 4.1.1 Memonitor Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Tempat Kerja
 - 4.1.2 Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional
 - 4.1.3 Memimpin dan Menangani Orang.
 - 4.2 Unit ini memiliki fokus perencanaan yang kuat dan pengulangan harus dihindari dengan unit Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional dalam pengembangan program pelatihan.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Mempertahankan Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis.
 - 4.4 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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



KODE UNIT : PAR.HT03.041.01
JUDUL UNIT : MENGEMBANGKAN DAN MEMUTAHIRKAN PENGETAHUAN TENTANG HUKUM UNTUK KEPERLUAN BISNIS
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memastikan pemenuhan aktivitas bisnis dengan undang-undang yang mempengaruhi industri pariwisata dan perhotelan

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Riset informasi hukum yang dibutuhkan untuk pemenuhan aktivitas bisnis	1.1 Mengidentifikasi sumber-sumber informasi hukum dan saran serta diakses secara akurat. 1.2 Memilih informasi dan menganalisa keterkaitannya dengan bisnis. 1.3 Mencatat informasi dan/atau mendistribusikan.
02	Memastikan pemenuhan dengan peraturan hukum	2.1 Menilai kebutuhan saran hukum dan melihat dimana perlu. 2.2 Berbagi Informasi dengan kolega kerja yang tepat dengan cara yang tepat. 2.3 Menyesuaikan dimana informasi yang tepat dan mengelola pelatihan untuk kolega dan staff. 2.4 Membuat sistem dan prosedur tempat kerja dan memonitor untuk memastikan pemenuhan peraturan hukum. 2.5 Aspek-aspek operasi, yang mungkin melanggar hukum diidentifikasi dan perubahan segera dikembangkan dan dilaksanakan.
03	Menyesuaikan/meningkatkan pengetahuan hukum	3.1 Menggunakan informasi dan riset formal untuk meningkatkan pengetahuan hukum untuk pemenuhan aktivitas bisnis. 3.2 Berbagi pengetahuan yang ditingkatkan /disesuaikan dengan kolega dan digabungkan kedalam rencana dan operasi tempat kerja

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Sumber-sumber informasi hukum dan riset formal/informal mencakup namun tidak terbatas pada:
 - buku-buku referensi
 - media
 - asosiasi industri dan/atau majikan
 - jurnal industri
 - internet
 - pelanggan dan pemasok
 - pakar hukum yang ditunjuk.



PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
pengetahuan tentang ketentuan-ketentuan bidang hukum berikut ini berkaitan dengan pariwisata/perhotelan:
 - 1.1 kontrak
 - 1.2 asuransi dan pensiun
 - 1.3 perlindungan konsumen dan praktek dagang
 - 1.4 perizinan
 - 1.5 hubungan industri
 - 1.6 perpajakan
 - 1.7 kesempatan kerja yang sama dan anti-diskriminasi
 - 1.8 peraturan undang-undang
 - 1.9 tanggungjawab manajer dan direktur
 - 1.10 keterampilan riset.
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
 - 3.1 Mencari:
 - 3.1.1 memahami undang-undang yang mempengaruhi operasi khususnya di sektor industri
 - 3.1.2 pengetahuan tentang bagaimana meningkatkan informasi yang menerapkan operasi bisnis.
 - 3.2 Fokus khusus harus ditempatkan pada aplikasi pengetahuan hukum untuk situasi dan masalah tempat kerja dibidang pariwisata dan perhotelan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Ada kaitan erat antara kandungan unit ini dengan unit kepemimpinan lain. Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dalam pelatihan dan/atau penilaian. Pelatih dan/atau penilai harus memutuskan apakah pengetahuan hukum dicakup didalam konteks dengan pengetahuan di dalam unit lain atau sebagai suatu unit yang terpisah.
 - 4.2 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	1



KODE UNIT : PAR.HT03.042.01
JUDUL UNIT : DAFTAR PERSONIL STAF
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengembangkan daftar personil staf. Yang tergantung pada sektor dan perusahaan, hal ini dapat dilaksanakan oleh staf ahli, supervisor operasional atau manajer

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengembangkan dan melaksanakan daftar staf	1.1 Mengembangkan daftar staf sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan kesepakatan perusahaan. 1.2 Mempertimbangkan dan memaksimalkan efisiensi operasional dan tingkat layanan konsumen dengan meminimalkan biaya. 1.3 Daftar dirancang untuk memenuhi persyaratan anggaran upah dimana memungkinkan. 1.4 Tugas dikombinasikan untuk memastikan kegunaan efektif staf. 1.5 Daftar dikembangkan berdasarkan pada pertimbangan gabungan staf dan keterampilan yang paling efektif yang tersedia. 1.6 Daftar diakhiri dan dikomunikasikan dengan kolega yang tepat dalam garis waktu yang sudah ditentukan.
02	Menyimpan catatan staf	2.1 Lembaran waktu dilengkapi secara akurat dan dalam garis waktu yang sudah ditetapkan. 2.2 Catatan staf disesuaikan dan disimpan secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Daftar bisa untuk:
 - departemen perorangan
 - keseluruhan perusahaan
 - proyek tertentu.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk demonstrasi kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - berbagai jenis daftar
 - pandangan umum program software yang tersedia untuk desain daftar
 - desain daftar
 - pengetahuan yang dalam tentang bidang operasi
 - dampak hubungan industri dan masalah EEO pada staf.
- 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.
- Aspek penting penilaian
Mencari:
 - memahami faktor-faktor yang memiliki dampak pada staf
 - kemampuan untuk menyiapkan staff dalam rangka kerja operasional yang sudah mapan, sistem dan prosedur dalam konteks pariwisata dan perhotelan dalam rangka waktu yang dapat diterima perusahaan.



4. Kaitan dengan unit-unit lain
- 4.1 Ada kaitan erat antara unit ini dengan jenis unit lain yang mungkin atau tidak mungkin dilaksanakan oleh supervisor dan manajer di tempat kerja. Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, penilaian / pelatihan gabungan dianggap sesuai. Contoh mencakup namun tidak terbatas pada:
- 4.1.1 Memonitor Operasi Pekerjaan
 - 4.1.2 Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasi
 - 4.1.2 Memonitor Kinerja Staf.
- 4.2 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.
- 4.3 Unit ini dapat diterapkan di berbagai staf dalam seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.

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	2
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6	Memecahkan Masalah	2
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT : PAR.HT03.043.01
JUDUL UNIT : MEMANTAU KINERJA STAF
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memonitor kinerja staff dan mencakup keterampilan dalam menilai kinerja dan pemberian nasehat/saran.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Memberikan umpan balik kinerja kepada staf	1.1 Kolega dikonsultasikan dan diinformasikan tentang standar kinerja yang diinginkan. 1.2 Kinerja yang terus menerus dimonitor di tempat kerja. 1.3 Umpan balik perbaikan dan konfirmasi diberikan pada kolega secara terus menerus. 1.4 Kolega menerima bimbingan dan dukungan di tempat kerja. 1.5 Prestasi dan kinerja yang menonjol diakui dan diberikan penghargaan. 1.6 Kebutuhan untuk kepelatihan dan pelatihan lebih jauh diidentifikasi dan diorganisir sesuai dengan kebijakan perusahaan.
02	Pengakuan dan pemecahan masalah	2.1 Masalah kinerja diidentifikasi dan diselidiki segera. 2.2 Umpan balik dan kepelatihan digunakan untuk menunjukkan masalah kinerja. 2.3 Solusi yang memungkinkan dibicarakan dan disepakati dengan kolega atas masalah yang dipersoalkan. 2.4 Hasil akhir ditindak lanjuti di tempat kerja. 2.5 Dimana perlu waktu pemberian nasehat formal diorganisir.
03	Melaksanakan sistem penilaian kinerja	3.1 Penilaian kinerja formal dilaksanakan sesuai dengan kebijakan perusahaan. 3.2 Penilaian kinerja individu dilaksanakan secara terbuka dan fair sesuai dengan kebijakan perusahaan. 3.3 Catatan penilaian dilengkapi dan disimpan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan peraturan perindustrian. 3.4 Cara tindakan disepakati dengan kolega dan ditindak lanjuti di tempat kerja.

BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk berbagai staf di seluruh sektor pariwisata dan perhotelan

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - teknik dan sistem penilaian kinerja
 - hubungan pengetahuan industri dan masalah EEO yang berpengaruh pada pengawasan kinerja staf
 - teknik kepelatihan satu satu.
- Konteks 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 ini. Hal ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai pengetahuan penunjang.



3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 kemampuan memberikan umpan balik dengan cara yang bersifat mendukung
 - 3.2 kemampuan melaksanakan penilaian kinerja formal sesuai dengan kebijakan dan sistem yang sudah mapan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Ada kaitan erat antara unit ini dengan jenis unit lain yang mungkin atau tidak mungkin dilaksanakan oleh supervisor dan manajer ditempat kerja. Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan gabungan dianggap sesuai. Contoh mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 4.1.1 Memonitor Operasi Pekerjaan
 - 4.1.2 Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional
 - 4.1.2 Memimpin dan Menangani Orang.
 - 4.2 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	2
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan Masalah	3
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT : PAR.HT03.044.01
JUDUL UNIT : MEREKRUT , MENYELEKSI DAN MEMBERIKAN PENGENALAN STAF
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk merekrut dan memilih staf dalam rangka kerja rencana sumber daya manusia secara keseluruhan. Yang tergantung pada sektornya dan perusahaan, hal ini dapat dilaksanakan oleh staf ahli, supervisor operasional atau manajer.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengidentifikasi kebutuhan perekrutan	1.1 Kebutuhan perekrutan jangka pendek diidentifikasi berdasarkan pada pengawasan layanan dan tingkat efisiensi di tempat kerja. 1.2 Konsultasi dengan kolega tentang kebutuhan staf. 1.3 Kriteria pemilihan dikembangkan berdasarkan pada kebutuhan khusus yang diidentifikasi. 1.4 Uraian kerja digunakan dimana diperlukan. 1.5 Inisiatif perekrutan disetujui sesuai dengan kebijakan perusahaan.
02	Melaksanakan perekrutan	2.1 Periklanan untuk posisi-posisi diciptakan, disetujui dan disebarkan sesuai dengan kebijakan perusahaan. 2.2 Aplikasi diproses sesuai dengan kebijakan perusahaan. 2.3 Aplikasi diinformasikan tentang keputusan dan disediakan dengan informasi perekrutan lain dalam rangka waktu yang dapat diterima oleh perusahaan. 2.4 Wawancara dan proses seleksi diorganisir sesuai dengan kebijakan perusahaan. 2.5 Penawaran pekerjaan dilakukan sesuai dengan kebijakan perusahaan. 2.6 Karyawan yang potensial diberi sana tentang keterangan rinci sesuai dengan kebijakan perusahaan dan peraturan undang-undang/industrial. 2.7 Dokumentasi diproses dan diarsipkan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
03	Menyeleksi staf	3.1 Kriteria aplikasi ditinjau. 3.2 Wawancara dan prosedur seleksi lain dilaksanakan sesuai dengan kebijakan perusahaan. 3.3 Pelamar diperlakukan dengan sopan diseluruh proses seleksi. 3.4 Kriteria seleksi digunakan sebagai dasar seleksi.
04	Merencanakan dan mengelola program pelantikan / induksi	4.1 Program pelantikan direncanakan dan diorganisir untuk memperkenalkan karyawan baru di tempat kerja. 4.2 Program pelantikan mengandung seluruh informasi praktis yang tepat sesuai kebijakan perusahaan dan peraturan undang-undang/perindustrian. 4.3 Informasi tentang budaya perusahaan dicantumkan dalam program pelantikan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - teknik-teknik wawancara



- 1.2 tujuan dan kandungan program pelantikan/induksi
- 1.3 undang-undang yang berkaitan dengan perekrutan dan seleksi staf:
 - 1.3.1 kesempatan pekerjaan yang sama
 - 1.3.2 anti-diskriminasi
 - 1.3.3 pemberian penghargaan atau masalah persetujuan perusahaan
 - 1.3.4 prosedur pemecatan.
2. Konteks penilaian
Unit ini dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Menilai:
 - 3.1 kemampuan untuk membangun kriteria seleksi yang tepat untuk perekrutan, melaksanakan wawancara yang efektif dan fair dan melakukan seleksi berdasarkan pada kriteri yang telah disepakati
 - 3.2 memahami sistem administrasi perekrutan dan lingkungan hukum yang mana perekrutan terjadi.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
 - 4.1.1 Daftar Personil Staf
 - 4.1.2 Memonitor Kinerja Staf
 - 4.1.3 Memimpin dan Menangani Orang
 - 4.1.4 Menangani Keragaman di Tempat Kerja.
 - 4.2 Ada kaitan antara unit ini dengan jenis unit lain yang menangani masalah hubungan kerja. Yang tergantung pada sektor dan tempat kerja individunya, pelatihan gabungan dianggap sesuai. Penilaian terpisah dibutuhkan.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Mempertahankan Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis.
 - 4.4 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	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



KODE UNIT : PAR.HT03.045.01
JUDUL UNIT : MEMIMPIN DAN MENGELOLA SUMBER DAYA MANUSIA
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memimpin dan menangani team di tempat kerja. Juga terfokus pada kepemimpinan, motivasi dan kerja tim.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Model kinerja standar tinggi dan sikap	1.1 Kinerja individu memberikan model peran positif untuk orang lain. 1.2 Kinerja individu menunjukkan dukungan untuk dan komitmen tujuan perusahaan. 1.3 Orang diperlakukan dengan sikap hormat, integritas dan simpati.
02	Mengembangkan komitmen tim dan kerjasama	2.1 Rencana dan tujuan dikembangkan dengan cara berkonsultasi dengan tim dan dikomunikasikan secara jelas. 2.2 Rencana dan tujuan harus konsisten dengan tujuan perusahaan. 2.3 Harapan, peranan dan tanggung jawab dikomunikasikan dengan cara mendorong individu/tim untuk bertanggung jawab atas pekerjaan mereka. 2.4 Usaha dan kontribusi individu/tim diidentifikasi, didukung, dinilai dan diberi penghargaan. 2.5 Gaya komunikasi terbuka dan bersifat mendukung dijadikan model dan didukung dalam tim. 2.6 Berbagi informasi dari lingkungan yang lebih luas dengan tim. 2.7 Dukungan dan bimbingan diberikan termasuk representasi kepentingan tim dalam lingkungan yang lebih luas.
03	Menangani kinerja tim	3.1 Menilai keterampilan anggota tim dan menyediakan kesempatan untuk pengembangan keterampilan individu. 3.2 Memonitor kinerja tim untuk memastikan kemajuan kearah pencapaian tujuan perusahaan. 3.3 Mendelegasikan tugas dan tanggung jawab dan memonitor secara tepat. 3.4 Memberikan dukungan pelatihan dan nasehat pada anggota tim. 3.5 Mengakui prestasi/pencapaian tim dan memberi penghargaan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Tim dapat berupa:
 - berdasarkan proyek
 - tim tetap.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - sifat manajemen dan kepemimpinan
 - prinsip-prinsip kerja tim
 - motivasi dan kepemimpinan



