



**MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 16 TAHUN 2024
TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
KATEGORI PENYEDIAAN AKOMODASI DAN PENYEDIAAN MAKAN MINUM
GOLONGAN POKOK PENYEDIAAN MAKANAN DAN MINUMAN
BIDANG RUMAH MINUM/KAFFE**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 31 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, perlu menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe;
- b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada tanggal 04 April 2023 di Jakarta;
- c. bahwa sesuai surat Direktur Standardisasi Kompetensi Nomor B/76/SD.02.01/D.2/2023 tanggal 26 April 2023 perihal permohonan penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe, perlu ditindaklanjuti dengan penetapan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
3. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2020 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 213);
5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);
6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258);
7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 108);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN TENTANG PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA KATEGORI PENYEDIAAN AKOMODASI DAN PENYEDIAAN MAKAN MINUM GOLONGAN POKOK PENYEDIAAN MAKANAN DAN MINUMAN BIDANG RUMAH MINUM/KAFE.

KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi kompetensi.

KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan/atau kementerian/lembaga teknis terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 370 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Makanan dan Minuman Golongan Pokok Penyediaan Minuman Golongan Penyediaan Minuman Subgolongan Bar Kelompok Usaha Rumah Minum/Kafe, wajib menyesuaikan dengan Keputusan Menteri ini paling lambat 6 (enam) bulan sejak Keputusan Menteri ini ditetapkan.
- KEENAM : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 370 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Makanan dan Minuman Golongan Pokok Penyediaan Minuman Golongan Penyediaan Minuman Subgolongan Bar Kelompok Usaha Rumah Minum/Kafe, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Januari 2024

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,





**MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 125 TAHUN 2024
TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
KATEGORI PENYEDIAAN AKOMODASI DAN PENYEDIAAN MAKAN MINUM
GOLONGAN POKOK PENYEDIAAN AKOMODASI BIDANG HOTEL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk memelihara validitas dan reliabilitas Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel, perlu dilakukan kaji ulang atas standar kompetensi dimaksud;
- b. bahwa berdasarkan kaji ulang sebagaimana dimaksud dalam huruf a telah disepakati Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel melalui konvensi nasional pada tanggal 4 April 2023 di Jakarta;
- c. bahwa sesuai surat Direktur Standardisasi Kompetensi Nomor B/76/SD.02.01/D.2/2023 tanggal 26 April 2023 perihal Permohonan Penetapan Rancangan SKKNI 12 Bidang Pariwisata Tahun 2023 dan Pencabutan SKKNI, perlu ditindaklanjuti dengan penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
3. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2020 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 213);
5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);
6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258);
7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 108);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN TENTANG PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA KATEGORI PENYEDIAAN AKOMODASI DAN PENYEDIAAN MAKAN MINUM GOLONGAN POKOK PENYEDIAAN AKOMODASI BIDANG HOTEL.
- KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi kompetensi.
- KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan/atau kementerian/ lembaga teknis terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.

- KELIMA : Penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia berdasarkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 145 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel, wajib menyesuaikan dengan Keputusan Menteri ini paling lambat 6 (enam) bulan sejak Keputusan Menteri ini ditetapkan.
- KEENAM : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 145 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 20 Juni 2024

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,





**MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA**

SALINAN
KEPUTUSAN

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR SK/110/SD.02.00/MK/2024

TENTANG

PENETAPAN KERANGKA KUALIFIKASI NASIONAL INDONESIA BIDANG HOTEL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 9 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, perlu menetapkan Keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Penetapan Kerangka Kualifikasi Kerja Nasional Indonesia Bidang Hotel;
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2023 tentang Sertifikasi Kompetensi Kerja di Bidang Kepariwisataan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6872);
5. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2019 tentang Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 269);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2019 tentang Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 270);

8. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);
9. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258);
10. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 184);
11. Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 125 Tahun 2024 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi Dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF TENTANG PENETAPAN KERANGKA KUALIFIKASI NASIONAL INDONESIA BIDANG HOTEL.

KESATU : Menetapkan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel yang selanjutnya disebut KKNi Bidang Hotel sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : KKNi Bidang Hotel sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, meliputi:

- I. Bidang Hotel Subbidang Manajerial
 - A. Jenjang Kualifikasi 8 (delapan) Subbidang Manajerial;
- II. Bidang Hotel Subbidang Front Office
 - A. Jenjang Kualifikasi 2 (dua) Subbidang *Front Office*;
 - B.]Jenjang Kualifikasi 3 (tiga) Subbidang *Front Office*;
 - C. Jenjang Kualifikasi 4 (empat) Subbidang *Front Office (Guest Service Supervision)*;
 - D. Jenjang Kualifikasi 5 (lima) Subbidang Front Office (Supervision and Administration);
 - E. Jenjang Kualifikasi 6 (enam) Subbidang Front Office (Management);
 - F. Jenjang Kualifikasi 7 (tujuh) Subbidang *Front Office*;
- III. Bidang Hotel Subbidang Housekeeping
 - A. Jenjang Kualifikasi 2 (dua) Subbidang *Housekeeping*;
 - B. Jenjang Kualifikasi 3 (tiga) Subbidang *Housekeeping*;
 - C. Jenjang Kualifikasi 4 (empat) Subbidang *Housekeeping (Guest Service Supervision)*;

- D. Jenjang Kualifikasi 5 (lima) Subbidang *Housekeeping (Supervision and Administration)*;
- E. Jenjang Kualifikasi 6 (enam) Subbidang *Housekeeping (Management)*;
- IV. Bidang Hotel Subbidang *Food and Beverage*
 - A. Jenjang Kualifikasi 2 (dua) Subbidang *Food and Beverage Service (Waiting)*;
 - B. Jenjang Kualifikasi 2 (dua) Subbidang *Food and Beverage Service (Beverages)*;
 - C. Jenjang Kualifikasi 3 (tiga) Subbidang *Food and Beverage Service (Waiting)*;
 - D. Jenjang Kualifikasi 3 (tiga) Subbidang *Food and Beverage Service (Beverages)*;
 - E. Jenjang Kualifikasi 4 (empat) Subbidang *Food and Beverage Service (Waiting)*;
 - F. Jenjang Kualifikasi 4 (empat) Subbidang *Food and Beverage Service (Beverages)*;
 - G. Jenjang Kualifikasi 4 (empat) Subbidang *Food and Beverage Service (Supervision)*;
 - H. Jenjang Kualifikasi 5 (lima) Subbidang *Food and Beverage Service (Supervision and Administration)*;
 - I. Jenjang Kualifikasi 6 (enam) Subbidang *Food and Beverage Service (Management)*;
 - J. Jenjang Kualifikasi 7 (tujuh) Subbidang *Food and Beverage Service*;
- V. Bidang Hotel Subbidang *Food Production*
 - A. Jenjang Kualifikasi 2 Subbidang *Food Production (Cookery)*;
 - B. Jenjang Kualifikasi 2 Subbidang *Food Production (Patisserie)*;
 - C. Jenjang Kualifikasi 3 Subbidang *Food Production (Cookery)*;
 - D. Jenjang Kualifikasi 3 Subbidang *Food Production (Patisserie)*;
 - E. Jenjang Kualifikasi 3 Subbidang *Food Production (Operations)*;
 - F. Jenjang Kualifikasi 4 Subbidang *Food Production (Cookery)*;
 - G. Jenjang Kualifikasi 4 Subbidang *Food Production (Patisserie)*;
 - H. Jenjang Kualifikasi 4 Subbidang *Food Production (Operations).*;
 - I. Jenjang Kualifikasi 5 Subbidang *Food Production (Supervision and Administration).*;

- J. Jenjang Kualifikasi 6 Subbidang *Food Production (Management)*; dan
- K. Jenjang Kualifikasi 7 Subbidang *Food Production (executive atau director)*.

- KETIGA : KKNi Bidang Hotel sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan untuk:
- a. pengembangan program dan pelaksanaan pendidikan dan/atau pelatihan berbasis kompetensi;
 - b. pelaksanaan sertifikasi kompetensi;
 - c. pengembangan sumber daya manusia yang meliputi rekrutmen, seleksi, dan sistem karier; dan
 - d. pengakuan dan penyetaraan kualifikasi.
- KEEMPAT : KKNi Bidang Hotel sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Teknis Pelaksanaan Kaji Ulang Skema KKNi Bidang Hotel sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT, dilakukan oleh unit kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi Pengembangan Sumber Daya dan Kelembagaan di bidang Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 14 Oktober 2024

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI
KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA
DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

SANDIAGA SALAHUDDIN UNO

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum, Hukum, dan Pengadaan

\$_{ttd}\$

Sigit Joko Poernomo

KODE UNIT : I.55HDR00.009.3

JUDUL UNIT : Melakukan Komunikasi Melalui Telepon dan Email

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menjawab panggilan telepon masuk, membuat panggilan telepon serta berkomunikasi melalui email.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menjawab panggilan telepon masuk	1.1 Telepon dijawab secara cepat, jelas, dan sesuai dengan standar perusahaan. 1.2 Bantuan yang sopan ditawarkan kepada penelepon dan tujuan menelepon ditentukan secara jelas. 1.3 Keterangan rinci diulang pada penelepon untuk konfirmasi. 1.4 Pertanyaan penelepon dijawab serta diteruskan orang yang tepat. 1.5 Permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan pada departemen atau orang yang tepat untuk tindaklanjuti. 1.6 Produk dan layanan perusahaan dipromosikan. 1.7 Pesan disampaikan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan. 1.8 Panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan dilaporkan kepada orang yang tepat sesuai dengan standar perusahaan.
2. Membuat panggilan telepon	2.1 Nomor telepon diperoleh secara akurat. 2.2 Tujuan pemanggilan dibuat secara jelas sebelum telepon. 2.3 Perlengkapan digunakan secara baik untuk melakukan hubungan komunikasi secara jelas dengan tamu. 2.4 Pada saat menelepon dilakukan dengan sikap yang baik.
3. Melakukan komunikasi melalui email	3.1 Koneksi internet disambungkan dengan baik. 3.2 Email dibuka dengan alamat dan kode akses yang benar. 3.3 Semua email masuk diperiksa dan dibaca dengan teliti. 3.4 Email masuk dijawab dengan baik dan benar sesuai standar perusahaan. 3.5 Permintaan dalam email dilaksanakan dan disampaikan kepada bagian terkait.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menjawab panggilan telepon masuk, membuat panggilan telepon, serta berkomunikasi melalui email.

- 1.2 Unit kompetensi ini diterapkan untuk karyawan di usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain di mana menyediakan layanan komunikasi melalui telepon dan email.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Akun email
 - 2.1.2 Alat pengolah data
 - 2.1.3 *Printer*
 - 2.1.4 Alat komunikasi
 - 2.1.5 Alat tulis kantor
 - 2.1.6 Mesin pemindai (*scanner*)
 - 2.1.7 Alat perekam *audio*
 - 2.1.8 *Headset*
 - 2.1.9 *Switch board*
 - 2.1.10 Jaringan internet
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Jaringan telepon
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika komunikasi melalui telepon
 - 4.1.2 Etika komunikasi melalui email
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menjawab panggilan telepon masuk, membuat panggilan telepon, serta berkomunikasi melalui email.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja atau tempat kerja simulasi dan diterapkan secara individual atau kelompok.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat/demonstrasi/simulasi bermain peran.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan/tertulis/wawancara.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.7 Proyek, penugasan pekerjaan, dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Operasi sistem telepon tertentu
 - 3.1.2 Produk dan layanan perusahaan
 - 3.1.3 Standar menerima dan membuat panggilan telepon
 - 3.1.4 Produk Hotel/perusahaan
 - 3.1.5 *Extention* dan jaringan telepon
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi melalui telepon
 - 3.2.2 Menggunakan teknologi komunikasi
 - 3.2.3 Melaksanakan standar administrasi akuntansi
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Komunikatif dan ramah dalam menerima dan membuat panggilan telepon
 - 4.2 Cekatan dalam menerima panggilan telepon
 - 4.3 Tanggap dalam membuat dan mengirim email
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan dalam menjawab telepon dengan cepat dan jelas
 - 5.2 Ketelitian dalam memeriksa dan membaca email

KODE UNIT : I.55HDR00.153.3
JUDUL UNIT : Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi dan mencegah risiko kebersihan	1.1 Risiko kebersihan diidentifikasi secepatnya. 1.2 Tindakan diambil untuk meminimalkan atau menghilangkan risiko kebersihan sesuai dengan standar perusahaan.
2. Mengikuti prosedur kebersihan	2.1 Prosedur kebersihan tempat kerja diikuti secara baik sesuai dengan standar perusahaan. 2.2 Penanganan dan penyimpanan seluruh barang dilengkapi sesuai dengan standar perusahaan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja. Pada khususnya berkaitan dengan dapur, *Housekeeping*, makanan dan minuman, dan beberapa perjalanan operasional.
 - 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan pada semua tingkatan.
 - 1.3 Prosedur kebersihan berkaitan dengan:
 - 1.3.1 Makanan.
 - 1.3.2 Minuman.
 - 1.3.3 Linen.
 - 1.3.4 Penanganan sampah.
 - 1.3.5 Prosedur kebersihan.
 - 1.3.6 Aktivitas personil di tempat kerja.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Sapu
 - 2.1.2 Pengepel lantai
 - 2.1.3 Lap pembersih
 - 2.1.4 Perlengkapan dijabarkan
 - 2.1.5 Cairan pembersih
 - 2.2 Perlengkapan
[(Tidak ada.)]
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Higiene dan sanitasi
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan peralatan kebersihan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat dalam mengidentifikasi potensi risiko kebersihan yang berbahaya
 - 4.2 Tepat dalam mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketanggapan alam mengambil tindakan pencegahan dari risiko kebersihan yang berbahaya
 - 5.2 Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan

KODE UNIT : I.55HDR00.151.3

JUDUL UNIT : Memperbaharui Pengetahuan Lokal

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memperbaharui pengetahuan lokal tentang hotel.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. 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 tamu diidentifikasi dan diperoleh secara benar.
2. Memperbaharui pengetahuan lokal	2.1 Riset informasi formal dan informal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan lokal . 2.2 Pengetahuan yang telah diperbaharui disampaikan kepada tamu dan rekan kerja secara tepat dan digunakan untuk kepentingan aktivitas sehari-hari.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk memperbaharui pengetahuan lokal di industri perhotelan.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan pada semua tingkatan.
 - Pengetahuan lokal dapat meliputi:
 - Informasi perusahaan.
 - Transportasi lokal.
 - Daya tarik lokal.
 - Tradisi lokal.
 - Kuliner lokal.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Alat pengakses data
 - Alat tulis kantor
 - Alat komunikasi
 - Alat transportasi
 - Perlengkapan
 - Jaringan internet
- Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- Norma dan standar
 - Norma
(Tidak ada.)
 - Standar
(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk memperbaharui pengetahuan lokal.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi :
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Melakukan riset
 - 3.2 Keterampilan
(Tidak ada.)
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengumpulkan informasi
 - 4.2 Inovatif dalam mengembangkan riset
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam mengumpulkan informasi tentang pengetahuan lokal
 - 5.2 Keinovatifan dalam mengembangkan riset dan menyampaikan hasil riset tentang pengetahuan lokal

KODE UNIT : I.55HDR00.149.3
JUDUL UNIT : Mengikuti Prosedur Keselamatan dan Kesehatan Kerja
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengikuti prosedur keselamatan dan kesehatan kerja di tempat kerja termasuk menangani situasi darurat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melaksanakan prosedur keselamatan dan kesehatan di tempat kerja	1.1 Prosedur keselamatan dan kesehatan kerja diikuti secara benar sesuai dengan prosedur. 1.2 Pelanggaran prosedur keselamatan dan kesehatan diproses dengan segera. 1.3 Sikap dan kejadian yang mencurigakan dilaporkan segera kepada pihak yang tepat .
2. Menangani situasi darurat	2.1 Potensi situasi darurat segera ditindak lanjuti dalam ruang lingkup tanggung jawab individu. 2.2 Prosedur keadaan darurat dipatuhi sesuai standar. 2.3 Bantuan dicari dengan segera dari kolega. 2.4 Rincian situasi darurat secara akurat dilaporkan sesuai dengan prosedur.
3. Menjaga standar presentasi perorangan yang aman	3.1 Penampilan diri yang pantas dan dijaga sesuai dengan prosedur keselamatan dan kesehatan kerja. 3.2 Sikap yang profesional ditampilkan sesuai dengan prosedur keselamatan dan kesehatan kerja.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengikuti prosedur keselamatan dan kesehatan kerja di tempat kerja di industri perhotelan.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan pada semua tingkatan.
 - Pihak yang tepat meliputi:
 - Kepolisian.
 - Security department*.
 - Manajer terkait.
 - Rumah sakit.
 - Potensi situasi darurat diantaranya:
 - Bencana alam (banjir, gempa bumi, dan lain-lain).
 - Ancaman bom.
 - Kebakaran.
 - Wabah penyakit.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Alat Pemadam Kebakaran
 - Alarm tanda bahaya
 - Perlengkapan
 - Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)
 - Alat Pelindung Diri (APD)

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mengikuti prosedur keselamatan dan kesehatan kerja di tempat kerja.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Pemadam kebakaran
 - 3.1.2 Bencana alam
 - 3.1.3 Ancaman bom
 - 3.1.4 Wabah penyakit
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Penanganan pemadam kebakaran
 - 3.2.2 Penanganan bencana alam
 - 3.2.3 Penanganan ancaman bom
 - 3.2.4 P3K
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cekatan dalam menghadapi situasi darurat
 - 4.2 Terampil dalam menggunakan peralatan menghadapi situasi darurat
 - 4.3 Cermat dalam mengidentifikasi tanda-tanda bahaya
 - 4.4 Hati-hati dalam melakukan tindakan pertolongan pada korban
5. Aspek kritis
 - 5.1 Keterampilan dalam menggunakan peralatan menghadapi situasi darurat
 - 5.2 Kecermatan dalam mengidentifikasi tanda-tanda bahaya
 - 5.3 Kehati-hatian dalam melakukan tindakan pertolongan pada korban

KODE UNIT : I.55HDR00.150.3

JUDUL UNIT : Mengembangkan Pengetahuan tentang Industri Perhotelan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengembangkan pengetahuan tentang industri perhotelan secara formal maupun informal.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mencari informasi tentang industri perhotelan	1.1 Sumber informasi diakses dan ditingkatkan secara benar. 1.2 Informasi tentang industri digunakan dengan benar pada aktivitas kerja harian.
2. Meningkatkan pengetahuan bidang industri perhotelan	2.1 Informasi industri perhotelan diperbaharui melalui riset secara formal atau nonformal. 2.2 Informasi terbaru aktivitas kerja harian disampaikan kepada kolega terkait.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengembangkan pengetahuan tentang industri perhotelan.
 - 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan pada semua tingkatan.
 - 1.3 Sumber informasi meliputi digital dan nondigital.
 - 1.4 Pengetahuan ini menopang kinerja yang efektif di seluruh sektor, namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Sektor industri perhotelan yang berbeda dan layanan yang tersedia di setiap sektor.
 - 1.4.2 Hubungan antara industri pariwisata dan perhotelan.
 - 1.4.3 Hubungan antara industri perhotelan dan industri lain.
 - 1.4.4 Kondisi lingkungan kerja.
 - 1.4.5 Peraturan yang mempengaruhi industri.
 - 1.4.6 Masalah-masalah dan persyaratan lingkungan.
 - 1.4.7 Masalah-masalah yang berkenaan dengan industri serta organisasi-organisasi induk.
 - 1.4.8 Kesempatan karier dalam industri.
 - 1.4.9 Etika kerja yang dibutuhkan untuk bekerja dalam industri dan harapan-harapan industri dari staf.
 - 1.4.10 Jaminan kualitas.
 - 1.4.11 Atraksi turis secara umum dalam negeri dan daerah sekitar tempat kerja.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengakses informasi
 - 2.1.2 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Buku referensi, artikel, dan dokumen digital
 - 2.2.2 Jaringan internet
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)

- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mengembangkan pengetahuan tentang industri perhotelan.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Pariwisata
 - 3.1.2 Perhotelan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Komunikasi lisan dan nonlisan
 - 3.2.2 Komputer
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengumpulkan informasi tentang industri perhotelan
 - 4.2 Kreatif dalam menerapkan cara mencari informasi tentang industri perhotelan
 - 4.3 Inovatif dalam mengembangkan riset untuk mencari informasi tentang industri perhotelan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam mengumpulkan informasi tentang industri perhotelan
 - 5.2 Keinovatifan dalam mengembangkan riset dan menyampaikan hasil riset tentang industri perhotelan

KODE UNIT : I.55HDR00.156.3

JUDUL UNIT : Melaksanakan Prosedur Administrasi

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk melaksanakan prosedur administrasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memproses dokumen kantor	1.1 Dokumen diproses sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.2 Peralatan dan perlengkapan digunakan secara benar. 1.3 Kesalahan penggunaan peralatan dan perlengkapan diperbaiki sesuai dengan prosedur perusahaan.
2. Membuat dokumen korespondensi yang sederhana	2.1 Topik korespondensi ditentukan sesuai kebutuhan. 2.2 Teks ditulis dengan menggunakan bahasa yang tepat dan jelas. 2.3 Dokumen korespondensi diperiksa kembali sebelum dikirim.
3. Menjaga sistem dokumen	3.1 Peralatan yang digunakan dan dibersihkan sesuai dengan standar. 3.2 Dokumen diarsipkan sesuai dengan prosedur. 3.3 Referensi dan indeks dokumen disusun sesuai dengan prosedur perusahaan.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk melaksanakan prosedur administrasi di industri perhotelan.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan yang melaksanakan tugas administrasi.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Alat tulis kantor
 - Komputer
 - Tempat pengarsipan
 - Perlengkapan
 - Ruang arsip
 - Meja komputer
 - Media penyimpan data
 - Mesin fotokopi
 - Mesin perekam
- Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- Norma dan standar
 - Norma
(Tidak ada.)
 - Standar
 - Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk melaksanakan prosedur administrasi.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Tata bahasa
 - 3.1.2 Sistem administrasi
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat komunikasi
 - 3.2.2 Menggunakan mesin *fotocopy*
 - 3.2.3 Membuat surat
 - 3.2.4 Menggunakan perekam audio
 - 3.2.5 Menggunakan komputer
 - 3.2.6 Berbahasa asing
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Tertib dan rapi dalam pengarsipan
 - 4.2 Teliti dalam menggunakan tata bahasa
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecepatan dalam memproses dokumen sesuai prosedur
 - 5.2 Ketepatan menggunakan tata bahasa dalam surat
 - 5.3 Ketepatan dalam mengarsipkan dokumen sesuai prosedur

KODE UNIT : I.55HDR00.155.3

JUDUL UNIT : Menyediakan Pertolongan Pertama

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menyediakan pertolongan pertama pada tamu.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memilih dan menata peralatan	1.1 Situasi darurat dikenali secara cepat dan benar. 1.2 Situasi dinilai secara cepat untuk tindakan yang dibutuhkan. 1.3 Bantuan layanan darurat dari kolega dan tamu diorganisir.
2. Memberikan perawatan yang tepat	2.1 Kondisi fisik pasien dinilai dari tanda-tanda vital yang dapat dilihat. 2.2 Pertolongan pertama diberikan untuk kondisi fisik dan mental kolega dan tamu sesuai dengan standar.
3. Memonitor situasi	3.1 Peralatan dibersihkan setelah digunakan sesuai dengan standar. 3.2 Informasi tentang kondisi kolega dan tamu disampaikan secara jelas pada pelayan kesehatan.
4. Menyiapkan laporan insiden	4.1 Situasi darurat didokumentasikan sesuai dengan prosedur perusahaan. 4.2 Laporan dibuat secara jelas dan akurat.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menyediakan pertolongan pertama di industri perhotelan.
 - 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan pada semua tingkatan.
 - 1.3 Perawatan pertolongan pertama merupakan suatu bantuan darurat yang diberikan kepada pihak kedua dalam ketidakberadaan paramedis atau perawatan medis.
 - 1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian pertolongan pertama meliputi:
 - 1.4.1 Masalah hukum yang mempengaruhi pemberian pertolongan pertama dalam sektor industri yang berbeda.
 - 1.4.2 Jenis dari lokasi dimana kecelakaan terjadi.
 - 1.4.3 Sifat kecelakaan dan penyebabnya.
 - 1.4.4 Ketersediaan perlengkapan pertolongan pertama, serta alat-alat atau pertolongan alternatif lain.
 - 1.4.5 Hal dekatnya dan keberadaan paramedis dan bantuan medis yang terlatih.
 - 1.4.6 Kondisi jantung atau pembuluh darah (*cardio-vascular*) pasien yang diindikasikan oleh suhu badan, tingkat denyutan nadi, dan jalan pernapasan.
 - 1.4.7 Kontaminasi zat kimia.
 - 1.5 Kondisi fisik dan mental dapat mencakup:
 - 1.5.1 Kegagalan jantung.
 - 1.5.2 Melepuh infeksi.
 - 1.5.3 Luka tulang dan sambungan tulang.
 - 1.5.4 Luka mata.

- 1.5.5 Luka bakar.
- 1.5.6 Pendarahan luar.
- 1.5.7 Pingsan.
- 1.5.8 Efek suhu panas dan dingin.
- 1.5.9 Sakit yang ada sebelumnya.
- 1.5.10 Tersengat/gigitan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Tandu
 - 2.2.2 Kain
 - 2.2.3 Kayu
 - 2.2.4 Termometer
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menyediakan pertolongan pertama.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Jenis-jenis kecelakaan
 - 3.1.2 Tindakan tanggap darurat
 - 3.1.3 Obat-obatan untuk pertolongan pertama
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Perawatan dan penyelesaian terhadap pertolongan pertama yang diakui

- 3.2.2 Kemampuan mengidentifikasi jenis kecelakaan
 - 3.2.3 Kemampuan mengidentifikasi penyiapan perlengkapan sesuai kebutuhan
 - 3.2.4 Kemampuan Memberikan perawatan pertama yang tepat
4. Sikap kerja yang diperlukan
- 4.1 Sigap mengidentifikasi situasi kecelakaan
 - 4.2 Cekatan dalam memberi pertolongan
 - 4.3 Terampil menggunakan peralatan P3K
 - 4.4 Cermat menentukan penyebab kecelakaan
 - 4.5 Teliti dalam melakukan pengobatan
 - 4.6 Hati-hati dalam menangani korban kecelakaan
5. Aspek kritis
- 5.1 Ketepatan mengidentifikasi penyebab kecelakaan
 - 5.2 Kecepatan mengambil tindakan yang dibutuhkan
 - 5.3 Ketepatan dalam melakukan tindakan perawatan

KODE UNIT : I.55HDR00.179.3

JUDUL UNIT : Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Tamu

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan, mengembangkan pengetahuan serta mendorong pelanggan untuk menggunakan dan membeli produk dan jasa.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan pengetahuan produk dan/atau jasa sesuai permintaan dan pasar	1.1 Kesempatan yang ada diambil untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk dan/atau jasa. 1.2 Riset formal dan informal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan produk dan/atau jasa. 1.3 Umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja digunakan untuk mengevaluasi produk dan/atau jasa serta kegiatan promosi. 1.4 Pengetahuan yang diperoleh digunakan bersama dengan rekan kerja untuk meningkatkan efektivitas penjualan dalam tim. 1.5 Informasi yang diperoleh dari pengalaman tempat kerja dan kontak langsung kepada orang yang berkepentingan dipertimbangkan dalam perencanaan yang akan datang. 1.6 Perubahan-perubahan untuk memenuhi keinginan pelanggan harus diidentifikasi. 1.7 Ide penyesuaian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan disarankan untuk orang yang berkepentingan menurut kebijakan.
2. Mendorong pelanggan menggunakan dan membeli produk dan jasa	2.1 Informasi akurat tentang produk dan/atau jasa ditawarkan kepada pelanggan. 2.2 Teknik penjualan digunakan untuk mendorong penggunaan dan pembelian produk jasa. 2.3 kemungkinan adanya 'extras' dan 'adds on' diinformasikan kepada pelanggan. 2.4 Produk dan layanan dipromosikan sesuai dengan tujuan dan fokus promosi perusahaan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mempromosikan produk dan/atau jasa kepada pelanggan.
- 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan di seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain dalam mempromosikan produk dan/atau jasa kepada tamu.
- 1.3 Riset formal dan informal meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Diskusi dengan rekan kerja.
 - 1.3.2 Membaca informasi perusahaan.
 - 1.3.3 Riset brosur informasi produk dan jasa.
 - 1.3.4 Media umum.
- 1.4 Produk dan jasa meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Tur dan transportasi.