- 1.4 pemecahan konflik dalam hubungan khusus dengan pimpinan
 - 1.5 masalah hubungan industrial dalam manajemen orang
 - 1.6 kesempatan kerja yang sama.
2. Konteks 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 membangun semangat tim yang positif dan penanganan yang efektif kinerja tim secara keseluruhan dalam konteks pariwisata dan perhotelan tertentu
 - 3.2 pengetahuan tentang kepemimpinan, motivasi dan prinsip-prinsip penanganan orang.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
- 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
 - 4.1.1 Menangani Situasi Konflik
 - 4.1.2 Memonitor Operasi Pekerjaan
 - 4.1.3 Menangani Keragaman di Tempat Kerja
 - 4.2.1 Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional.
 - 4.2 Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerjanya, pelatihan gabungan juga dapat dianggap sesuai dengan pelatihan-pelatihan dan unit-unit lain yang berkaitan.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Mempertahankan Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan Untuk Aktivitas Bisnis.
 - 4.4 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	1



KODE UNIT : PAR.HT03.046.01
JUDUL UNIT : MENGELOLA KEANEKARAGAMAN DI TEMPAT KERJA
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan kepemimpinan dalam suatu tempat kerja yang beragam dimana pelanggan dan staff berasal dari jenis latar belakang yang luas. Unit ini dibangun atas unit inti umum dan mencerminkan pentingnya menangani masalah budaya silang dalam industri pariwisata dan perhotelan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mendukung rasa hormat untuk keragaman/perbedaan di tempat kerja	1.1 Sikap individu memberikan contoh teladan untuk orang lain dan mendemonstrasikan rasa hormat atas keragaman/perbedaan. 1.2 Perencanaan dan praktek kerja dikembangkan dengan cara yang menunjukkan rasa hormat atas keragaman/perbedaan di tempat kerja. 1.3 Kolega dibantu dan dilatih dengan cara menerima keragaman/perbedaan sehubungan baik dengan kolega maupun pelanggan.
02	Menggunakan keragaman/perbedaan sebagai sebuah aset	2.1 Keterampilan keragaman/perbedaan gugus kerja diakui dan digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. 2.2 Keuntungan keragaman/perbedaan dipromosikan kepada kolega.
03	Menangani masalah yang timbul dari masalah keragaman/perbedaan	3.1 Masalah tempat kerja, yang timbul dari masalah keragaman/perbedaan diakui segera dan tindakan diambil untuk memecahkan situasi tersebut. 3.2 Kebutuhan pelatihan diidentifikasi dan ditindak lanjuti. 3.3 Kepelatihan dan pemberian nasehat digunakan untuk membantu kolega bekerja dengan sukses di lingkungan yang memiliki banyak ragam/berbeda.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Keragaman mengacu kepada keragaman/perbedaan dalam pengertian luas dan berkaitan dengan:
 - ras
 - bahasa
 - kebutuhan tertentu
 - kekurang mampuan
 - struktur keluarga
 - gender
 - umur
 - preferensi seksual.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - masalah keragaman/perbedaan khusus yang diterapkan dalam industri pariwisata dan perhotelan dan yang memberikan kontribusi pada kemajuan industri
 - keterampilan komunikasi budaya-silang.
- Konteks 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 pemahaman tentang peran pemimpin dalam mendukung komunikasi budaya silang dalam industri pariwisata dan perhotelan
- 3.2 pengetahuan masalah budaya khusus yang diterapkan dalam konteks industri khusus.

4. Kaitan dengan unit-unit lain

4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:

4.1.1 Menangani Situasi Konflik

4.1.3 Memonitor Operasi Pekerjaan.

4.2 Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerjanya, penilaian / pelatihan gabungan juga dianggap sesuai dengan jenis unit lain. Hal ini mencakup namun tidak terbatas pada:

4.2.1 Memimpin dan Menangani Orang

4.2.2 Merekrut dan Menyeleksi Staf.

4.3 Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Mempertahankan Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan untuk Aktivitas Bisnis.

4.4 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	1



KODE UNIT : PAR.HT03.047.01
JUDUL UNIT : MENGELOLA HUBUNGAN DI TEMPAT KERJA
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani hubungan tempat kerja, dari suatu sudut pandang hubungan industri. Unit ini terfokus pada keterampilan yang dibutuhkan oleh seluruh manajer.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Membangun suasana hubungan industrial yang positif	1.1 Karyawan diberikan informasi yang tidak memihak dan akurat tentang masalah industri yang mungkin mempengaruhinya. 1.2 Perubahan atau masalah tempat kerja, yang dapat menyebabkan keresahan industri diidentifikasi. 1.3 Penyebab potensial keresahan industri lingkungan luar diidentifikasi. 1.4 Kondisi pekerjaan diciptakan sesuai dengan undang-undang yang berkaitan dan pemberian penghargaan/persetujuan industri. 1.5 Mekanisme untuk konsultasi dengan staf dan mempermudah komunikasi dua arah dilaksanakan. 1.6 Struktur yang bersifat konsultasi identifikasi dan resolusi ketidakpuasan dibina.
02	Membangun dan mewujudkan prosedur formal industri	2.1 Prosedur dikembangkan bekerja sama dengan pihak yang terkait, antara lain: 2.1.1 penyuluhan 2.1.2 kedisiplinan staf 2.1.3 ketidakpuasan 2.1.4 pemecahan perselisihan. 2.2 Prosedur dikomunikasikan kepada seluruh staf yang tepat. 2.3 Proses yang disepakati digunakan dan dimonitor serta penyesuaian yang tepat dilakukan dengan cara berkonsultasi dengan pihak yang berkaitan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan. Pihak yang berkaitan harus mencakup persatuan dan kelompok majikan yang sesuai dengan sektor industri.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - suatu pandangan umum dari sistem hubungan industri Australia dan negara/teritori yang berkaitan
 - peranan perserikatan dalam industri pariwisata/perhotelan
 - peranan kelompok perserikatan-perserikatan dalam industri pariwisata/perhotelan
 - ketentuan-ketentuan dibawah keputusan yang berkaitan
 - prosedur-prosedur untuk persetujuan tempat kerja
 - pemberian nasehat formal dan prosedur pemecahan perselisihan industri.
- Konteks 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 pengetahuan tentang hubungan-hubungan internasional dan permasalahannya serta peraturan-peraturan khusus untuk diterapkan pada sektor tertentu
- 3.2 kemampuan menginterpretasikan keputusan dan kesepakatan industrial
- 3.3 kemampuan mengembangkan prosedur dan menangani masalah pada industri.

Kaitan dengan unit-unit lain

- 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
 - 4.1.1 Menangani Situasi Konflik
 - 4.1.2 Membina dan Melaksanakan Hubungan Bisnis
 - 4.1.3 Memonitor Operasi Kerja
 - 4.1.4 Memimpin dan Menangani Orang
 - 4.1.4 Menangani Keragaman/Perbedaan di Tempat Kerja.
- 4.2 Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Mempertahankan Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis.
- 4.3 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	1



KODE UNIT : PAR.HT03.048.01
JUDUL UNIT : MEMBERIKAN BIMBINGAN KEPADA KOLEGA
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk bertindak sebagai penasihat bisnis untuk orang lain dalam industri tersebut. Untuk mencapai kompetensi dalam unit ini, dibutuhkan pengalaman tempat kerja yang signifikan

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	Membina hubungan dengan yang diberi nasehat (<i>mentoree</i>)	1.1	Gaya komunikasi efektif digunakan untuk mengembangkan kepercayaan, keyakinan dan jalinan rasa simpati.
		1.2	Kesepakatan tentang bagaimana hubungan akan dilakukan termasuk: 1.2.1 waktu yang dilibatkan bagi kedua belah pihak 1.2.2 kerahasiaan informasi 1.2.3 ruang lingkup masalah yang akan diliputi.
		1.3	Apa yang menjadi tujuan dan harapan harus didiskusikan dan diklarifikasikan.
02	Menawarkan dukungan pemberian nasehat (<i>mentoring</i>)	2.1	Orang yang diberi nasehat dibantu dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan untuk mencapai tujuan yang disepakati.
		2.2	Berbagi pengalaman dan pengetahuan pribadi dengan orang yang diberi nasehat untuk membantu membuat kemajuan kearah tujuan yang disepakati.
		2.3	Orang yang diberi nasehat didukung untuk membuat keputusan dan bertanggung jawab atas tindakan / solusi masalah yang sedang pertimbangan.
		2.4	Sarang dan bantuan yang bersifat mendukung diberikan dengan cara, yang memungkinkan orang yang diberi nasehat bertanggungjawab atas pencapaian tujuan mereka sendiri.
		2.5	Perubahan dalam hubungan pemberian nasehat diakui dan dibicarakan secara terbuka.
		2.6	Penyesuaian terhadap hubungan dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan baik si pemberi nasehat maupun yang diberi nasehat.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Pemberi nasehat dan penerima nasehat dapat bekerja dalam perusahaan yang sama atau dalam perusahaan yang berbeda.
- Proses pemberian nasehat dapat diterapkan pada bidang bisnis / usaha profesional.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut yang:
 - pengertian tentang pemberian nasehat, peranan dan keuntungan potensialnya
 - komunikasi dalam hubungan dengan pendengaran, pertanyaan dan komunikasi non-verbal
 - pengetahuan dan pengalaman bidang bisnis dimana yang diberi nasehat berusaha.
- Konteks penilaian
Unit ini dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.