- 1.4.2 Konferensi dan konvensi.
- 1.4.3 Fungsi pertemuan.
- 1.4.4 Hiburan.
- 1.4.5 Jasa belanja.
- 1.4.6 Fasilitas Restoran.
- 1.4.7 Makanan dan minuman.
- 1.4.8 Jasa '*add-on*'.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Piranti lunak dan keras
 - 2.1.2 *Website* untuk promosi produk
 - 2.1.3 *Powerpoint*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis
 - 2.2.2 Papan tulis
 - 2.2.3 Layar, pengeras suara, dan kelas
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika komunikasi
 - 4.1.2 Etika promosi
 - 4.1.3 Bekerja sama dengan pelanggan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan di tempat simulasi serta diterapkan secara individu atau kelompok.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses kerja dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Masalah hukum apapun yang memiliki dampak atas penjualan produk dan/atau jasa
 - 3.1.2 Produk dan/atau jasa perusahaan

- 3.1.3 Teknik penjualan
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Kemampuan pelayanan eksternal
 - 3.2.2 Kemampuan berkomunikasi yang baik
 - 3.2.3 Mengoperasikan komputer
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Efektif dalam melakukan tugas
 - 4.2 Cakap dalam memilih dan menjalani tugas
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengambil kesempatan yang ada untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk dan/atau jasa
 - 5.2 Ketepatan dalam menggunakan riset formal dan informal untuk memperbaharui pengetahuan
 - 5.3 Ketelitian dalam mengidentifikasi perubahan-perubahan untuk memenuhi keinginan pelanggan
 - 5.4 Ketepatan dalam menyarankan ide penyesuaian produk dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan untuk orang yang berkepentingan menurut kebijakan
 - 5.5 Keakuratan dalam menyampaikan informasi tentang produk dan/atau jasa ditawarkan kepada pelanggan
 - 5.6 ketepatan dalam menggunakan teknik penjualan untuk mendorong dan pembelian produk dan/atau jasa

KODE UNIT : I.55HDR00.167.3
JUDUL UNIT : Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks yang Berhubungan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk membaca instruksi dan diagram dalam konteks yang berhubungan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi tujuan teks	1.1 Pemahaman tujuan teks didemonstrasikan. 1.2 Pemahaman diagram didemonstrasikan.
2. Menginterpretasikan diagram, grafik, dan bagan	2.1 Percakapan tidak resmi dibuka dan ditutup secara tepat. 2.2 Teknik klarifikasi dan timbal balik digunakan. 2.3 Informasi yang tepat digunakan sesuai dengan konteks.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk membaca instruksi dan diagram dalam konteks yang berhubungan di industri perhotelan.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan tingkat manajer.
 - Teks meliputi teks asli, peta, diagram, grafik, dan bagan.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Alat tulis kantor
 - Komputer
 - Perlengkapan
(Tidak ada.)
- Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- Norma dan standar
 - Norma
(Tidak ada.)
 - Standar
(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

- Konteks penilaian
 - Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk membaca instruksi dan diagram dalam konteks yang berhubungan.
 - Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.
 - Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - Studi kasus.
 - Pengamatan praktik kinerja kandidat.

- 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Struktur kalimat yang sederhana
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Identifikasi tujuan teks
 - 3.2.2 Kemampuan memahami rincian khusus
 - 3.2.3 Kemampuan menginterpretasikan diagram/bagan/grafik
 - 3.2.4 Kewaspadaan atas rangkaian struktur
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat dalam memahami instruksi dan diagram
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam memahami instruksi dan diagram

KODE UNIT : I.55HDR00.210.3

JUDUL UNIT : Menangani Keluhan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membangun sifat dan rincian keluhan, menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan, dan melakukan tindak lanjut.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membangun sifat dan rincian keluhan	1.1 Sambutan secara formal, pernyataan yang sopan, dan bahasa tubuh yang tepat digunakan sesuai dengan standar. 1.2 Teknik klarifikasi dan umpan balik digunakan bila tamu menerangkan sifat komplainnya. 1.3 Situasi konflik yang potensial diidentifikasi secara cepat dan tepat. 1.4 Tamu yang menyampaikan keluhan ditenangkan. 1.5 Pilihan kosakata dan kalimat digunakan dengan tepat sesuai kebutuhan. 1.6 Susunan tata bahasa digunakan dengan baik dan benar.
2. Menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan	2.1 Situasi yang menimbulkan keluhan diterangkan. 2.2 Solusi terbaik ditawarkan untuk penyelesaian keluhan.
3. Melakukan tindak lanjut	3.1 Tindakan yang sudah diambil diperiksa sesuai dengan prosedur. 3.2 Penyelidikan lebih lanjut dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk membangun sifat dan rincian keluhan, menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan, dan melakukan tindak lanjut.
 - 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk pimpinan di semua usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain yang menyediakan layanan keluhan tamu.
 - 1.3 Situasi konflik dapat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Keluhan tamu.
 - 1.3.2 Izin kunjungan yang ditolak.
 - 1.3.3 Orang yang mengkonsumsi alkohol dan obat terlarang.
 - 1.3.4 Tamu yang tidak diterima di lokasi kerja.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Hardware* dan *software* alat pengolah data
 - 2.1.2 Jaringan internet
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis kantor
 - 2.2.2 *Database* tamu
 - 2.2.3 Daftar angket isian tamu

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika berkomunikasi
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk membangun sifat dan rincian keluhan, menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan, dan melakukan tindak lanjut.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja maupun di tempat simulasi dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses kerja dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat/demonstrasi/simulasi/bermain peran.
 - 1.3.3 Pertanyaan/tertulis/wawancara.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.7 Proyek, penugasan pekerjaan, dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Teknik penanganan konflik yang digunakan dan dapat diterima untuk menyelesaikan keluhan dan mengembangkan solusinya
 - 3.1.2 Strategi mengambil tindakan yang tepat untuk menyelesaikan keluhan demi kepuasan tamu
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menyelesaikan keluhan tamu
 - 3.2.2 Menyelesaikan keluhan tamu sesuai prosedur
 - 3.2.3 Menggunakan komunikasi yang efektif untuk menyelesaikan keluhan tamu
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Efisien dan efektif dalam penanganan keluhan
 - 4.2 Teliti dan cermat dalam menyelesaikan masalah
 - 4.3 Pengambilan keputusan yang tepat

5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan dalam mengidentifikasi situasi konflik yang potensial secara cepat dan tepat
 - 5.2 Kemampuan dalam menenangkan tamu yang menyampaikan keluhan
 - 5.3 Ketepatan dalam menawarkan solusi terbaik untuk penyelesaian keluhan

KODE UNIT : I.55HDR00.168.3
JUDUL UNIT : Melakukan Komunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Berpartisipasi dalam percakapan sederhana dengan rekan kerja	1.1 Kalimat pembuka percakapan dalam Bahasa Inggris digunakan dan ditanggapi dengan tepat. 1.2 Topik pembicaraan umum dikomentari. 1.3 Kegiatan operasional sebelumnya dibicarakan dengan rekan kerja. 1.4 Kalimat penutup yang tepat digunakan untuk mengakhiri percakapan.
2. Menanggapi permintaan dan instruksi verbal	2.1 Permintaan dan instruksi atasan dipahami dan dikonfirmasi. 2.2 Pengulangan dan klarifikasi terhadap permintaan dan instruksi diminta kepada yang memberi instruksi.
3. Membuat permintaan sederhana	3.1 Kalimat permintaan yang sopan digunakan dengan benar. 3.2 Ucapan terima kasih disampaikan dengan sopan dan benar. 3.3 Permintaan yang tidak direspons diterima dan ditanggapi dengan baik.
4. Menjelaskan prosedur rutin	4.1 Tahapan dalam pekerjaan rutin dijelaskan dengan tepat sesuai urutannya. 4.2 Pengecualian dalam tahapan pekerjaan rutin dijelaskan dengan tepat. 4.3 Saran untuk meningkatkan layanan prosedur rutin disampaikan.
5. Mengidentifikasi bentuk ekspresi dalam bahasa Inggris	5.1 Kalimat formal dibuat digunakan sesuai dengan tata bahasa Inggris. 5.2 Kalimat pertanyaan terbuka dan tertutup dibedakan dengan jelas. 5.3 Bentuk ungkapan informal dalam bahasa Inggris diidentifikasi dengan tepat.
6. Mengungkapkan kesukaan	6.1 Topik suka dan tidak suka dibicarakan dengan rekan kerja. 6.2 Preferensi dan alasannya didiskusikan.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan pada tingkat pelaksana di semua usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain yang berkaitan dengan kemampuan melakukan komunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Telepon
 - 2.1.3 Jaringan internet
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kamus elektronik atau fisik kamus bahasa Inggris
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika berkomunikasi
 - 4.2 Standar
(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja atau di tempat simulasi serta diterapkan secara individu.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses kerja dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Bahasa Inggris
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan percakapan dalam bahasa Inggris
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat dalam menggunakan bahasa Inggris dalam percakapan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan dalam mengomentari topik umum dalam bahasa Inggris dengan tepat
 - 5.2 Kemampuan dalam memahami dan mengonfirmasi permintaan dan instruksi dengan tepat
 - 5.3 Kemampuan dalam menjelaskan tahapan pekerjaan rutin

KODE UNIT : I.55HDR00.147.3

JUDUL UNIT : Melakukan Kerjasama dengan Kolega dan Tamu

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk melakukan kerjasama dengan kolega dan tamu yang meliputi komunikasi dan memberikan layanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	1.1 Komunikasi dengan kolega dan tamu menggunakan intonasi dan bahasa tubuh yang sopan dilaksanakan secara profesional . 1.2 Komunikasi dua arah dilaksanakan secara aktif dan efektif. 1.3 Konflik dan potensi konflik diidentifikasi dengan bantuan dari kolega untuk penyelesaiannya.
2. Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal	2.1 Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk kebutuhan tertentu diidentifikasi sesuai dengan standar perusahaan. 2.2 Kebutuhan dan permintaan tamu dipenuhi dalam jangka waktu yang cepat sesuai prosedur perusahaan. 2.3 Keluhan tamu diidentifikasi dan ditangani secara profesional untuk penyelesaiannya sesuai prosedur perusahaan.
3. Menjaga standar kinerja presentasi persona	3.1 Standar kerja digunakan dalam melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan tamu dan kolega. 3.2 Standar kebersihan, kesehatan dan kelestarian lingkungan diterapkan dalam meningkatkan kinerja sesuai prosedur. 3.3 Pakaian yang sopan digunakan dalam menunjang kinerja sesuai dengan standar perusahaan.
4. Melakukan kerja dalam tim	4.1 Kepercayaan, dukungan dan toleransi dilaksanakan dalam aktivitas sehari-hari untuk mencapai tujuan kerja tim. 4.2 Tujuan kerja tim secara bersama diidentifikasi. 4.3 Tanggung jawab serta tugas individu diidentifikasi dan diselesaikan sesuai prioritas dalam waktu yang ditentukan. 4.4 Bantuan diminta dan ditawarkan dari dan kepada anggota tim untuk memenuhi tujuan kerja. 4.5 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain diterima. 4.6 Perubahan tanggung jawab dari anggota tim didiskusikan untuk memenuhi tujuan kerja.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan kerjasama dengan kolega dan tamu di industri perhotelan.

- 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan, khususnya karyawan yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu.
- 1.3 Profesional yang dimaksud adalah layanan yang dilakukan sesuai dengan protokol dan peraturan yang berlaku.
- 1.4 Tergantung kepada tamu dan situasi tertentu meliputi:
 - 1.4.1 Anggota sektor pariwisata dan perhotelan lain.
 - 1.4.2 Individu atau kelompok internal.
 - 1.4.3 Penduduk setempat.
 - 1.4.4 Pengunjung.
 - 1.4.5 Media.
 - 1.4.6 Teman kerja/kolega.
- 1.5 Kebutuhan tertentu meliputi:
 - 1.5.1 Individu penyandang disabilitas.
 - 1.5.2 Kebutuhan kebudayaan tertentu.
 - 1.5.3 Anak-anak yang tidak ditemani.
 - 1.5.4 Para orang tua dengan anak-anak yang masih kecil.
 - 1.5.5 Wanita yang belum berumah tangga.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat komunikasi
 - 2.1.2 Komputer
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis
 - 2.2.2 Buku catatan
 - 2.2.3 Perlengkapan kerja yang berhubungan dengan penyandang disabilitas
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik komunikasi
 - 4.1.2 Kode etik penampilan
 - 4.1.3 Toleransi karyawan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan
 - 4.2.2 Standar *higiene* dan sanitasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk melakukan kerjasama dengan kolega dan tamu.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.

- 1.3.6 Bermain peran .
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga .
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Komunikasi lisan dan nonlisan
 - 3.1.2 Prinsip kerja tim
 - 3.1.3 Penyandang disabilitas
 - 3.1.4 Higiene dan sanitasi
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi
 - 3.2.2 Berpenampilan
 - 3.2.3 Menangani penyandang disabilitas
 - 3.2.4 Bekerja dalam tim
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cekatan dalam menangani kebutuhan dan keluhan tamu
 - 4.2 Ramah dan sopan dalam berkomunikasi dengan tamu
 - 4.3 Bekerjasama dalam tim
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam memberikan respon saat berkomunikasi
 - 5.2 Ketepatan dalam memenuhi kebutuhan tamu
 - 5.3 Kemampuan berempati terhadap keluhan tamu
 - 5.4 Kemampuan bekerjasama dalam tim

KODE UNIT : I.55HDR00.148.3
JUDUL UNIT : Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk melakukan kerja dalam lingkungan sosial yang beragam yang berhubungan dengan komunikasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi dengan tamu dan kolega dari latar belakang yang beragam	1.1 Tamu dan kolega dengan latar belakang budaya yang berbeda diperlakukan dengan hormat. 1.2 Keberagaman budaya dipertimbangkan dalam melakukan komunikasi lisan dan nonlisan. 1.3 Penggunaan bahasa isyarat dan kata-kata sederhana digunakan dalam melakukan komunikasi dengan tamu dan kolega jika terjadi hambatan bahasa . 1.4 Sumber-sumber informasi terkait budaya diperoleh dari kolega untuk tujuan komunikasi yang efektif.
2. Menangani kesalahpahaman antar budaya	2.1 Kesalahpahaman terkait keberagaman budaya di tempat kerja diidentifikasi. 2.2 Kesulitan dan kesalahpahaman yang timbul karena keberagaman budaya disampaikan dan dicari bantuan pada pihak yang tepat.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan kerja dalam lingkungan sosial yang beragam di industri perhotelan.
 - 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan pada semua tingkatan, khususnya karyawan yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu.
 - 1.3 Keberagaman budaya meliputi:
 - 1.3.1 Ras.
 - 1.3.2 Bahasa.
 - 1.3.3 Disabilitas.
 - 1.3.4 Struktur keluarga.
 - 1.3.5 Jenis kelamin.
 - 1.3.6 Umur.
 - 1.3.7 Pilihan jenis kelamin.
 - 1.4 Hambatan bahasa terjadi ketika orang yang berkomunikasi tidak menggunakan bahasa yang sama, atau tidak memiliki tingkat kemampuan berbahasa yang sama.
 - 1.5 Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan bahasa:
 - 1.5.1 Bertemu dan memberi salam pada tamu.
 - 1.5.2 Memberikan pengarahan yang sederhana.
 - 1.5.3 Memberikan instruksi yang sederhana.
 - 1.5.4 Menjawab pertanyaan yang sederhana.
 - 1.5.5 Melayani dan membantu tamu.
 - 1.5.6 Menerangkan barang dan jasa.