3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 kemampuan untuk menggunakan pengetahuan dan pengalaman untuk membantu individu lain untuk mencapai tujuan mereka yang telah disepakati
 - 3.2 penerapan gaya komunikasi yang efektif
 - 3.3 pemahaman peranan dan keuntungan pemberian nasehat dalam bisnis.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Dimana unit ini memiliki kaitan erat dengan banyak unit kepemimpinan lain, direkomendasikan bahwa unit ini dinilai tersendiri.
 - 4.2 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	1



KODE UNIT : PAR.HT03.050.01
JUDUL UNIT : MENANGANI KUALITAS LAYANAN PELANGGAN
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani mutu layanan pelanggan di tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengembangkan dan melaksanakan pendekatan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan	1.1 Riset formal/informasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang kebutuhan, pengharapan dan tingkat kepuasan konsumen. 1.2 Perubahan dalam lingkungan internal dan eksternal dipertimbangkan dalam hal perencanaan mutu layanan. 1.3 Kesempatan untuk kolega berpartisipasi dalam proses perencanaan layanan konsumen diberikan. 1.4 Pendekatan dikembangkan dan dikomunikasikan kepada kolega dan pelanggan.
02	Memonitor dan menyesuaikan layanan konsumen	2.1 Standar layanan konsumen dimonitor di tempat kerja sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan. 2.2 Umpan balik dicari secara terus menerus. 2.3 Kepeelatihan digunakan untuk membantu kolega menangani masalah layanan konsumen. 2.4 Kolega didorong untuk bertanggungjawab atas layanan konsumen. 2.5 Masalah layanan konsumen diidentifikasi dan penyesuaian dilakukan untuk memastikan mutu layanan lanjutan. 2.6 Penyesuaian dikomunikasikan untuk seluruh penyesuaian yang terlibat dalam penyampaian layanan dalam rangka waktu yang tepat.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Kebutuhan riset formal dan informal mencakup namun tidak terbatas pada:
 - bicara kepada konsumen
 - riset bersifat kualitatif dan kuantitatif
 - mencari umpan balik dari kolega penyampaian layanan
 - analisa lingkungan yang bersaing
 - analisa industri dan trend pasar.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - prinsip-prinsip mengenai jaminan mutu dan penerapannya dalam pariwisata dan perhotelan dalam konteks manajemen (sistem manajemen mutu formal tidak diperlukan)
 - pengetahuan industri dan pasar sebagaimana penerapannya pada masalah mutu
 - lingkungan yang bersaing/kompetitif
 - pandangan umum tentang perkembangan produk dari suatu persektif layanan mutu.
- Konteks penilaian
Unit ini dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak sedang bekerja. Penilaian harus mencakup demonstrasi 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 ini. Hal ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

3. Aspek penting penilaian

Mencari:

3.1 kemampuan untuk mengembangkan pendekatan pro-aktif terhadap peningkatan layanan konsumen dalam konteks pariwisata/perhotelan khusus

3.2 pengetahuan tentang prinsip-prinsip layanan mutu.

4. Kaitan dengan unit-unit lain

4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini :

Memimpin dan Menangani Orang.

4.2 Juga ada kaitan erat antara unit ini dengan unit kepemimpinan lain. Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerjanya, penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai dengan unit-unit tersebut.

4.3 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	1



KODE UNIT : PAR.HT03.050.01
JUDUL UNIT : MENGEMBANGKAN, MENGELOLA DAN MENGEVALUASI STRATEGI PEMASARAN
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengembangkan dan menangani strategi pemasaran dalam konteks pariwisata dan perhotelan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Menganalisa pasar	Analisa pasar dan situasi dilaksanakan dengan menggunakan teknik yang sudah mapan sesuai dengan: 1.1 anggaran yang ada 1.2 kebutuhan bantuan eksternal 1.3 data pasar yang sudah ada 1.4 kebutuhan data tambahan 1.5 masalah dan hambatan internal dan eksternal.
02	Menyiapkan strategi pemasaran	2.1 Strategi pemasaran dikembangkan pada waktu yang tepat dengan menggunakan standar teknik perencanaan pasar. 2.2 Strategi dikembangkan dengan mempertimbangkan: 2.2.1 umpan balik dari staf operasional dan kolega lain 2.2.2 manajemen waktu dan penjadwalan masalah dan hambatan 2.2.3 hambatan-hambatan sumber 2.2.4 konteks industri yang ada 2.2.5 konteks perusahaan secara keseluruhan. 2.3 Kesempatan untuk kolega dalam memberikan kontribusinya pada perencanaan pemasaran. 2.4 Prioritas, tanggungjawab, garis waktu dan anggaran didefinisikan secara jelas dalam perencanaan dan dikomunikasikan pada kolega yang tepat. 2.5 Rencana pemasaran diserahkan untuk mendapatkan persetujuan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
03	Melaksanakan dan memonitor aktivitas pemasaran	3.1 Rincian tindakan dalam perencanaan dilaksanakan dan dimonitor dengan biaya yang efisien dan sesuai dengan jadwal dan kemungkinan terjadinya sesuatu. 3.2 Laporan dibuat sesuai dengan kebijakan perusahaan. 3.3 Berbagi informasi tentang aktivitas pemasaran dengan staf operasional untuk tetap waspada terhadap fokus perusahaan yang ada.
04	Melaksanakan evaluasi secara konsisten	4.1 Aktivitas pemasaran dievaluasi dengan menggunakan metode dan patok duga yang telah disepakati. 4.2 Penyesuaian dilakukan sesuai dengan evaluasi. 4.3 Perubahan yang disepakati segera dikomunikasikan dan dilaksanakan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Strategi pemasaran dapat untuk:
 - produk atau layanan tertentu (yang baru atau yang sudah ada)
 - perusahaan bisnis berskala kecil / sedang
 - destinasi
 - peristiwa tunggal.



PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang ini:
 - 1.1 analisa pasar dan teknik perencanaan
 - 1.2 masalah internal dan eksternal yang berdampak pada perencanaan pasar
 - 1.3 pemasaran industri dan jaringan distribusi.
 - 1.4 keterampilan riset.
2. Konteks 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 mengembangkan suatu strategi pemasaran untuk produk, layanan atau perusahaan pariwisata perhotelan tertentu. Rencana harus mengidentifikasi masalah pemasaran perusahaan yang berkaitan dan mencakup rincian, program implementasi realistis.
 - 3.2 pengetahuan dan pemahaman pelaksanaan khusus dan masalah pengawasan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Ada kaitan erat antara unit ini dengan unit Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional. Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerjanya, penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai dengan unit-unit tersebut.
 - 4.2 Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Mempertahankan Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan Untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	2
6	Memecahkan Masalah	3
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT : PAR.HT03.051.01
JUDUL UNIT : MENGELOLA KEUANGAN SESUAI ANGGARAN
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk bertanggungjawab atas manajemen anggaran. Perkembangan anggaran dapat disetujui oleh pihak lain, dan keterampilan ini tercakup dalam unit Menyiapkan dan Memonitor Anggaran.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengalokasikan sumber-sumber anggaran	1.1 Dana dialokasikan sesuai dengan prioritas yang telah disepakati. 1.2 Perubahan dalam prioritas pendapatan dan pengeluaran dibicarakan dengan orang yang tepat untuk pelaksanaan. 1.3 Seluruh personil yang berkaitan tetap diberi informasi tentang keputusan-keputusan sumber. 1.4 Kolega harus waspada tentang pentingnya kontrol anggaran. 1.5 Catatan alokasi sumber dirinci secara akurat dalam sistem kontrol perusahaan.
02	Memonitor aktivitas keuangan terhadap anggaran	2.1 Pendapatan dan pengeluaran aktual diperiksa terhadap anggaran pada waktu interval reguler. 2.2 Komitmen keuangan dicantumkan untuk memastikan pengawasan yang akurat. 2.3 Penyimpangan diidentifikasi dan dilaporkan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan arti-arti/signifikansi penyimpangan. 2.4 Kolega yang tepat disarankan tentang status anggaran yang berkaitan dengan target.
03	Mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan untuk meningkatkan kinerja anggaran	3.1 Biaya-biaya dan sumber-sumber yang ada dinilai dan bidang-bidang untuk peningkatan diidentifikasi secara jelas. 3.2 Hasil akhir yang diinginkan dibicarakan dengan kolega yang berkaitan. 3.3 Riset dilaksanakan untuk menyolediki pendekatan-pendekatan baru. 3.4 Keuntungan dan kerugian pendekatan baru tersebut didefinisikan dan dikomunikasikan secara jelas. 3.5 Dampak pada tingkat layanan konsumen dan kolega dipertimbangkan. 3.6 Rekomendasi disajikan secara jelas dan logis kepada orang /departemen yang tepat.
04	Melengkapi laporan keuangan/statistik	4.1 Seluruh laporan keuangan dan statistik yang dibutuhkan dilengkapi secara akurat dalam garis waktu yang telah ditetapkan. 4.2 Laporan harus jelas, tepat dan keakurasian diperiksa. 4.3 Laporan diteruskan segera kepada orang /departemen yang tepat.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini dapat berlaku untuk berbagai staf dalam seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Anggaran mencakup namun tidak terbatas pada:
 - anggaran kas
 - anggaran departemen
 - neraca rugi laba yang dianggarkan
 - anggaran upah
 - anggaran proyek
 - anggaran pembelian
 - anggaran penjualan/sales
 - anggaran alur kas



- 2.9 anggaran untuk bisnis berskala kecil.
3. Laporan keuangan/statistik berkaitan dengan:
 - 3.1 transaksi dan laporan harian, mingguan, bulanan
 - 3.2 perincian oleh departemen
 - 3.3 tingkat hunian kamar
 - 3.4 kinerja penjual
 - 3.5 pendapatan komisi
 - 3.6 laba penjualan
 - 3.7 aktivitas perkiraan dagang.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 pengetahuan dan pemahaman anggaran, terutama tipe-tipe anggaran yang berbeda, bagaimana anggaran distrukturkan dan bagaimana menginterpretasikan suatu anggaran
 - 1.2 pengetahuan persyaratan audit internal dan eksternal
 - 1.3 pengetahuan persyaratan undang-undang dalam hubungan khusus dengan pengeluaran dana dan penyimpanan catatan
 - 1.4 prosedur pelaporan keuangan.
2. Konteks penilaian
Unit ini dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak sedang bekerja. Penilaian harus mencakup demonstrasi 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 pemasukan dan pengeluaran sesuai dengan anggaran, dan mengidentifikasi cara-cara meningkatkan kinerja anggaran
 - 3.2 pemahaman jenis anggaran utama yang diterapkan dalam industri tersebut (seperti terlihat dalam Batasan Variabel)
 - 3.3 Pengetahuan prinsip-prinsip dasar anggaran dan peraturan akunting/ auditing/ undang-undang/pelaporan.
4. Kaitan dengan Unit-unit Lain
 - 4.1 Ada kaitan erat antara unit ini dengan jenis unit lain. Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai dengan unit-unit tersebut. Contoh mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 4.1.1 Memonitor Operasi Kerja
 - 4.1.2 Prosedur Audit Keuangan
 - 4.2.2 Menyiapkan dan Memonitor Anggaran.
 - 4.2 Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Mempertahankan Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	2
6	Memecahkan Masalah	3
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT : PAR.HT03.052.01
JUDUL UNIT : MEMPERSIAPKAN DAN MEMANTAU ANGGARAN
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyusun dan memonitor anggaran

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Menyusun informasi anggaran	1.1 Data yang diperoleh untuk penyusunan anggaran diidentifikasi dan diakses dengan benar. 1.2 Data ditinjau kembali dan dianalisa kesiapannya untuk penyusunan anggaran. 1.3 Dimana perlu, pengarahan dari manajemen senior atau komite pelaksana diikuti. 1.4 Lingkungan internal dan eksternal dianalisa atas dampak potensialnya terhadap anggaran. 1.5 Kolega yang berkaitan diberikan kesempatan untuk memberikan kontribusi pada proses perencanaan anggaran.
02	Menyusun anggaran	2.1 Anggaran didraftkan berdasarkan pada analisa seluruh informasi yang tersedia dan sesuai dengan kebijakan perusahaan. 2.2 Perkiraan pemasukan dan pengeluaran diidentifikasi secara jelas dan didukung secara sah, terpercaya dan oleh informasi yang berkaitan 2.3 Pendekatan alternatif dinilai dan disajikan jika diperlukan. 2.4 Rekomendasi disajikan secara jelas, tepat dan dalam format yang tepat . 2.5 Draft anggaran secara tepat menggambarkan kebutuhan perusahaan. 2.6 Draft anggaran diedarkan untuk mendapatkan komentar. 2.7 Anggaran dinegosiasikan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan. 2.8 Perbaikan disepakati dan digabungkan. 2.9 Anggaran keuangan dilengkapi dalam format yang diinginkan dalam garis waktu yang telah ditetapkan. 2.10 Kolega diinformasikan tentang keputusan anggaran akhir dengan cara yang tepat.
03	Memonitor dan meninjau anggaran	3.1 Anggaran ditinjau kembali secara reguler untuk menilai kinerja aktual terhadap kinerja yang sudah diperkirakan. 3.2 Penyimpangan yang berarti diselidiki dan tindakan harus diambil. 3.3 Perubahan dalam lingkungan internal dan external dipertimbangkan selama peninjauan anggaran dan penyesuaian dilakukan. 3.4 Informasi dikumpulkan untuk membantu penyusunan anggaran masa yang akan datang.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk berbagai staff dalam sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Anggaran mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 2.1 anggaran kas
 - 2.2 anggaran departemen
 - 2.3 neraca rugi laba yang dianggarkan
 - 2.4 anggaran upah
 - 2.5 anggaran proyek
 - 2.6 anggaran pembelian
 - 2.7 anggaran sales
 - 2.8 anggaran alur kas



2.9 anggaran untuk bisnis berskala kecil.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 prinsip-prinsip dan praktek akunting dalam kaitan khusus dengan persiapan anggaran
 - 1.2 teknik penyusunan anggaran
 - 1.3 presentasi dokumentasi bisnis
 - 1.4 keterampilan negosiasi yang berkaitan khusus dengan perencanaan peanggaran
 - 1.5 keterampilan riset.
2. Konteks 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 pemahaman teknik proses penyusunan anggaran dan prosedur anggaran yang harus diikuti
 - 3.2 kemampuan untuk menyusun jenis anggaran realistis dan akurat dalam konteks tempat kerja pariwisata dan perhotelan
 - 3.2 kemampuan menganalisa dan mempertimbangkan faktor-faktor internal dan eksternal yang memiliki dampak terhadap proses perkembangan anggaran.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
Menangani Keuangan Dalam suatu Anggaran.
 - 4.2 Ada kaitan erat antara unit ini dengan jenis unit lain. Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai dengan unit-unit tersebut. Contoh mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 4.2.1 Mengatur Kegiatan Operasi Keuangan
 - 4.2.2 Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Bisnis.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Mempertahankan Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis.
 - 4.4 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