- 1.6 Sumber informasi meliputi:
 - 1.6.1 Buku referensi dan artikel.
 - 1.6.2 Pihak terkait meliputi:
 - a. Jasa penerangan.
 - b. Layanan diplomatis.
 - c. Organisasi budaya lokal.
 - d. Instansi pemerintah yang sesuai.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Buku referensi
 - 2.2.2 Artikel
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik pergaulan dalam keberagaman
 - 4.2 Standar
(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk melakukan kerja dalam lingkungan sosial yang beragam.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi Kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan Praktik Kinerja Kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan Lisan dan Tertulis.
 - 1.3.4 Bukti Portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan Masalah.
 - 1.3.6 Bermain Peran.
 - 1.3.7 Laporan Pihak Ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan Penugasan Pekerjaan dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Keberagaman budaya
 - 3.1.2 Komunikasi lisan dan non lisan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi
 - 3.2.2 Menangani keberagaman budaya

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Profesional dalam berkomunikasi
 - 4.2 Toleran terhadap keberagaman budaya
5. Aspek kritis
 - 5.1 Keprofesionalan dalam berkomunikasi dalam lingkungan budaya yang beragam, baik lisan dan nonlisan
 - 5.2 Ketoleransian dalam menyikapi keberagaman budaya

KODE UNIT : I.55HDR00.169.3
JUDUL UNIT : Melakukan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan dengan Industri Pariwisata
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk melakukan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi masalah eksploitasi seksual anak	1.1 Masalah eksploitasi anak diidentifikasi. 1.2 Dampak eksploitasi seksual anak dijelaskan.
2. Menjelaskan tindakan untuk mencegah eksploitasi seksual anak	2.1 Aturan yang berkaitan dengan eksploitasi seksual anak diidentifikasi. 2.2 Aturan yang berkaitan dengan eksploitasi seksual anak dijelaskan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata.
 - 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan di industri perhotelan dan perjalanan meliputi:
 - 1.2.1 Kantor depan.
 - 1.2.2 Rumah tangga.
 - 1.2.3 Layanan makanan dan minuman.
 - 1.2.4 Produksi makanan.
 - 1.2.5 Agen perjalanan.
 - 1.2.6 Turis mengacu pada wisatawan internasional, wisatawan domestik, dan pelancong bisnis.
 - 1.2.7 Eksploitasi seksual anak meliputi:
 - a. Pariwisata seks anak.
 - b. Pornografi anak.
 - c. Pelacuran anak.
 - d. Pelecehan seksual pada anak.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Jaringan internet
 - 2.1.2 Sistem komputer reservasi
 - 2.1.3 Telepon dan *smartphone*
 - 2.1.4 Alat pengolah data
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat pencatat data
 - 2.2.2 Alat tulis kantor
 - 2.2.3 Mesin cetak/*printer*
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)

- 4.2 Standar
(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk melakukan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Eksploitasi seks pada anak
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menjelaskan eksploitasi seksual pada anak
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Tepat dalam menjelaskan eksploitasi seksual pada anak
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menjelaskan eksploitasi seksual pada anak

KODE UNIT : I.55HDR00.171.3
JUDUL UNIT : Mengembangkan Lingkungan yang Aman Bagi Anak pada Industri Pariwisata
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengembangkan lingkungan yang aman bagi anak pada industri pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi kebutuhan hotel yang aman terhadap anak	1.1 Kebutuhan lingkungan Hotel yang aman terhadap anak diidentifikasi sesuai prosedur. 1.2 Upaya pemenuhan kebutuhan lingkungan Hotel yang aman terhadap anak dikembangkan sesuai prosedur.
2. Mengevaluasi upaya pemenuhan kebutuhan lingkungan Hotel yang aman terhadap anak	2.1 Upaya-upaya yang tidak efektif diidentifikasi sesuai prosedur. 2.2 Upaya-upaya yang tidak efektifkan diperbaiki sesuai prosedur.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengembangkan lingkungan yang aman bagi anak pada industri pariwisata.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan pada semua tingkatan.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Alat komunikasi
 - Buku panduan
 - Perlengkapan
(Tidak ada.)
- Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- Norma dan standar
 - Norma
(Tidak ada.)
 - Standar
(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

- Konteks penilaian
 - Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mengembangkan lingkungan yang aman bagi anak pada industri pariwisata.
 - Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.
 - Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:

- 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Perlindungan anak
 - 3.1.2 Eksploitasi seksual pada anak
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengidentifikasi kebutuhan anak
 - 3.2.2 Mengelola lingkungan Hotel
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Tepat dalam mengidentifikasi kebutuhan lingkungan Hotel yang aman terhadap anak
 - 4.2 Tepat dalam mengupayakan lingkungan Hotel yang aman bagi anak
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi kebutuhan lingkungan Hotel yang anak pada anak
 - 5.2 Ketepatan dalam mengupayakan lingkungan Hotel yang aman bagi anak

KODE UNIT : I.55HDR00.037.3
JUDUL UNIT : Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Layanan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyelaraskan kerjasama antara area dapur dan area layanan serta membersihkan area layanan makanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyelaraskan kerjasama antara area dapur dan area layanan	1.1 Lokasi pelayanan di dapur diawasi untuk memastikan pengambilan makanan dengan segera. 1.2 Makanan diperiksa atas noda, tumpahan dan tetesan sesuai dengan standar perusahaan 1.3 Makanan ditempatkan secara benar pada lokasi layanan yang tepat sesuai dengan standar perusahaan. 1.4 Kesiapan barang-barang untuk layanan diinformasikan kepada kolega. 1.5 Barang-barang tambahan yang dibutuhkan dari dapur diidentifikasi melalui pengawasan area layanan dan konsultasi dengan kolega. 1.6 Permintaan dibuat untuk staf dapur berdasarkan kebutuhan sesuai dengan standar.
2. Membersihkan area layanan makanan	2.1 Barang-barang yang sudah digunakan dibersihkan dari area pelayanan. 2.2 Sisa-sisa makanan ditangani sesuai dengan peraturan kesehatan dan kebersihan perusahaan. 2.3 Perlengkapan dirapihkan sesuai dengan standar perusahaan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menyelaraskan kerjasama antara area dapur dan area layanan serta membersihkan area layanan makanan.
 - 1.2 Unit kompetensi ini diterapkan untuk karyawan di seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan departemen *Food and Beverage Service*.
 - 1.3 Yang dimaksud dengan barang-barang yang sudah digunakan dibersihkan segera dari area pelayanan pada yaitu memindahkan peralatan yang sudah dan tidak lagi digunakan oleh tamu dengan aman dan pada tempat yang tepat.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Meja layanan
 - 2.1.2 Meja *buffet*
 - 2.1.3 Tempat tunggu atau *side station*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat komunikasi
 - 2.2.2 Sistem operasi Restoran

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menyelaraskan kerjasama antara area dapur dan area layanan serta membersihkan area layanan makanan.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja atau tempat kerja simulasi dan diterapkan secara individual atau kelompok.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat/demonstrasi/simulasi/bermain peran.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan/tertulis/wawancara.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.7 Proyek, penugasan pekerjaan, dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Menu makanan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif dan efisien
 - 3.2.2 Menggunakan sistem operasi Restoran
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Sikap dan perilaku kerja yang ramah dan sopan
 - 4.2 Teliti dalam memilih dan mengolah makanan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menyiapkan barang-barang untuk layanan serta barang tambahan yang dibutuhkan dari dapur
 - 5.2 Ketepatan cara membersihkan area layanan makanan sesuai dengan standar perusahaan

KODE UNIT : I.55HDR00.026.3

JUDUL UNIT : Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan area makan atau Restoran untuk layanan, mengatur meja, menyambut tamu, mengambil pesanan, menyajikan, membersihkan makanan dan minuman, serta menutup area Restoran atau ruang makan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan hidangan dan area Restoran untuk layanan	1.1 Area makan dan Restoran diperiksa kebersihannya sebelum pelayanan pada tamu, sesuai dengan standar perusahaan dan protokol kesehatan. 1.2 Fasilitas tamu dibersihkan sebelum pelayanan. 1.3 Area yang nyaman disiapkan secara rapi untuk pelayanan termasuk penyesuaian penerangan dan musik bila perlu. 1.4 Tata letak atau penempatan perabotan dipastikan keselamatan dan kenyamanan bagi staf dan tamu sesuai dengan Standar operasional prosedur perusahaan. 1.5 Perlengkapan disiapkan untuk pelayanan. 1.6 Komunikasi dilakukan dengan staf dapur dan informasi dicari tentang variasi menu secara digital (QR Code).
2. Mengatur meja	2.1 Meja dan kursi disusun sesuai dengan standar perusahaan atau sesuai permintaan tamu. 2.2 Taplak meja dipasang dengan teknik yang benar sesuai dengan standar perusahaan. 2.3 Kebersihan dan kondisi seluruh meja diperiksa sebelum pelayanan. 2.4 Item yang tidak memenuhi standar perusahaan diidentifikasi dan dipindahkan dari area layanan. 2.5 Masalah yang timbul dilaporkan kepada orang yang berwenang.
3. Menyambut Tamu	3.1 Tamu disambut kedatangannya sesuai dengan standar pelayanan perusahaan. 3.2 Tamu dipersilahkan duduk sesuai dengan reservasi tempat. 3.3 Menu makanan dan minuman (QR Code) disajikan segera kepada tamu sesuai dengan standar perusahaan.
4. Mengambil pesanan	4.1 Pesanan diambil secepatnya dan secara akurat dengan meminimalkan gangguan terhadap tamu. 4.2 Rekomendasi dibuat untuk tamu guna membantu mereka dalam pemilihan minuman dan makanan. 4.3 Pesanan dicatat secara akurat dengan menggunakan <i>captain/slip order</i> dan diinput ke dalam sistem operasional Restoran. 4.4 Pesanan secepatnya disampaikan ke bagian

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	dapur atau bar. 4.5 Pertanyaan tamu tentang item menu dijawab secara sopan dan benar. 4.6 Bila jawaban tidak diketahui, informasi dicari dari dapur atau dari supervisor yang tepat. 4.7 Sistem pemesanan didistribusikan secara benar sesuai dengan standar perusahaan. 4.8 Peralatan makan disesuaikan dengan pilihan makanan dan minuman menurut standar perusahaan.
5. Menyajikan makanan dan minuman	5.1 Minuman dan makanan dikumpulkan dengan segera di area pelayanan. 5.2 Pesanan diperiksa sebelum disajikan kepada tamu. 5.3 Alur pelayanan dan pengantaran hidangan diawasi sesuai dengan standar perusahaan. 5.4 Setiap penundaan atau kekurangan pelayanan segera ditindaklanjuti dengan bagian dapur. 5.5 Tamu diberikan informasi mengenai adanya keterlambatan pesanan. 5.6 Makanan dan minuman disajikan dengan sopan di atas meja sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan kesehatan dan kebersihan. 5.7 Makanan dan minuman disajikan kepada tamu yang tepat. 5.8 Kepuasan tamu diperiksa/ditanyakan pada waktu yang tepat. 5.9 Makanan dan minuman tambahan ditawarkan kembali pada waktu yang tepat.
6. Membersihkan makanan dan minuman	6.1 Meja dibersihkan dari sisa makanan, alat makan dan piring kotor pada waktu yang tepat dengan meminimalkan kesalahan terhadap tamu. 6.2 Tagihan disiapkan kepada tamu sesuai dengan pesanan dan permintaan. 6.3 Tagihan diproses sesuai dengan standar perusahaan. 6.4 Tamu disapa dengan ramah ketika keluar dari area Restoran.
7. Menutup area Restoran	7.1 Perlengkapan disimpan untuk layanan berikutnya sesuai dengan standar perusahaan. 7.2 Area dibersihkan sesuai dengan standar perusahaan. 7.3 Area ditata secara benar untuk layanan berikutnya sesuai dengan standar perusahaan. 7.4 Pelayanan dievaluasi kembali dengan kolega untuk tujuan perbaikan dimasa yang akan datang. 7.5 Serah terima pekerjaan dilakukan dan informasi yang berkaitan dengan operasional diberikan kepada staf Restoran berikutnya.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menyajikan makanan dan minuman dalam *table d'hote*, *a'la carte* (harga terpisah menurut menu), *buffet* pesta untuk layanan sarapan pagi, atau minuman kopi dan teh.
 - 1.2 Unit kompetensi ini diterapkan untuk karyawan di seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan departemen *Food and Beverage Service*.
 - 1.3 Taplak meja meliputi ukuran dan bentuk (*square, round, small, medium, and large*) sesuai dengan meja yang disediakan atau digunakan dan penerapannya sesuai dengan standar perusahaan.
 - 1.4 Item meliputi perabot atau peralatan, meja-kursi serta peralatan makan yang tidak layak, dipisahkan dan dipindahkan dari area pelayanan, agar tidak mengganggu kenyamanan dan keamanan serta kelancaran operasional.
 - 1.5 Peralatan makan meliputi *chinaware, glassware, dan silverware*.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Glassware*
 - 2.1.2 *Crockery*
 - 2.1.3 *Cutleries*
 - 2.1.4 Pemanas makanan
 - 2.1.5 Linen
 - 2.1.6 Daftar menu makanan dan minuman anggur (*QR Code*)
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Perkakas atau perabot untuk pembuatan minuman kopi dan teh
 - 2.2.2 Kursi
 - 2.2.3 Meja
 - 2.2.4 *Condiments compartment (sauce dish, et cetera)*
 - 2.2.5 Materi tampilan
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Peraturan yang baku sesuai kesepakatan bersama
 - 4.2.2 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menyediakan layanan makanan dan minuman.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja atau tempat kerja simulasi dan diterapkan secara individual atau kelompok.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.