Kompetensi Kunci

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



KODE UNIT : PAR.HT03.053.01
JUDUL UNIT : MENGATUR OPERASI KEUANGAN
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani operasi keuangan sehari-hari dalam perusahaan pariwisata dan perhotelan. Unit ini tidak dimaksudkan untuk mencakup keterampilan akuntansi khusus yang dilaksanakan oleh akuntan yang berkualifikasi

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	Mengembangkan pendekatan terhadap manajemen keuangan	1.1	Ruang lingkup persyaratan manajemen keuangan dinilai.
		1.2	Kebutuhan atas bantuan akunting ahli diidentifikasi dan diorganisir.
		1.3	Pendekatan terhadap manajemen keuangan dikembangkan berdasarkan pada pengarahannya dan tujuan perusahaan secara keseluruhan.
		1.4	Sistem dan prosedur manajemen keuangan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
02	Mengembangkan dan memonitor prosedur dan sistem keuangan	2.1	Pentingnya tujuan keuangan, kontrol dan sistem manajemen diterangkan sepenuhnya kepada seluruh staf.
		2.2	Prosedur dan sistem dikembangkan untuk memenuhi peraturan perundang-undangan dan peraturan kontrol internal.
		2.3	Prosedur dan sistem dikembangkan untuk pengawasan pemasukan dan pemastian pembayaran perkiraan/account.
		2.4	Pemenuhan prosedur dan sistem diperiksa secara reguler.
		2.5	Alur informasi keuangan dalam perusahaan dimonitor sehubungan dengan mata uang, keakuratan dan relevansinya.
		2.6	Sistem manajemen keuangan ditinjau kembali dan penyesuaian dilakukan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
03	Menyusun dan memonitor perkiraan	3.1	Sistem ayat/entry asli diawasi untuk menjaga keakuratan dan mata uang.
		3.2	Buku besar diawasi dan disesuaikan sesuai dengan praktek akunting yang diterima umum.
		3.3	Laporan tentang posisi keuangan yang ada dibuat secara akurat.
		3.4	Laporan pemasukan dan pengeluaran disusun secara akurat.
		3.5	Laporan dana alur kas disusun secara akurat.
04	Membuat keputusan penentuan harga	4.1	Keputusan penentuan harga dibuat berdasarkan pada data keuangan yang akurat dan yang ada dan data pangsa pasar.
		4.2	Biaya tetap, variabel dan semi-variabel diidentifikasi secara akurat.
		4.3	Analisa biaya-volume-laba dilakukan secara benar dan diinterpretasikan dengan mempertimbangkan batasan-batasan dari prosesnya.
		4.4	Margin laba dihitung secara akurat sesuai dengan kebijakan perusahaan.



05	Memonitor kinerja keuangan	5.1 Anggaran dimonitor terhadap target kinerjanya dengan basis reguler. 5.2 Anggaran korektif dinegosiasikan bilamana perlu. 5.3 Laporan rugi laba disusun dan diinterpretasikan secara akurat. 5.4 Analisa rasio keuangan dilaksanakan secara benar dan informasi digunakan untuk membantu dalam perencanaan keuangan. 5.5 Tindakan koreksi diambil dimana perlu. 5.6 Umpan balik tentang kinerja positif dikomunikasikan kepada personil yang tepat.
06	Perkiraan kebutuhan keuangan tentang proyek-proyek tertentu	6.1 Persyaratan dan proyeksi keuangan untuk proyek-proyek tertentu diramalkan secara efektif yang mencakup pertimbangan-pertimbangan faktor-faktor berikut ini: 6.1.1 implikasi alur kas 6.1.2 ketersediaan sumber dana jangka pendek dan panjang 6.1.3 kelayakan pasar dari proyek tersebut 6.1.4 penilaian pemasukan dan pengeluaran dalam pandangan penentuan waktu proyek 6.1.5 riset yang akurat tentang rincian pembiayaan 6.1.6 tingkat resiko keuangan yang terlibat 6.1.7 analisa keuntungan biaya 6.1.8 tingkat laba yang diinginkan dari proyek 6.1.9 dampak proyek pada posisi keuangan perusahaan secara menyeluruh 6.1.10 lingkungan industri dan faktor-faktor persaingan. 6.2 Bantuan tenaga ahli dicari jika perlu.
07	Menyusun proposal keuangan untuk proyek-proyek tertentu	7.1 Proposal keuangan disusun yang mencantumkan: 7.1.1 pandangan umum proyek dan tujuannya 7.1.2 tujuan dan jumlah keuangan yang dibutuhkan 7.1.3 struktur yang diajukan dari operasi proyek 7.1.4 rencana operasional dan pemasaran 7.1.5 kinerja keuangan proyek 7.1.6 pengalaman manajemen 7.1.7 tingkat resiko yang terlibat. 7.2 Proposal keuangan disajikan dalam format yang jelas, tepat dan profesional. 7.3 Teknik komunikasi yang tepat digunakan untuk menerangkan rincian proposal keuangan. 7.4 Rapat untuk mendiskusikan proposal keuangan dilaksanakan dengan cara yang profesional dan praktis.
08	Menyusun laporan-laporan keuangan	8.1 Laporan keuangan disusun secara akurat dan dijadwalkan sesuai dengan peraturan undang-undang dan perusahaan. 8.2 Saran ahli dicari atas persyaratan pelaporan. 8.3 Laporan yang akurat dan tepat disusun.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Operasi keuangan dapat untuk:
 - 2.1 departemen dalam sebuah perusahaan besar
 - 2.2 bisnis berskala kecil.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk memperagakan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan



pengetahuan dalam bidang berikut ini:

- 1.1 pengetahuan umum tentang peraturan undang-undang yang harus dipenuhi oleh seluruh perusahaan
- 1.2 pengetahuan peraturan dan persyaratan keuangan khusus yang tepat untuk sektor industri
- 1.3 masalah perpajakan /untuk pariwisata terutama pajak tunjangan (fringe benefits)
- 1.4 pandangan umum tentang masalah ekonomi yang mempengaruhi kinerja keuangan
- 1.5 pandangan umum tentang paket akunting komputerisasi yang tersedia di pangsa pasar.

2. Konteks 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 pemahaman tentang proses manajemen keuangan total dalam suatu bisnis
- 3.2 kemampuan berintegrasi dengan aktivitas manajemen keuangan bisnis dengan operasi bisnis secara keseluruhan
- 3.3 pengetahuan kontrol, laporan keuangan serta sistem pengawasan.

4. Kaitan dengan unit-unit lain

4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:

- 4.1.1 Menyusun Laporan Keuangan
- 4.1.2 Mengelola Keuangan dalam suatu Anggaran
- 4.1.3 Menyusun dan Memonitor Anggaran.

4.2 Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan gabungan dianggap sesuai dengan unit tersebut.

4.3 Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Mempertahankan Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis.