- 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat/demonstrasi/simulasi/bermain peran.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan/tertulis/wawancara.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.7 Proyek, penugasan pekerjaan, dan ulasan produk.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Sistem pelayanan
 - 3.1.2 Produk makanan dan minuman
 - 3.1.3 *Hygiene* dan sanitasi sesuai dengan standar yang berlaku
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Teknik menjual
 - 3.2.2 Penggunaan bahasa
 - 3.2.3 Teknik penyajian
 - 3.2.4 Teknik penggunaan sistem operasi Restoran
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Sikap perilaku yang baik sesuai dengan peraturan yang berlaku
 - 4.2 Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan pekerjaan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menyiapkan area makan atau Restoran sesuai dengan standar perusahaan
 - 5.2 Ketepatan dalam menyusun meja dengan benar sesuai dengan standar perusahaan atau sesuai dengan permintaan tamu
 - 5.3 Ketepatan dalam menyambut tamu, memeriksa reservasi tempat, dan memperkenalkan diri kepada tamu
 - 5.4 Ketelitian dalam mengambil dan mencatat pesanan tamu dan memasukkannya ke dalam sistem operasi Restoran
 - 5.5 Ketepatan dalam memeriksa dan mengumpulkan pesanan tamu serta menyajikan pesanan kepada orang yang tepat
 - 5.6 Ketepatan dalam membersihkan meja serta menyiapkan dan memproses tagihan tamu
 - 5.7 Ketepatan dalam menata ulang area makan atau Restoran untuk layanan berikutnya sesuai dengan standar perusahaan

KODE UNIT : I.55HDR00.004.3

JUDUL UNIT : Memproses Transaksi Keuangan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memproses tanda terima dan pembayaran, memindahkan keuntungan dari mesin register atau terminal, dan mencocokkan keuntungan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memproses tanda terima dan pembayaran	1.1 Pemeriksaan transaksi dilaksanakan secara teliti sesuai dengan standar. 1.2 Laporan keuangan disiapkan dan diperiksa sesuai dengan standar. 1.3 Pelaksanaan sistem keuangan dikontrol sesuai dengan standar. 1.4 Transaksi keuangan dimonitor sesuai standar. 1.5 Perbedaan pada laporan keuangan dicari solusi sesuai standar.
2. Memindahkan keuntungan dari mesin register atau terminal	2.1 Laporan keuangan diselesaikan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan. 2.2 Penyelesaian laporan keuangan diteruskan kepada pihak yang terkait. 2.3 Pembacaan mesin register atau terminal dilaksanakan. 2.4 Dokumen kas dan nonkas disimpan sesuai dengan standar.
3. Mencocokkan keuntungan	3.1 Kas dihitung secara teliti. 3.2 Dokumen nonkas dihitung secara akurat. 3.3 Jumlah kas di terminal dan transaksi nonkas ditentukan secara akurat. 3.4 Keuntungan dicatat sesuai dengan standar.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk memproses tanda terima dan pembayaran, memindahkan keuntungan dari mesin register atau terminal, dan mencocokkan keuntungan.
 - 1.2 Unit kompetensi ini diterapkan untuk karyawan di semua usaha pariwisata sektor perhotelan yang memproses transaksi keuangan.
 - 1.3 Mesin register atau terminal merupakan mesin yang digunakan untuk menghimpun dan menghitung transaksi penjualan yang dilengkapi dengan laci tunai untuk menyimpan uang.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mesin register/terminal
 - 2.1.2 Alat pengolah data
 - 2.1.3 *Electronic Data Captured* (EDC)
 - 2.1.4 *Money checker*
 - 2.1.5 Alat penghitung
 - 2.1.6 Alat komunikasi
 - 2.1.7 *Safety deposit box*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Setruk kartu kredit/kartu debit

- 2.2.2 Bukti deposit
 - 2.2.3 Voucher
 - 2.2.4 Aplikasi pembayaran
 - 2.2.5 Mata uang asing
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk memproses tanda terima dan pembayaran, memindahkan keuntungan dari mesin register atau terminal, dan mencocokkan keuntungan.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja atau tempat kerja simulasi dan diterapkan secara individual atau kelompok.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat/demonstrasi/simulasi/bermain peran/pertanyaan lisan/tertulis/wawancara.
 - 1.3.3 Bukti portofolio.
 - 1.3.4 Pemecahan masalah.
 - 1.3.5 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.6 Proyek, penugasan pekerjaan, dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Standar keuangan dan pencatatannya
 - 3.1.2 Transaksi dan neraca keuangan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mendokumentasikan transaksi keuangan
 - 3.2.2 Melaksanakan standar administrasi akunting
 - 3.2.3 Menggunakan teknologi
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam memproses tanda terima dan pembayaran
 - 4.2 Cermat dalam memindahkan keuntungan dari mesin register atau terminal
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam melaksanakan pemeriksaan transaksi keuangan

- 5.2 Ketelitian dalam mengontrol sistem keuangan
- 5.3 Ketepatan dalam menyelesaikan laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditentukan

KODE UNIT : I.55HDR00.158.3

JUDUL UNIT : Menerima dan Menyimpan Barang

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menerima dan menyimpan barang kebutuhan hotel.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengambil kiriman persediaan	1.1 Persediaan yang datang diperiksa sesuai pesanan secara seksama terhadap pesanan dan dokumentasi pengiriman sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.2 Persediaan diidentifikasi secara seksama, dicatat, dan dikomunikasikan pada orang yang tepat. 1.3 Ketidaksesuaian ditindaklanjuti sesuai kebijakan perusahaan.
2. Menyimpan persediaan	2.1 Persediaan disimpan ke tempat penyimpanan dengan aman. 2.2 Jumlah persediaan dicatat secara akurat sesuai prosedur perusahaan. 2.3 Persediaan diberi label sesuai dengan prosedur perusahaan.
3. Melakukan rotasi dan penjagaan persediaan	3.1 Persediaan dirotasi sesuai dengan kebijakan perusahaan. 3.2 Persediaan dipindahkan sesuai dengan aturan keselamatan dan kesehatan. 3.3 Kelebihan persediaan ditempatkan di gudang sesuai dengan kebijakan perusahaan. 3.4 Tempat penyimpanan dijaga dengan aman sesuai dengan peraturan perusahaan. 3.5 Masalah yang timbul segera diidentifikasi dan dilaporkan. 3.6 Sistem pencatatan persediaan digunakan sesuai dengan prinsip akuntansi dan ketentuan perusahaan.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk menerima dan menyimpan barang di industri perhotelan.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan dengan tugas menerima dan menyimpan barang.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Rak barang
 - Alat tulis
 - Timbangan
 - Sink unit*
 - Water sprayer*
 - Perlengkapan
 - Kartu inventori
 - Alat angkut barang
 - Komputer

2.2.4 Perlengkapan keselamatan dan kesehatan kerja

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menerima dan menyimpan barang.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Menganalisis jenis-jenis barang
 - 3.1.2 Penerimaan dan penyimpanan barang
 - 3.1.3 Menganalisis penataan jenis-jenis barang
 - 3.1.4 Peralatan dan administrasi barang
 - 3.1.5 Inventori barang
 - 3.1.6 Penggunaan komputer
 - 3.1.7 Pelatihan terhadap lingkungan pekerjaan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Membuat pencatatan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam memeriksa kecocokan persediaan saat penerimaan
 - 4.2 Hati-hati dalam menangani persediaan
 - 4.3 Tepat dalam mencatat dan menyimpan persediaan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam memeriksa kondisi persediaan saat penerimaan
 - 5.2 Kehati-hatian dalam menangani persediaan
 - 5.3 Ketepatan dalam mencatat dan menyimpan persediaan

- 5.4 Kecermatan dalam menggunakan sistem pencatatan persediaan sesuai dengan prinsip akuntansi dan ketentuan perusahaan

KODE UNIT : I.55HDR00.024.3
JUDUL UNIT : Membersihkan dan Merapikan Area Bar
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membersihkan bar dan perlengkapan bar serta membersihkan dan menjaga area publik.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membersihkan bar dan perlengkapan bar	1.1 Permukaan bar dan perlengkapan dibersihkan sesuai dengan peraturan kesehatan atau kebersihan standar perusahaan dan protokol kesehatan yang berlaku. 1.2 Perlengkapan bar dioperasikan sesuai dengan standar perusahaan dan buku panduan pabrik. 1.3 Kondisi peralatan yang digunakan untuk pelayanan di bar, diperiksa selama proses pembersihan sesuai dengan standar perusahaan. 1.4 Pembersihan area bar dan perlengkapan dilakukan dengan bekerja sama antar staf bar dengan gangguan minimum terhadap operasional bar.
2. Membersihkan dan menjaga area publik	2.1 Area publik yang memerlukan perhatian harus diidentifikasi segera dan melakukan tindakan yang layak sesuai protokol kesehatan yang berlaku. 2.2 Semua jenis alat penyajian yang kotor atau kosong dan tidak diperlukan harus dibersihkan berdasarkan standar dan protokol kesehatan. 2.3 Meja dan area publik disiapkan sesuai dengan persyaratan perusahaan. 2.4 Kesempatan untuk berinteraksi dengan tamu dilakukan sesuai dengan standar layanan tamu. 2.5 Perilaku yang tidak biasanya, mencurigakan, atau melanggar peraturan dilaporkan sesuai dengan standar perusahaan.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk membersihkan bar dan perlengkapan bar, serta membersihkan dan menjaga area publik.
 - Unit kompetensi ini diterapkan untuk karyawan di seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan departemen *Food and Beverage Service*.
 - Permukaan bar meliputi *bar counter*, meja kerja bartender, dan pelayanan minuman.
 - Peralatan seperti *glassware*, *chinaware*, dan *silverware*.
 - Area publik merupakan area yang berada dalam ruang lingkup kerja bar seperti area meja tamu dan toilet.
 - Proses pembersihan sesuai dengan standar perusahaan dan protokol kesehatan meliputi penanganan barang-barang yang pecah

serta retak dan rusak dipisahkan dan dilaporkan sesuai dengan standar perusahaan.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Glassware*
 - 2.1.2 *Chinaware*
 - 2.1.3 *Silverware/bar hand tools*
 - 2.1.4 *Chemical*
 - 2.1.5 *Linen (cleaning cloth, napkin, et cetera)*
 - 2.1.6 *Mop*
 - 2.1.7 *Mop bucket*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Furniture*
 - 2.2.2 *Hollowware (wine cooler and wine bucket)*
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian atau asesmen kompetensi pada unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk membersihkan bar dan perlengkapan serta membersihkan dan menjaga area publik.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja atau tempat kerja simulasi dan diterapkan secara individual atau kelompok.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat/demonstrasi/simulasi/bermain peran
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan/tertulis/wawancara
 - 1.3.4 Bukti portofolio
 - 1.3.5 Pemecahan masalah
 - 1.3.6 Laporan pihak ketiga
 - 1.3.7 Proyek, penugasan pekerjaan, dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Mengetahui jenis dan bahan yang akan dibersihkan
 - 3.1.2 Menggunakan alat yang tepat untuk membersihkan
 - 3.1.3 Mengetahui proses atau teknik membersihkan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Keahlian dalam membersihkan peralatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

3.2.2 Menempatkan atau menyimpan peralatan sesuai dengan jenisnya (standar perusahaan)

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kerapihan penampilan dalam bekerja

4.2 Kesesuaian penggunaan peralatan keselamatan

4.3 *Hygiene* dan sanitasi dalam segala hal sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengoperasikan peralatan dan perlengkapan sesuai dengan instruksi pabrik

5.2 Ketepatan mengidentifikasi dan melakukan tindakan yang sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku

KODE UNIT : **I.55HDR00.035.3**
JUDUL UNIT : **Menghidangkan *Cocktail***
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memasarkan, menyiapkan, dan menyajikan *cocktail*.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memasarkan <i>cocktail</i> kepada tamu	1.1 Strategi pemasaran yang tepat digunakan untuk mempromosikan <i>cocktail</i> kepada tamu. 1.2 Tampilan material promosi yang menarik digunakan untuk mempromosikan <i>cocktail</i> . 1.3 Tamu diberikan informasi yang akurat secara sopan tentang jenis <i>cocktail</i> yang tersedia.
2. Menyiapkan <i>cocktail</i>	2.1 Perlengkapan minuman <i>cocktail</i> disiapkan sesuai dengan standar perusahaan. 2.2 Minuman <i>cocktail</i> dibuat secara benar dan efisien sesuai dengan resep. 2.3 Daya tarik tamu, struktur aroma, dan temperatur dipertimbangkan dalam menyiapkan <i>cocktails</i> . 2.4 Resep <i>cocktail</i> baru dikembangkan sesuai dengan tren pasar.
3. Menyajikan <i>cocktail</i>	3.1 Hiasan yang sesuai atau serasi disiapkan. 3.2 Penampilan dan penyajian yang maksimal dari minuman <i>cocktail</i> dibuat sesuai dengan standar. 3.3 Pemborosan dan pemakaian bahan yang telah busuk atau rusak dihindari selama pelayanan. 3.4 Pemakaian <i>bar supplies</i> dioptimalkan.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk memasarkan, menyiapkan, dan menyajikan *cocktail*.
 - Unit kompetensi ini diterapkan untuk karyawan di seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan departemen *Food and Beverage Service* yang menghidangkan *cocktail*.
 - Strategi pemasaran meliputi:
 - Strategi jangka panjang, pendek dan menengah.
 - Selalu konsisten dalam menjalankan strategi.
 - Minuman *cocktail* adalah yang dibuat dengan cara:
 - Dicampur (*blended*).
 - Dikocok (*shake*).
 - Diaduk (*stirred*).
 - Dibangun (*build*).
 - Diambangkan (*floated*).
 - Dibakar (*flambee*).
 - Bar supplies* meliputi:
 - Bahan-bahan yang diperlukan dalam persiapan, membuat, dan menyajikan minuman.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Refrigerator*
 - 2.1.2 *Ice making machine*
 - 2.1.3 *Electric blender*
 - 2.1.4 *Coffee making machine*
 - 2.1.5 *Draught beer unit*
 - 2.1.6 *Bottle opener*
 - 2.1.7 *Shaker*
 - 2.1.8 *Jigger*
 - 2.1.9 *Strainer*
 - 2.1.10 *Long bar spoon*
 - 2.1.11 *Drink list (QR Code)*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Cocktail napkin*
 - 2.2.2 *Coaster*
 - 2.2.3 *Straw*
 - 2.2.4 *Stirrer*
 - 2.2.5 Penghias minuman
 - 2.2.6 Nampan
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk memasarkan, menyiapkan dan menyajikan *cocktail*.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja atau tempat kerja simulasi dan diterapkan secara individual atau kelompok.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat/demonstrasi/simulasi/bermain peran.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan/tertulis/wawancara.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.7 Proyek, penugasan pekerjaan, dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Pengoperasian bar
 - 3.1.2 Meracik dan membuat minuman *cocktail*
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Meracik dan membuat minuman *cocktail* dengan sikap yang baik dan sempurna
 - 3.2.2 *Hygiene* dan sanitasi sesuai dengan standar yang berlaku
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam memilih bahan minuman *cocktail*
 - 4.2 Tangkas dalam membuat *cocktail*
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan membuat tampilan material yang baik untuk mempromosikan *cocktail* dan memberikan informasi yang akurat tentang jenis gaya *cocktail* yang tersedia
 - 5.2 Ketepatan untuk menyiapkan dan menyajikan minuman *cocktail* sesuai dengan standar resep yang ada
 - 5.3 Ketepatan membuat penampilan dan penyajian yang maksimal dari minuman *cocktail*

KODE UNIT : I.55HDR00.030.3

JUDUL UNIT : Menyediakan Minuman NonAlkohol

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan minuman teh dan kopi, minuman dingin, dan menggunakan perlengkapan serta mesin untuk minuman nonalkohol.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan minuman teh dan kopi	1.1 Teh dan kopi yang dibuat sesuai dengan pesanan tamu. 1.2 Bahan minuman dan perlengkapan digunakan sesuai dengan standar perusahaan. 1.3 Minuman disiapkan sesuai dengan permintaan tamu dan jangka waktu yang dibutuhkan. 1.4 Rasa, temperatur, dan tampilan minuman diperiksa sesuai dengan standar perusahaan. 1.5 Minuman disajikan secara efektif dalam wadah sesuai dengan standar perusahaan.
2. Menyiapkan minuman dingin	2.1 Bahan dan resep minuman dipilih secara benar. 2.2 Mesin dan perlengkapan untuk minuman digunakan secara benar sesuai dengan standar. 2.3 Minuman disiapkan secara tepat sesuai standar perusahaan. 2.4 Minuman disajikan dengan hiasan dengan cara yang menarik.
3. Menggunakan perlengkapan dan mesin untuk minuman nonalkohol	3.1 Mesin dan perlengkapan digunakan secara aman sesuai dengan standar. 3.2 Mesin serta perlengkapan untuk minuman nonalkohol dibersihkan secara teratur sesuai dengan jadwal pembersihan dan perawatan. 3.3 Kerusakan mesin segera diidentifikasi dan dilaporkan kepada pihak yang tepat.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menyiapkan minuman teh dan kopi, minuman dingin, menggunakan perlengkapan dan mesin untuk minuman nonalkohol.
- 1.2 Unit kompetensi ini diterapkan untuk karyawan di seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan departemen *Food and Beverage Service*. yang menyajikan jenis minuman teh dan kopi, serta minuman tidak beralkohol lain.
- 1.3 Hiasan dengan cara yang menarik merupakan *garnish* yang menemani hidangan minuman tersebut seperti potongan buah, gula, cokelat bubuk, dan lain-lain.
- 1.4 Mesin di antaranya: mesin kopi, blender, dan *post mix machine*.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Mesin espresso
- 2.1.2 Gilingan (*grinders*)
- 2.1.3 Mesin pembuat kopi (*percolators* atau *urns*)
- 2.1.4 Sistem saringan (*drip filter systems*)