4.4 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	2
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan Masalah	3
7	Menggunakan Teknologi	2



KODE UNIT : PAR.HT03.054.01
JUDUL UNIT : MENGELOLA ASET FISIK
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani aset fisik perusahaan pariwisata dan perhotelan. Unit ini tidak mencakup keterampilan ahli namun terfokus pada kebutuhan manajer untuk pro-aktif dan menangani akuisisi dan perawatan aktiva fisik yang diperlukan untuk kesuksesan bisnis.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengembangkan strategi untuk perawatan sistematis, perbaikan dan pembelian aset fisik	Strategi untuk menangani aset fisik dikembangkan dengan mempertimbangkan masalah-masalah berikut ini: 1.1 tujuan bisnis dan pemasaran secara keseluruhan 1.2 rencana pengembangan produk yang sesuai 1.3 menjaga register aset fisik 1.4 kebutuhan untuk pencegahan perbaikan dan sistem perawatan 1.5 masalah kesehatan, keselamatan dan keamanan 1.6 penjadwalan yang meminimalkan gangguan dan kerugian pendapatan 1.7 menggunakan kontrak berjalan untuk perawatan dan perbaikan 1.8 evaluasi profesional atas kondisi aktiva fisik 1.9 perencanaan dan hambatan keuangan 1.10 praktek-praktek sehat yang berhubungan dengan lingkungan.
02	Memonitor kinerja aset fisik di tempat kerja	2.1 Sistem disusun untuk memastikan bahwa kondisi dan kinerja aset fisik dilaporkan secara reguler dan dibicarakan dalam perusahaan. 2.2 Sistem dibuat untuk mengidentifikasi pergantian dari aset fisik secara tepat. 2.3 Penilaian dilakukan berdasarkan pada keselamatan, efisiensi operasional dan mutu layanan konsumen. 2.4 Masalah diidentifikasi segera dan ditindak lanjuti. 2.5 Bantuan tenaga ahli diakses diberikan apabila diinginkan.
03	Mengkoordinir keuangan aset fisik	3.1 Spesifikasi pekerjaan atau perlengkapan disusun secara akurat. 3.2 Biaya-biaya diperkirakan berdasarkan pada evaluasi: 3.2.1 penawaran dan tender dari supplai eksternal 3.2.2 persetujuan perawatan yang sesuai 3.2.3 saran kantor dari departemen yang tepat. 3.3 Persetujuan keuangan yang tepat dilakukan berdasarkan pada pertimbangan masalah keuangan yang mencakup: 3.3.1 metode keuangan (sewa, pembelian, pembelian sewa) 3.3.2 lamanya perjanjian 3.3.3 masalah perpajakan. 3.4 Penyusutan dipertimbangkan. 3.5 Keuangan dikoordinasi secara berkonsultasi dengan departemen manajemen keuangan atau profesional eksternal.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Manajemen aset fisik dapat dilaksanakan secara keseluruhan atau sebagian dengan menggunakan instansi eksternal dan para pakar.



3. Aset fisik mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 3.1 gedung
 - 3.2 perlengkapan
 - 3.3 perlengkapan furnitur
 - 3.4 kendaraan
 - 3.5 kebun
 - 3.6 kolam
 - 3.7 hiburan dan permainan.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk memperagakan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 pandangan umum tentang pilihan keuangan mengenai akuisisi aset
 - 1.2 hukum yang mengatur jenis-jenis aset fisik yang berbeda
 - 1.3 standar dan peraturan yang berkaitan dengan lingkungan
 - 1.4 perencanaan.
2. Konteks 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 selama beberapa periode waktu untuk memungkinkan peserta mencapai sasaran serta memonitornya. Hal ini harus didukung oleh seperangkat metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 kemampuan untuk merencanakan dan mengatur akuisisi, perawatan dan penggantian aset fisik dalam tempat kerja pariwisata dan perhotelan
 - 3.3 pemahaman masalah keuangan dan hukum yang berpengaruh pada manajemen aset fisik.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional.
 - 4.2 Tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan gabungan dianggap sesuai.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dengan Mengembangkan dan Mempertahankan Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis.
 - 4.4 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	2
6	Memecahkan Masalah	3
7	Menggunakan Teknologi	2



KODE UNIT : PAR.HT03.055.01
JUDUL UNIT : MENGELOLA DAN MENGADAKAN PERSEDIAAN
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk membuat sistem pembelian barang dalam konteks pariwisata dan perhotelan

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Membangun dan melaksanakan proses persediaan dan pesanan	1.1 Proses persediaan dan pesanan dibuat dan dilaksanakan di tempat kerja. 1.2 Kualitas pesanan ekonomis dibuat berdasarkan pada informasi internal dan saran supplier. 1.3 Tingkat persediaan ditentukan sesuai dengan musim ramai, perayaan khusus dan waktu supplier. 1.4 Proses dikembangkan dengan mencakup pengawasan mutu selama proses persediaan dan pengiriman.
02	Membangun dan melaksanakan sistem kontrol persediaan	2.1 Sistem kontrol persediaan dikembangkan dan dikomunikasikan kepada seluruh staf terkait. 2.2 Sistem kontrol khusus diterapkan pada barang-barang yang menunjukkan kemungkinan besar untuk hilang. 2.3 Seperangkat data digunakan untuk menghitung metode standar termasuk ukuran-ukuran dan hal ini dikomunikasikan kepada staff yang terkait. 2.4 Sistem dimonitor di tempat kerja dan penyesuaian dilakukan sesuai dengan umpan balik dan pengalaman operasional. 2.5 Staf dilatih untuk meminimalkan hilangnya persediaan.
03	Mengembangkan peraturan persediaan yang optimal	3.1 Mutu persediaan dievaluasi berdasarkan pada umpan balik dari kolega dan pelanggan. 3.2 Pemasok yang potensial dilihat dan dibahas sesuai peraturan perusahaan. 3.3 Spesifikasi pembelian dikembangkan. 3.4 Supplier dinilai spesifikasinya. 3.5 sumber-sumber persediaan ditambah sesuai dengan penilaian.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan perhotelan.
- Persediaan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - makanan dan minuman
 - linen
 - persediaan *housekeeping*
 - alat-alat kantor
 - bahan pembersih dan bahan kimia
 - barang-barang lain.
- Data untuk pembinaan sistem kontrol persediaan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - hasil tes
 - gambaran data penjualan
 - angka-angka persediaan.
- Sistem kontrol persediaan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - poin sistem penjualan terpadu
 - penyitaan/impress
 - buku besar
 - kartu barang
 - sistem pengambilan barang persediaan
 - sistem valuasi barang persediaan
 - sistem pelaporan barang persediaan.



PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini:
 - 1.1 metode-metode valuasi persediaan
 - 1.2 metode-metode uji hasil
 - 1.3 perencanaan
 - 1.4 pengetahuan pemasok dan pasar.
2. Konteks penilaian
Unit ini dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup demonstrasi 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:
kemampuan untuk mengembangkan dan pembelian persediaan serta sistem kontrol dalam konteks pariwisata dan perhotelan tertentu.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
 - 4.1.1 Membina dan Melaksanakan Hubungan Bisnis
 - 4.1.3 Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional.
 - 4.2 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	2
6	Memecahkan Masalah	3
7	Menggunakan Teknologi	2



KODE UNIT : PAR.HT03.056.01
JUDUL UNIT : MEMANTAU DAN MEMELIHARA SISTEM KOMPUTER
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memonitor dan menjaga sistem komputer di tempat kerja. Unit ini tidak memerlukan staff ahli komputer, kecuali untuk Ketua Tim perhotelan, supervisor dan manajer yang juga memainkan peranan dalam memastikan perlengkapan komputer memenuhi kebutuhan bisnis.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Memonitor keefektifan perlengkapan komputer	1.1 Keefektifan perlengkapan komputer dijaga dengan tetap berkonsultasi dengan pemakai. 1.2 Keefektifan dimonitor dengan penilaian produktifitas dan efisiensi. 1.3 Prosedur untuk identifikasi dan pemecahan masalah dibuat dan dilaksanakan termasuk menggunakan bantuan tenaga ahli. 1.4 Kebutuhan pelatihan komputer diidentifikasi dan kesempatan pelatihan diberikan.
02	Membeli <i>hardware</i> dan <i>software</i>	2.1 Persyaratan <i>hardware</i> dan <i>software</i> diidentifikasi secara tepat dan pendekatan baru yang memungkinkan diselidiki. 2.2 Kelayakan perolehan atau penyesuaian dinilai. 2.3 Pilihan dievaluasi terhadap kebutuhan perusahaan termasuk keuntungan dan pembatasan. 2.4 Keramahan pemakai, dukungan sistem dan pelatihan diselidiki. 2.5 Bantuan tenaga ahli luar dicari bila diinginkan. 2.6 Keputusan dibuat dengan berkonsultasi dengan kolega yang tepat. 2.7 Pengenalan sistem komputer baru direncanakan dengan mempertimbangkan dampak pada kolega dan pelanggan. 2.8 Staf dilatih secara tepat dalam menggunakan sistem baru tersebut. 2.9 Sistem baru dimonitor keefisienannya dan tindakan diambil bila perlu.
03	Menjaga perlengkapan komputer dan sistem	3.1 Sistem untuk perawatan pembersihan dan perawatan kecil dibangun sesuai dengan instruksi pabrik. 3.2 Kerusakan dilaporkan pada orang yang ditentukan/pemasok untuk perbaikan. 3.3 Prosedur untuk pemastian keamanan data dibangun termasuk <i>back-up</i> dan pemeriksaan <i>virus</i>. 3.4 Sistem dan prosedur pengarsipan dokumen diciptakan dengan memperhatikan ukuran, sifat dan kelengkapan tempat kerja. 3.6 Perlengkapan disusun agar dapat menerima <i>software</i> dan fungsi yang sedang digunakan

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Perlengkapan komputer mencakup namun tidak terbatas pada:
 - screen*
 - hardware*
 - printer*
 - scanner*
 - back up*.



PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 sumber-sumber informasi dan saran pada sistem komputer
 - 1.2 keamanan komputer dan sistem pengarsipan/filing
 - 1.3 faktor utama dalam pencapaian produktivitas dan efisiensi dari sistem komputer
 - 1.4 pilihan teknologi yang ada sesuai dengan sektor industri.
2. Konteks penilaian
Unit ini dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup demonstrasi 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 pengetahuan dan pemahaman akan pentingnya perlengkapan komputer dengan penekanan khusus pada konteks pariwisata dan perhotelan
 - 3.2 pengetahuan yang ada tentang lingkungan teknologi yang luas
 - 3.4 pengetahuan sistem untuk menjaga keefektifan sistem komputer.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Ada kaitan erat antara unit ini dengan unit-unit berikut:
 - 4.1.1 Memonitor Operasi Tempat Kerja
 - 4.1.2 Menangani Aset Fisik.
 - 4.2 Tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai dengan unit tersebut.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang 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	2
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	2
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	2
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan Masalah	2
7	Menggunakan Teknologi	3



KODE UNIT : PAR.HT03.057.01
JUDUL UNIT : MENGEMBANGKAN, MELAKSANAKAN DAN MEMANTAU RENCANA BISNIS
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk perencanaan dan manajemen strategis

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Menyusun rencana bisnis	1.1 Rencana bisnis disusun dengan menggunakan teknik perencanaan bisnis yang diakui yang mencakup pertimbangan-pertimbangan hal berikut ini: 1.1.1 pernyataan misi 1.1.2 tujuan bisnis 1.1.3 produk potensial 1.1.4 lingkungan industri 1.1.5 lingkungan bisnis eksternal 1.1.6 analisa pasar 1.1.7 strategi pemasaran 1.1.8 trategi operasional 1.1.9 manajemen dan struktur organisasi 1.1.10 peraturan dan keterampilan karyawan 1.1.11 rencana dan proyeksi keuangan 1.1.12 rencanan dan jadwal tindakan 1.1.13 teknik evaluasi 1.1.14 etika industri 1.1.15 masalah hukum 1.1.16 pertimbangan lingkungan 1.1.17 manajemen mutu. 1.2 Rencana bisnis disusun setelah berkonsultasi dengan seluruh staf yang terkait, manajemen dan yang lainnya sehingga seluruh perspektif dipertimbangkan dalam pengembangan rencana tersebut.
02	Melaksanakan rencana bisnis	2.1 Tujuan dan isi recana tersebut dikomunikasikan secara tepat kepada personil yang terkait dengan cara yang dapat mempermudah: 2.1.1 pemahaman yang jelas atas rencana dan peranannya 2.1.2 pemahaman yang jelas dari tujuan, aktivitas dan tanggung jawab individu. 2.2 Komunikasi yang tepat dan teknik kepemimpinan digunakan dalam manajemen rencana bisnis untuk mendorong: 2.2.1 pendekatan tim terhadap pencapaian dan tujuan 2.2.2 komitmen staf terhadap pencapaian komitmen target sampai dengan mutu layanan dalam pelaksanaan rencana tersebut. 2.3 Staf didukung untuk memberikan input terus menerus terhadap rencana bisnis. 2.4 Tindakan yang dirinci dalam rencana tersebut dilaksanakan dengan cara yang efisien sesuai dengan jadwal dan kemungkinannya.



03	Memonitor rencana bisnis	3.1 Rencana bisnis ditinjau secara reguler dan difungsikan kembali dalam hal perubahan situasi. 3.2 Aktivitas dimonitor dengan menggunakan metode evaluasi yang dirinci dalam rencana tersebut dengan basis terus menerus dengan mempertimbangkan faktor-faktor berikut: 3.2.1 kemajuan terhadap tujuan 3.2.2 evaluasi aktivitas individu 3.2.3 kebutuhan akan perubahan rencana. 3.3 Perubahan yang disepakati terhadap rencana dilaksanakan segera dalam konteks berikut ini: 3.3.1 kebutuhan untuk komunikasi efektif bagi staf sehubungan dengan alasan-alasan perubahan tersebut 3.3.2 kebutuhan untuk penjadwalan ulang atas rencana-rencana tindakan. 3.4 Kebutuhan untuk penyediaan informasi secara tepat sehubungan dengan perubahan bagi pihak luar dan pelanggan.
----	---------------------------------	--

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Rencana bisnis dapat untuk:
 - usaha patungan berskala kecil
 - bisnis berskala kecil yang ada
 - divisi atau departemen perusahaan besar
 - inisiatif pengembangan produk.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk memperagakan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - pengetahuan dalam atas teknik perencanaan bisnis
 - masalah bisnis dan hukum secara luas yang sesuai dengan konteks industri
 - masalah ekonomi yang berdampak pada kinerja bisnis
 - pengetahuan industri pariwisata dan perhotelan termasuk trend yang ada, struktur dan kebijakan pemerintah
 - lingkungan bisnis internal dan eksternal sesuai dengan konteks industri
 - keterampilan komunikasi dan kepemimpinan
 - keterampilan riset.
- Konteks 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.
- Aspek penting penilaian
Mencari:
 - kemampuan mengembangkan dan melaksanakan rencana bisnis dalam tempat kerja pariwisata dan perhotelan tertentu. pendekatan terpadu dibutuhkan
 - pengetahuan tentang seluruh jenis-jenis yang tercakup dalam Panduan Penilaian dan kemampuan menerapkan pengetahuan terhadap konteks industri tertentu.



4. Kaitan dengan unit-unit lain
- 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah sejumlah unit kepemimpinan lain (dan unit-unit pra-syarat) termasuk:
- 4.1.1 Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional
- 4.1.2 Membangun dan Menjaga Keselamatan dan Keamanan Tempat Kerja
- 4.1.3 Memimpin dan Menangani Orang
- 4.1.4 Menangani Kualitas Layanan Konsumen
- 4.1.5 Mengembangkan dan Menangani Strategi Pemasaran
- 4.1.6 Menangani Operasi Keuangan
- 4.1.7 Menangani Aset Fisik.
- 4.2 Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai dengan unit-unit tersebut.
- 4.3 Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dengan unit Mengembangkan dan Mempertahankan Pengetahuan Hukum yang Dibutuhkan Untuk Pemenuhan Aktivitas Bisnis
- 4.4 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor 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	2
6	Memecahkan Masalah	3
7	Menggunakan Teknologi	2