- 2.1.5 Teko teh (*tea pots*)
- 2.1.6 Pencilup (*plungers*)
- 2.1.7 *Electric blender*
- 2.1.8 *Shaker*
- 2.1.9 *Jiggers*
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Milk*
 - 2.2.2 *Sugar*
 - 2.2.3 *Lime*
 - 2.2.4 *Honey*
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menyiapkan minuman teh dan kopi, serta minuman dingin dan menggunakan perlengkapan dan mesin untuk minuman nonalkohol.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja atau tempat kerja simulasi dan diterapkan secara individual atau kelompok.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat/demonstrasi/simulasi/bermain peran.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan/tertulis/wawancara.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.7 Proyek, penugasan pekerjaan, dan ulasan produk.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Macam-macam kopi
 - 3.1.2 Macam-macam teh
 - 3.1.3 Jenis minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 3.1.4 Jenis minuman campuran
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Cara membuat minuman nonalkohol
 - 3.2.2 Membuat *latte art*
 - 3.2.3 Keahlian dalam membersihkan peralatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

3.2.4 Menempatkan peralatan sesuai dengan jenisnya

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketepatan dalam membuat minuman non-alkohol sesuai resep
 - 4.2 Teliti dalam memilih bahan minuman
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan cara mengidentifikasi nama dan jenis kopi dan teh yang dipesan tamu
 - 5.2 Ketepatan dalam menyiapkan minuman secara tepat sesuai dengan standar perusahaan
 - 5.3 Ketepatan dalam menggunakan serta membersihkan mesin dan perlengkapan sesuai dengan standar perusahaan

KODE UNIT : I.56MIN03.006.2
JUDUL UNIT : Menyiapkan Bahan Baku Minuman Berbahan Dasar Kopi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merencanakan kebutuhan bahan baku berbahan dasar kopi, mengidentifikasi jumlah dan jenis, menetapkan jumlah dan kebutuhan, dan mengontrol persediaan bahan baku berbahan dasar kopi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun rencana kebutuhan bahan baku berbahan dasar kopi	1.1 Permintaan harian penjualan minuman dihitung berdasarkan tren penjualan sebagai dasar penyusunan rencana kebutuhan bahan baku minuman berbahan dasar kopi. 1.2 Aneka minuman berbahan dasar kopi harian yang menjadi pilihan pelanggan diidentifikasi berdasarkan jumlah permintaan tertinggi. 1.3 Rencana kebutuhan bahan baku disiapkan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.
2. Mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi	2.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar kopi diidentifikasi sesuai SOP perusahaan. 2.2 Bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi diperiksa mutu dan kuantitas sesuai SOP perusahaan. 2.3 Jumlah, jenis, dan kualitas bahan baku minuman berbahan dasar kopi didokumentasikan kedalam buku kendali mutu.
3. Menetapkan jumlah dan kebutuhan bahan baku yang akan digunakan dalam pembuatan minuman berbahan dasar kopi	3.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar kopi ditetapkan sesuai kebutuhan. 3.2 Jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi ditimbang berdasarkan instruksi kerja.
4. Mengontrol persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi	4.1 Persediaan bahan baku minuman berbahan dasar kopi dikemas dalam wadah sesuai standar penyimpanan yang dianjurkan oleh perusahaan asal bahan. 4.2 Pelabelan bahan baku minuman berbahan dasar kopi diperiksa kesesuaian jumlah, jenis, dan nama bahan baku sesuai standar penyimpanan. 4.3 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi disimpan dan ditempatkan pada lokasi mudah

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	dijangkau.
	4.4 Persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi diperiksa secara berkala sesuai prosedur periksa.
	4.5 Suhu ruang dan kelembaban ruang penyimpanan bahan baku minuman berbahan dasar kopi diperiksa sesuai standar normal untuk setiap bahan baku.
	4.6 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi yang masuk dan keluar diurutkan berdasarkan metode penyimpanan bahan baku.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan bahan baku untuk merencanakan kebutuhan berupa menghitung dan menimbang kebutuhan bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi, mengendalikan persediaan bahan baku sesuai rencana operasional pembuatan harian penjualan minuman, memastikan kelayakan bahan baku sesuai standar kuantitas dan kualitas pemakaian bahan baku pembuatan aneka minuman, serta menyimpan dan mendokumentasikan sesuai standar prosedur penyimpanan bahan baku yang baik.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi perencanaan, identifikasi, penetapan, dan mengontrol bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai standar penyimpanan dan pengelolaan bahan baku yang baik dan benar.
- 1.3 Tren penjualan merupakan perkiraan jumlah pemesanan minuman harian yang dibutuhkan untuk menyusun rencana kebutuhan bahan baku dalam jumlah dan jenis sesuai dengan pemesanan yang sering diminta pelanggan.
- 1.4 Aneka minuman merupakan sajian berbagai macam minuman berbahan dasar kopi.
- 1.5 Bahan baku dalam unit kompetensi ini meliputi, namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Bahan baku berbahan dasar kopi: biji kopi sangrai/*roasted bean* dengan jenis arabica dan/atau robusta.
 - 1.5.2 Susu: *full cream*, *Ultra High Temperature* (UHT), rendah atau tanpa lemak/*low-skim* dan Susu Kental Manis (SKM).
 - 1.5.3 Gula: gula pasir, gula coklat, dan gula aren.
 - 1.5.4 Bahan baku lainnya seperti sirup, saus *Topping*, bubuk perasa, es batu, dan air mineral.
- 1.6 Mutu yang dipersyaratkan dalam pemenuhan standar bahan baku meliputi:
 - 1.6.1 Masa kedaluwarsa bahan.
 - 1.6.2 Kesegaran bahan.
 - 1.6.3 Kebersihan bahan.
- 1.7 Buku kendali mutu merupakan dokumen pemenuhan persyaratan mutu bahan baku sesuai standar masing-masing jenis bahan yang telah ditentukan sesuai teknik dan aktivitas terencana yang dilakukan

untuk mencapai, mempertahankan, serta meningkatkan mutu bahan baku agar sesuai standar yang telah ditetapkan.

- 1.8 Pelabelan bahan baku merupakan pemberian identitas bahan baku yang memuat namun tidak terbatas pada: nama bahan baku, berat bersih, tanggal, dan kode kedaluwarsa.
 - 1.9 Metode penyimpanan bahan baku meliputi, namun tidak terbatas pada *First In First Out* (FIFO), *First Expired First Out* (FEFO), penyimpanan kering, penyimpanan dingin, serta pendinginan pada suhu lebih rendah (*deep-chilling*).
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat ukur
 - 2.1.2 Alat timbang
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Wadah penyimpanan bahan
 - 2.2.3 *Log book*
 - 2.2.4 Instruksi kerja
 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan
 - 4.2.2 Standar higienitas perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi

- 3.1.2 Jenis-jenis kopi
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menghitung bahan baku yang dibutuhkan
 - 3.2.2 Melakukan kalibrasi alat timbang bahan baku dan menimbang bahan baku sesuai instruksi kerja
 - 3.2.3 Mencatat bahan baku yang dibutuhkan dan membuat laporan hasil penimbangan bahan baku pada label
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengidentifikasi dan menghitung jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 4.2 Cermat dalam menimbang bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai takaran jenis minuman yang dipesan
 - 4.3 Tepat dalam melakukan pengemasan dan penyimpanan
 - 4.4 Teratur dalam menempatkan posisi bahan baku berbahan dasar kopi
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.2 Kecermatan dalam melakukan pemeriksaan terhadap mutu dan kualitas bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.3 Ketepatan dalam menimbang bahan baku sesuai takaran pemesanan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.4 Ketelitian dalam menyimpan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi

KODE UNIT : I.56MIN03.009.2
JUDUL UNIT : Menyiapkan Peralatan dan Perlengkapan Pembuatan Minuman Berbahan Dasar Kopi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi, dan mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi dengan konsep *green tourism*.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi	1.1 Jenis peralatan dan perlengkapan yang telah disiapkan, diperiksa kelayakannya. 1.2 Peralatan dan perlengkapan kerja diinventarisasi sesuai SOP perusahaan. 1.3 Jenis peralatan dan perlengkapan didokumentasikan sesuai SOP perusahaan.
2. Memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi	2.1 Peralatan dan perlengkapan dibersihkan sesuai kebutuhan dan standar kebersihan. 2.2 Peralatan dan perlengkapan disimpan pada tempat yang aman sesuai SOP perusahaan. 2.3 Perangkat listrik dan perangkat air dimatikan sesuai dengan prosedur.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi secara baik dan layak digunakan, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi dengan membersihkan secara benar, menyimpan, menginventarisasikan dan didokumentasikan, serta mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai dengan konsep *green tourism*.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menyiapkan, cara memelihara serta mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai dengan konsep *green tourism* untuk kelestarian lingkungan yang berkelanjutan.
 - 1.3 Perangkat listrik yang dimaksud tidak terbatas pada semua peralatan kopi yang menggunakan energi listrik, bola lampu, AC, kulkas, dan dispenser.
 - 1.4 Perangkat air yang dimaksud tidak terbatas pada keran *washbasin* dan keran bak penampungan air.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mesin *Espresso*: *super-automatic*, *automatic*, *semi-automatic* manual, dan professional

- 2.1.2 Mesin kopi: *Coffee Urn* dan *Percolator*
- 2.1.3 Alat giling kopi manual dan elektrik
- 2.1.4 Alat seduh manual (tidak terbatas pada): *French Press/Plunger, dripper, Syphon, Moka Pot, rock presso, aero press, cold brew*, dan kopi saring Aceh
- 2.1.5 Peralatan lainnya: *electric kettle*/pemanas air, *shaker*, timbangan digital, kompor/pemanas digital, dispenser, gelas, dan sendok
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Barista Tools* (tidak terbatas pada): *Tamper, tamping mat, knock box, milk jug*, kuas/*brushes*, celemek, termometer, dan *timer*.
 - 2.2.2 Alat ukur: timbangan, sendok takar, gelas ukur/*shot glass*
 - 2.2.3 Nampan
 - 2.2.4 Daftar inventaris peralatan dan perlengkapan
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - 4.2.3 *Green tourism*
 - 4.2.4 *Cleanliness*

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan
 - 1.2.3 *Role play*
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Jenis-jenis dan spesifikasi peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 3.1.2 Standar pelestarian lingkungan dan penghematan energi berbasis *green tourism*

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memeriksa kelayakan peralatan dan perlengkapan kerja serta inventarisasi dan pendokumentasian peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 3.2.2 Memelihara dengan membersihkan dan menyimpan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi secara benar (*cleanliness*)
 - 3.2.3 Mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai dengan konsep *green tourism*
- 4 Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 4.2 Cermat dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 4.3 Tepat dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.2 Kecermatan dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.3 Ketepatan dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan

KODE UNIT : I.56MIN03.015.1
JUDUL UNIT : Membuat Minuman Kopi Menggunakan Mesin
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menggunakan mesin *Grinder*, membuat minuman *basic* kopi, melakukan perawatan mesin dan membuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin, dan kreasi dalam penyajian yang artistik serta menggugah selera pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menggunakan <i>Grinder</i> /mesin penggiling kopi	1.1 Mesin <i>Grinder</i> dikalibrasi untuk menemukan tingkat kehalusan yang ideal sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. 1.2 Kehalusan bubuk kopi diatur sesuai dengan kebutuhan dan jenis mesin yang digunakan. 1.3 Jumlah jenis dan takaran bubuk kopi diatur sesuai SOP perusahaan.
2. Membuat minuman dasar kopi dengan menggunakan mesin	2.1 Minuman <i>basic Espresso</i> dibuat sesuai dengan teknik dan standar yang telah ditentukan berdasarkan peraturan Perusahaan. 2.2 Aneka minuman berbahan dasar kopi lainnya dibuat sesuai dengan SOP perusahaan.
3. Membuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin	3.3 Mesin, peralatan, dan bahan yang digunakan sesuai dengan SOP perusahaan. 3.4 Proses <i>steaming milk</i> dilakukan secara benar sesuai dengan jenis mesin dan SOP perusahaan. 3.5 Minuman <i>latte art</i> dibuat sesuai dengan SOP perusahaan. 3.6 Aneka minuman berbahan dasar kopi lainnya dibuat dan dikreasikan sesuai dengan SOP perusahaan. 3.7 Daftar urutan pesanan disiapkan untuk membuat aneka minuman berbahan kopi sesuai nomor urutan pemesanan.
4. Menyajikan minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin	4.1 Minuman yang telah dibuat diperiksa kelayakannya. 4.2 Minuman yang telah diperiksa di sajikan berdasarkan SOP perusahaan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menggunakan mesin *Grinder*, membuat minuman *basic* kopi, melakukan perawatan mesin, dan membuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin dan kreasi dalam penyajian yang artistik serta menggugah selera pelanggan.

- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi aktivitas dalam melakukan kalibrasi mesin, melakukan perawatan mesin, membuat *Basic Espresso*, *steam milk*, *teknik latte art*, aneka minuman berbahan dasar kopi berdasarkan *World Barista Championship*, SOP perusahaan, dan daftar urutan pesanan pelanggan.
 - 1.3 Mesin pembuat minuman kopi merupakan mesin pembuat minuman berbahan dasar kopi yang diolah dengan cara tertentu sesuai bentuk penyajian yang diinginkan pelanggan.
 - 1.4 Kalibrasi merupakan proses pengecekan dan pengaturan akurasi dari alat ukur dengan cara membandingkannya dengan standar atau tolak ukur.
 - 1.5 *Basic Espresso* meliputi semua jenis minuman yang dibuat dengan dasar *Espresso*.
 - 1.6 *Latte art* adalah seni menghias di atas secangkir *Espresso*.
 - 1.7 *Steaming milk* merupakan proses mengepulkan susu membentuk buih-buih susu dengan uap yang disembur dengan tekanan tinggi menggunakan *steam wand* di mesin *Espresso*.
 - 1.8 Jenis pesanan kopi merupakan aneka pilihan menu kopi berdasarkan teknik pencampuran tertentu yang digunakan untuk mengatur tingkat kecepatan dan jenis pencampuran bahan baku yang sesuai dengan jenis pesanan, tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 *Espresso*, *double Espresso*, *ristretto*, dan *lungo*.
 - 1.8.2 *Long Black*.
 - 1.8.3 *Americano*.
 - 1.8.4 *Latte*.
 - 1.8.5 *Mochaccino*.
 - 1.8.6 *Cappuccino*.
 - 1.9 *Topping* dan kreasi minuman merupakan bahan baku tambahan yang dijadikan sebagai hiasan atau dekorasi produk aneka minuman berbahan dasar kopi dengan berbagai model seni (*art*) penyajian minuman.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mesin *Espresso super-automatic*
 - 2.1.2 Mesin *Espresso automatic*
 - 2.1.3 Mesin *Espresso semi-automatic*
 - 2.1.4 Mesin *Espresso manual*
 - 2.1.5 Mesin *Espresso* komersial atau profesional
 - 2.1.6 Mesin kopi: *Coffee Urn*, *Percolator*
 - 2.1.7 Mesin *Grinder*
 - 2.1.8 *Blender*
 - 2.1.9 Dispenser
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Barista Tools* (tidak terbatas pada): *Tamper*, *tamping mat*, *knock box*, *milk jug*, kuas/*brushes*, celemek, termometer, dan *timer*
 - 2.2.2 Alat ukur: timbangan, sendok takar, dan gelas ukur atau *shot glass*
 - 2.2.3 Nampan, gelas, dan sendok
 - 2.2.4 Alat Tulis Kantor (ATK)
 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)

- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Teknik kalibrasi mesin sehingga menemukan karakter minuman *basic Espresso* yang sesuai *World Barista Championship*
 - 3.1.2 Seni (*art*) dalam membuat membuat dan menyajikan minuman kepada pelanggan
 - 3.1.3 Menjelaskan tahapan pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin sesuai jenis minuman kopi yang dipesan pelanggan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mencampur bahan pembuat aneka minuman ke dalam mesin dengan komposisi pencampuran sesuai instruksi kerja
 - 3.2.2 Mengoperasikan mesin pembuat minuman kopi
 - 3.2.3 Membuat berbagai bentuk seni (*art*) dalam penyajian minuman kopi
 - 3.2.4 Membuat komposisi minuman kopi sesuai standar takaran
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar kopi
 - 4.2 Cermat dalam menentukan peralatan dan jenis bahan yang digunakan dan sesuai instruksi kerja
 - 4.3 Tepat dalam menentukan takaran atau komposisi bahan campuran minuman berbahan dasar kopi

5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar kopi
 - 5.2 Kecermatan dalam menentukan peralatan dan jenis bahan yang digunakan
 - 5.3 Ketepatan dalam menentukan takaran atau komposisi bahan campuran minuman berbahan dasar kopi

KODE UNIT : I.56MIN03.016.1
JUDUL UNIT : Membuat Minuman Kopi Menggunakan Peralatan Manual
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan, membuat, dan menyajikan minuman kopi secara manual dengan kreasi penyajian yang artistik dan menggugah selera pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menggunakan <i>Grinder</i> /mesin penggiling kopi manual	1.1 Mesin <i>Grinder</i> dibersihkan agar berfungsi dengan baik. 1.2 Kehalusan bubuk kopi diatur sesuai dengan kebutuhan dan jenis peralatan manual yang digunakan. 1.3 Jumlah jenis dan takaran bubuk kopi diatur sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.
2. Membuat aneka minuman kopi dengan peralatan manual	2.1 Daftar urut pesanan disiapkan untuk membuat aneka minuman berbahan kopi sesuai nomor urut pemesanan. 2.2 Aneka minuman kopi dibuat dengan menggunakan peralatan manual sesuai metode pembuatan kopi dengan mengikuti SOP perusahaan. 2.3 Aneka minuman berbahan dasar kopi dengan peralatan manual dikreasikan sesuai dengan SOP perusahaan.
3. Menyajikan minuman berbahan dasar kopi dengan peralatan manual	3.1 Minuman yang telah dibuat diperiksa kelayakannya. 3.2 Minuman yang telah diperiksa disajikan berdasarkan SOP perusahaan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menggunakan *Grinder* manual, membuat aneka minuman kopi secara manual sesuai pesanan pelanggan dan melakukan perawatan peralatan manual.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menggunakan *Grinder* manual, cara membuat aneka minuman kopi secara manual sesuai pesanan pelanggan, dan cara melakukan perawatan peralatan manual.
 - 1.3 Bahan baku merupakan bahan untuk diolah melalui proses pengolahan menjadi produk tertentu yang bernilai. Bahan baku dalam proses pembuatan aneka minuman dengan peralatan manual berupa: biji kopi *roasted beans*, air mineral, gula, susu, dan lain sebagainya.
 - 1.4 Alat seduh manual merupakan alat yang digunakan untuk membantu membuat aneka minuman kopi secara manual, meliputi: *French Press/Plunger, dripper, Syphon, Moka Pot, rok presso, aeropress, cold brew*, dan saring kopi Aceh.
 - 1.5 *Topping* dan kreasi minuman merupakan bahan baku tambahan yang dijadikan sebagai hiasan atau dekorasi produk aneka minuman

berbahan dasar kopi dengan berbagai model seni (*art*) penyajian minuman.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan pembuatan kopi manual tidak terbatas pada:
 - 2.1.1 *French Press/Plunger*
 - 2.1.2 *Dripper*
 - 2.1.3 *Syphon*
 - 2.1.4 *Rok presso*
 - 2.1.5 *Aeropress*
 - 2.1.6 *Cold brew*
 - 2.1.7 Moka Pot
 - 2.1.8 Tubruk
 - 2.1.9 Saring kopi Aceh
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Gelas dan gelas ukur
 - 2.2.2 Sendok
 - 2.2.3 Wadah
 - 2.2.4 Termometer
 - 2.2.5 Timbangan
 - 2.2.6 *Timer*
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika penyajian
 - 4.1.2 Etika komunikasi
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 SOP perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Teknik kalibrasi peralatan sehingga menemukan karakter minuman dengan menggunakan peralatan manual yang sesuai SOP
 - 3.1.2 Seni (*art*) dalam membuat dan menyajikan minuman kepada pelanggan
 - 3.1.3 Menjelaskan tahapan pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan peralatan manual sesuai jenis minuman kopi yang dipesan pelanggan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mencampur bahan pembuat aneka minuman kedalam peralatan manual dengan komposisi pencampuran sesuai instruksi kerja
 - 3.2.2 Mengoperasikan peralatan manual pembuat minuman kopi
 - 3.2.3 Membuat berbagai bentuk seni (*art*) dalam penyajian minuman kopi
 - 3.2.4 Membuat komposisi minuman kopi sesuai standar takaran
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan peralatan manual
 - 4.2 Cermat dalam menentukan peralatan dan jenis bahan yang digunakan dan sesuai instruksi kerja
 - 4.3 Tepat dalam menentukan takaran atau komposisi bahan campuran minuman berbahan dasar kopi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan peralatan manual
 - 5.2 Kecermatan dalam menentukan peralatan dan jenis bahan yang digunakan
 - 5.3 Ketepatan dalam menentukan takaran atau komposisi bahan campuran minuman berbahan dasar kopi

KODE UNIT : I.55HDR00.221.3

JUDUL UNIT : Menangani Orang Mabuk

DESKRIPSI UNIT : Unit ini kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menangani orang mabuk yang meliputi menentukan tingkat kemabukan, menerapkan prosedur penanganan yang tepat, memindahkan orang mabuk, dan menyediakan layanan terhadap tamu yang mabuk.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan tingkat kemabukan	1.1 Kandungan alkohol diukur sesuai dengan standar. 1.2 Situasi yang meminta bantuan dukungan dinilai. 1.3 Situasi dibicarakan secara sopan dengan tamu.
2. Menerapkan prosedur yang tepat	2.1 Penanganan orang mabuk diidentifikasi dan dipahami sesuai dengan prosedur. 2.2 Penanganan orang mabuk diterapkan sesuai dengan situasi dan kebijakan perusahaan. 2.3 Keterampilan layanan kepada konsumen digunakan.
3. Memindahkan orang dari lokasi	3.1 Posisi tamu diterangkan kepada tamu. 3.2 Bantuan ditawarkan dan diberikan kepada tamu. 3.3 Tamu dipindahkan ke lokasi yang ditentukan.
4. Menyediakan pelayanan tamu	4.1 Situasi dianalisis dengan cermat dan hati-hati. 4.2 Keterangan diberikan kepada tamu tentang seluruh peristiwa atau kejadian. 4.3 Saran dan alternatif diberikan kepada tamu. 4.4 Sikap tenang dan hormat selalu ditunjukkan. 4.5 Tindakan dan kebijaksanaan digunakan dalam situasi sulit. 4.6 Keterampilan pemecahan masalah digunakan sesuai dengan prosedur.
5. Menangani peminum di bawah umur	5.1 Situasi dinilai secara tepat dan teliti. 5.2 Tanda pengenal tamu diperiksa sesuai dengan prosedur. 5.3 Peminum di bawah umur ditolak dengan alasan yang sopan. 5.4 Anak di bawah umur diminta untuk pergi dengan sopan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menangani orang mabuk yang meliputi menentukan tingkat kemabukan, menerapkan prosedur penanganan yang tepat, memindahkan orang mabuk, dan menyediakan layanan terhadap tamu yang mabuk.

- 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan di semua usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain dalam menangani orang mabuk.
- 1.3 Situasi meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Menangani orang yang sulit diurus, termasuk orang-orang yang berada di bawah pengaruh narkoba dan/atau alkohol.
 - 1.3.2 Penolakan orang memasuki lokasi sesuai kewewenangan.
 - 1.3.3 Pelanggaran peraturan.
 - 1.3.4 Orang yang mencoba membawa barang terlarang ke dalam lokasi antara lain alkohol dan obat-obatan.
 - 1.3.5 Bahasa yang kasar terhadap staf dan tamu-tamu lain.
 - 1.3.6 Gangguan suara terhadap tamu-tamu lain.
 - 1.3.7 Sikap yang kasar atau sikap memaksa staf atau tamu-tamu lain.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat komunikasi
 - 2.1.2 Radio dua arah
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat pelindung diri
 - 2.2.2 Alat pertahanan diri
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika komunikasi
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menangani orang mabuk yang meliputi menentukan tingkat kemabukan, menerapkan prosedur penanganan yang tepat, memindahkan orang mabuk, dan menyediakan layanan terhadap tamu yang mabuk.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan di tempat simulasi serta diterapkan secara individu.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses kerja dan hasil pekerjaan yang meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat/demonstrasi/simulasi/bermain peran.
 - 1.3.3 Pertanyaan/tertulis/wawancara.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.7 Proyek, penugasan pekerjaan, dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Minuman standar
 - 3.1.2 Alkohol dan faktor-faktor yang mempengaruhinya
 - 3.1.3 Kriteria standar untuk penilaian kemabukan
 - 3.1.4 Peraturan dan hukum minuman keras yang berkaitan
 - 3.1.5 Layanan minuman beralkohol dan prinsip-prinsip tanggung jawab pada langganan
 - 3.1.6 Peraturan mengemudi yang berkaitan di bawah pengaruh obat-obatan dan minuman beralkohol
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mampu menyiapkan jenis minuman beralkohol sesuai identifikasi tamu
 - 3.2.2 Mampu mengidentifikasi situasi konflik
 - 3.2.3 Berkomunikasi secara efektif
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Sopan dan tenang dalam menangani orang mabuk
 - 4.2 Cermat dalam menentukan tingkat kemabukan
 - 4.3 Tegas dalam menolak tamu yang minum berlebihan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan dalam menerapkan prosedur penanganan orang mabuk sesuai dengan situasi dan kebijakan perusahaan
 - 5.2 Keberanian menolak anak di bawah umur untuk menjadi peminum

KODE UNIT : I.55HDR00.210.3

JUDUL UNIT : Menangani Keluhan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membangun sifat dan rincian keluhan, menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan, dan melakukan tindak lanjut.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membangun sifat dan rincian keluhan	1.1 Sambutan secara formal, pernyataan yang sopan, dan bahasa tubuh yang tepat digunakan sesuai dengan standar. 1.2 Teknik klarifikasi dan umpan balik digunakan bila tamu menerangkan sifat komplainnya. 1.3 Situasi konflik yang potensial diidentifikasi secara cepat dan tepat. 1.4 Tamu yang menyampaikan keluhan ditenangkan. 1.5 Pilihan kosakata dan kalimat digunakan dengan tepat sesuai kebutuhan. 1.6 Susunan tata bahasa digunakan dengan baik dan benar.
2. Menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan	2.1 Situasi yang menimbulkan keluhan diterangkan. 2.2 Solusi terbaik ditawarkan untuk penyelesaian keluhan.
3. Melakukan tindak lanjut	3.1 Tindakan yang sudah diambil diperiksa sesuai dengan prosedur. 3.2 Penyelidikan lebih lanjut dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk membangun sifat dan rincian keluhan, menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan, dan melakukan tindak lanjut.
 - 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk pimpinan di semua usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain yang menyediakan layanan keluhan tamu.
 - 1.3 Situasi konflik dapat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Keluhan tamu.
 - 1.3.2 Izin kunjungan yang ditolak.
 - 1.3.3 Orang yang mengkonsumsi alkohol dan obat terlarang.
 - 1.3.4 Tamu yang tidak diterima di lokasi kerja.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Hardware* dan *software* alat pengolah data
 - 2.1.2 Jaringan internet
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis kantor
 - 2.2.2 *Database* tamu
 - 2.2.3 Daftar angket isian tamu

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika berkomunikasi
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk membangun sifat dan rincian keluhan, menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan, dan melakukan tindak lanjut.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja maupun di tempat simulasi dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses kerja dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat/demonstrasi/simulasi/bermain peran.
 - 1.3.3 Pertanyaan/tertulis/wawancara.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.7 Proyek, penugasan pekerjaan, dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Teknik penanganan konflik yang digunakan dan dapat diterima untuk menyelesaikan keluhan dan mengembangkan solusinya
 - 3.1.2 Strategi mengambil tindakan yang tepat untuk menyelesaikan keluhan demi kepuasan tamu
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menyelesaikan keluhan tamu
 - 3.2.2 Menyelesaikan keluhan tamu sesuai prosedur
 - 3.2.3 Menggunakan komunikasi yang efektif untuk menyelesaikan keluhan tamu
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Efisien dan efektif dalam penanganan keluhan
 - 4.2 Teliti dan cermat dalam menyelesaikan masalah
 - 4.3 Pengambilan keputusan yang tepat

5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan dalam mengidentifikasi situasi konflik yang potensial secara cepat dan tepat
 - 5.2 Kemampuan dalam menenangkan tamu yang menyampaikan keluhan
 - 5.3 Ketepatan dalam menawarkan solusi terbaik untuk penyelesaian keluhan

KODE UNIT : I.55HDR00.164.3

JUDUL UNIT : Melakukan Pertukaran Informasi dalam Bahasa Percakapan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pertukaran informasi dalam bahasa percakapan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyediakan dan meminta informasi tentang topik yang umum	1.1 Bentuk pertanyaan yang tepat digunakan untuk memperoleh informasi. 1.2 Tata bahasa digunakan untuk menyampaikan maksud secara jelas. 1.3 Data perorangan disediakan.
2. Menunjukkan pemahaman atas struktur percakapan secara kebetulan	2.1 Percakapan tidak resmi dibuka dan ditutup secara tepat. 2.2 Teknik klarifikasi dan timbal balik digunakan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan pertukaran informasi dalam bahasa percakapan di industri perhotelan.
 - 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan tingkat pelaksana yang bagian tugasnya berhubungan dengan tamu asing.
 - 1.3 Data meliputi nama, tanggal dan negara kelahiran, pekerjaan, dan nomor telepon.
 - 1.4 Teknik klarifikasi meliputi meminta klarifikasi atau meminta pengulangan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat tulis kantor
 - 2.1.2 Komputer
 - 2.2 Perlengkapan
(Tidak ada.)
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika berkomunikasi
 - 4.2 Standar
(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk melakukan pertukaran informasi dalam bahasa percakapan.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.

- 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Susunan kata/kalimat dasar
 - 3.1.2 *Verb and tenses*
 - 3.1.3 Bentuk pertanyaan dasar
 - 3.1.4 Rumus tanggapan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Kemampuan menangkap makna kata/kalimat utama
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Profesional dalam meminta informasi
 - 4.2 Tepat dalam menggunakan teknik klarifikasi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Keprofesionalan dalam meminta informasi
 - 5.2 Ketepatan dalam menggunakan teknik klarifikasi

KODE UNIT : I.55HDR00.166.3

JUDUL UNIT : Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik dengan Tamu

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memulai percakapan dan mengembangkan hubungan baik dengan tamu.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyediakan dan meminta informasi tentang topik yang sudah familiar	1.1 Teknik percakapan ditangani untuk memeriksa pemahaman. 1.2 Tata bahasa yang tepat digunakan untuk menyampaikan maksud dengan jelas. 1.3 Informasi lisan dengan dialog singkat diberikan dalam menanggapi permintaan tamu.
2. Menunjukkan pemahaman atas struktur percakapan tidak resmi	2.1 Percakapan tidak resmi dibuka dan ditutup secara tepat. 2.2 Teknik klarifikasi dan timbal balik digunakan.
3. Menanggapi keluhan secara tepat	3.1 Pemahaman didemonstrasikan dengan mengulangi kalimat keluhan tersebut. 3.2 Tindakan yang tepat ditawarkan untuk memecahkan masalah keluhan.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk memulai percakapan dan mengembangkan hubungan baik dengan tamu di industri perhotelan.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan tingkat senior dan penyelia yang bagian tugasnya berhubungan dengan tamu asing.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Alat tulis kantor
 - Komputer
 - Perlengkapan
(Tidak ada.)
- Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- Norma dan standar
 - Norma
 - Etika berkomunikasi
 - Standar
(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

- Konteks penilaian
 - Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk memulai percakapan dan mengembangkan hubungan baik dengan tamu.

- 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan demonstrasi, simulasi di tempat kerja serta diterapkan secara individual.
- 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Bermain peran.
 - 1.3.7 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Memulai percakapan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan dan memahami pertanyaan sederhana
 - 3.2.2 Menggunakan kata-kata tindakan dan *tenses* sederhana dalam kalimat
 - 3.2.3 Menggunakan kata sifat, *pronoun*, dan *preposition* yang tepat untuk menerangkan orang, tempat, sesuatu dan perayaan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Tepat dalam menggunakan tata bahasa
 - 4.2 Tepat dalam memahami struktur percakapan
 - 4.3 Tepat dalam bertindak untuk memecahkan masalah keluhan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menggunakan tata bahasa
 - 5.2 Ketepatan dalam memahami struktur percakapan
 - 5.3 Ketepatan dalam bertindak untuk memecahkan masalah keluhan

- KODE UNIT : I.55HDR00.215.2**
JUDUL UNIT : Membaca dan Menulis Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut
DESKRIPSI UNIT : Unit ini kompetensi berkenaan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan dalam mengenali tujuan dari berbagai jenis surat bisnis di tempat kerja, memahami ketentuan menulis surat bisnis dalam Bahasa Inggris, menerapkan ketentuan menulis surat bisnis, dan menulis risalah rapat dengan efektif dalam bahasa Inggris.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengenali tujuan dari berbagai jenis surat bisnis di tempat kerja	1.1 Tujuan berbagai surat bisnis diidentifikasi. 1.2 Tujuan bisnis untuk surat pelanggan diidentifikasi. 1.3 Tujuan surat untuk atasan diidentifikasi.
2. Memahami ketentuan menulis surat bisnis dalam bahasa Inggris	2.1 Format yang sesuai untuk surat bisnis diidentifikasi. 2.2 Pentingnya nada saat menulis surat bisnis dalam bahasa Inggris dijelaskan. 2.3 Pemilihan kata-kata bahasa Inggris untuk surat bisnis didiskusikan dengan kolega atau atasan. 2.4 Tanggapan terhadap surat bisnis direncanakan.
3. Menerapkan ketentuan menulis surat bisnis dalam bahasa Inggris	3.1 Format yang sesuai untuk surat bisnis dalam bahasa Inggris diterapkan. 3.2 Kata yang ramah dan tepat digunakan saat menulis bisnis surat dalam bahasa Inggris. 3.3 Jenis bahasa yang tepat digunakan dalam surat bisnis sesuai tata bahasa.
4. Menulis risalah rapat dengan efektif	4.1 Tujuan dan pembaca teks diidentifikasi. 4.2 Format risalah yang tepat digunakan. 4.3 Tanggal dan lokasi rapat dan daftar peserta rapat dimasukkan. 4.4 Kontribusi peserta rapat dinyatakan. 4.5 Rekomendasi inti rapat diidentifikasi dan dicatat. 4.6 Kaidah ejaan tanda baca dan tata bahasa yang umum dalam bisnis diikuti.
5. Menyediakan terjemahan informal secara tertulis	5.1 Makna dokumen ditafsirkan untuk menyampaikan ide dengan mempertimbangkan kepekaan budaya. 5.2 Integritas terjemahan dipastikan dengan tidak menambah atau mengurangi maknanya.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengenali tujuan dari berbagai jenis surat bisnis di tempat kerja, memahami ketentuan menulis surat bisnis dalam bahasa Inggris, menerapkan ketentuan menulis surat bisnis, dan menulis risalah rapat dengan efektif dalam bahasa Inggris.

- 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan di semua usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain yang berkaitan dengan tugas membuat dan membaca surat bisnis dan risalah rapat dalam bahasa Inggris.
- 1.3 Surat bisnis dapat meliputi:
 - 1.3.1 Pedoman pelatihan.
 - 1.3.2 Peraturan kebersihan dan keamanan.
 - 1.3.3 Prosedur tamu.
 - 1.3.4 Prosedur asuransi perjalanan.
 - 1.3.5 Prosedur kerja.
 - 1.3.6 Kontrak kerja.
 - 1.3.7 Tender, proposal (usulan), dan kegiatan.
 - 1.3.8 Perencanaan, proposal, dan aktivitas.
 - 1.3.9 Peraturan asuransi.
 - 1.3.10 Surat menyurat bisnis.
 - 1.3.11 Laporan penjualan dan pemasaran.
 - 1.3.12 Pertemuan.
 - 1.3.13 Brosur.
 - 1.3.14 Laporan sumber daya manusia.
 - 1.3.15 Laporan keuangan.
 - 1.3.16 Dokumentasi sah.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat tulis kantor
 - 2.1.2 Alat pengolah data
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kertas
 - 2.2.2 Alat pencetak data
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Peraturan Perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur penulisan surat

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mengenali tujuan dari berbagai jenis surat bisnis di tempat kerja, memahami ketentuan menulis surat bisnis dalam bahasa Inggris, menerapkan ketentuan menulis surat bisnis, dan menulis risalah rapat dengan efektif dalam bahasa Inggris.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan di tempat simulasi serta diterapkan secara individu.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses kerja dan hasil pekerjaan dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat/demonstrasi/simulasi/bermain peran.
 - 1.3.3 Pertanyaan/tertulis/wawancara.

- 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.7 Proyek, penugasan pekerjaan, dan ulasan produk.
- 2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 I.55HDR00.168.3 : Melakukan Komunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
 - 2.2 I.55HDR00.213.3 : Melakukan Komunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Menengah
 - 2.3 I.55HDR00.214.3 : Membaca dan Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Mengidentifikasi maksud dan tujuan dari teks
 - 3.1.2 Jenis surat bisnis
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Membaca dan menulis dalam bahasa Inggris
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Tepat dalam menggunakan istilah dalam bahasa Inggris
 - 4.2 Teliti dalam menulis dokumen bisnis dalam bahasa Inggris
- 5. Aspek krisis
 - 5.1 Kemampuan dalam menerapkan format yang sesuai untuk surat bisnis dalam bahasa Inggris
 - 5.2 Kemampuan dalam menggunakan format risalah rapat yang tepat dalam bahasa Inggris

KODE UNIT : I.55HDR00.213.3

JUDUL UNIT : Melakukan Komunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam berhubungan dengan tamu dan kolega yang berbahasa Inggris pada tingkat penyelia dan operasional menengah, berkomunikasi dengan tamu dan kolega mengenai kegiatan rutin dan tidak rutin, melaksanakan diskusi dalam kelompok, dan membuat presentasi lisan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi dengan tamu dan kolega mengenai kegiatan rutin dan tidak rutin	1.1 Keluhan tamu ditanggapi. 1.2 Konflik di lokasi kegiatan ditangani. 1.3 Kejadian atau permintaan tiba-tiba ditanggapi. 1.4 Informasi secara rinci dan saran diberikan. 1.5 Bantuan yang merupakan tanggung jawabnya diberikan. 1.6 Hal-hal yang merupakan tanggung jawabnya dinegosiasikan. 1.7 Penjelasan mengenai kebutuhan kolega dan tamu diinformasikan. 1.8 Informasi faktual disampaikan. 1.9 Bantuan yang diperlukan dari sumber yang tepat dan atau orang lain diidentifikasi. 1.10 Informasi yang jelas dan mudah diikuti dengan kecepatan yang tepat dan urutan yang benar disampaikan. 1.11 Informasi tambahan yang sesuai dengan kebutuhan tamu dan kolega disampaikan. 1.12 Instruksi secara rinci diinformasikan.
2. Melakukan diskusi dalam kelompok	2.1 Pelaksanaan diskusi disesuaikan dengan topik yang dibuat. 2.2 Prosedur dan tata cara yang tepat diamati. 2.3 Pendapat diberikan. 2.4 Strategi mengkonfirmasi, menjelaskan pengertian, dan membuat tambahan konstruktif mengenai apa yang dikatakan disampaikan dalam diskusi. 2.5 Umpan balik dan dukungan pada peserta lain diberikan.
3. Membuat presentasi lisan	3.1 Presentasi dibuat sesuai dengan pertemuan atau diskusi. 3.2 Presentasi disiapkan berdasarkan prinsip-prinsip pembelajaran orang dewasa. 3.3 Presentasi disajikan. 3.4 Umpan balik ditanggapi dan menjawab pertanyaan apabila diperlukan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk berhubungan dengan tamu dan kolega yang berbahasa Inggris pada tingkat penyelia dan operasional menengah, berkomunikasi dengan tamu dan kolega mengenai kegiatan rutin dan tidak rutin, melaksanakan diskusi dalam kelompok, dan membuat presentasi lisan.
 - 1.2 Unit kompetensi ini dapat diterapkan untuk karyawan di semua pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain yang berkaitan dengan kemampuan berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah.
 - 1.3 Informasi faktual merupakan informasi yang diberikan sesuai fakta yang meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Waktu.
 - 1.3.2 Tempat.
 - 1.3.3 Hari.
 - 1.3.4 Tanggal.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Jaringan internet
 - 2.1.3 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Aplikasi bahasa Inggris
 - 2.2.2 Kamus bahasa Inggris fisik/*online*
 - 2.2.3 *Printer*
 - 2.2.4 Proyektor
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika Komunikasi
 - 4.2 Standar
(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk berhubungan dengan tamu dan kolega yang berbahasa Inggris pada tingkat penyelia dan operasional menengah, berkomunikasi dengan tamu dan kolega mengenai kegiatan rutin dan tidak rutin, melaksanakan diskusi dalam kelompok, dan membuat presentasi lisan.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di tempat simulasi serta diterapkan secara individu.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses kerja dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat/demonstrasi/simulasi/bermain peran.
 - 1.3.3 Pertanyaan/tertulis/wawancara.

- 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.7 Proyek, penugasan pekerjaan, dan ulasan produk.
- 2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 I.55HDR00.168.3: Melakukan Komunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Menggunakan ide-ide dan teknik matematika
 - 3.1.2 Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
 - 3.1.3 Membaca dan menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mampu menggunakan teknologi
 - 3.2.2 Mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Sopan dalam berkomunikasi
 - 4.2 Cekatan dalam memberikan tanggapan
 - 4.3 Teliti dalam pemilihan kata yang tepat untuk bahasa percakapan
 - 4.4 Hormat terhadap budaya dan bahasa Inggris
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan dalam menanggapi keluhan dalam bahasa Inggris
 - 5.2 Keberanian dalam memberikan pendapat pada saat diskusi dalam bahasa Inggris
 - 5.3 Kemampuan dalam menyampaikan presentasi dalam bahasa Inggris dengan benar

KODE UNIT : I.55HDR00.214.3

JUDUL UNIT : Membaca dan Menulis dalam Bahasa Inggris pada Operasional Menengah

DESKRIPSI UNIT : Unit ini kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam melakukan diskusi dalam kelompok, mengidentifikasi metode dan saran penilaian, melakukan evaluasi percobaan metode dan saran penilaian, dan mendokumentasikan prosedur penilaian.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuat peraturan dan petunjuk	1.1 Tujuan peraturan dan petunjuk diidentifikasi dan dikonfirmasi. 1.2 Format penulisan peraturan dan petunjuk ditentukan sesuai dengan ketentuan. 1.3 Pilihan kata untuk petunjuk dan peraturan ditentukan sesuai dengan standar. 1.4 Tipe petunjuk dan peraturan yang dibutuhkan dibuat. 1.5 Proses interpretasi dan pencatatan peraturan dan petunjuk dibuat dan didokumentasikan. 1.6 Peraturan dan petunjuk ditetapkan sesuai dengan kebutuhan.
2. Mengidentifikasi metode penilaian	2.1 Kriteria untuk membuat penilaian didefinisikan. 2.2 Format proses penilaian dan pencatatan hasil akhir dirancang. 2.3 Konteks dan lokasi penilaian diterapkan dan ditetapkan. 2.4 Pengembangan, pelaksanaan, dan peninjauan biaya penilaian diperkirakan. 2.5 Fasilitas dan sumber-sumber fisik yang dibutuhkan untuk melaksanakan penilaian diidentifikasi dan didokumentasikan. 2.6 Jumlah penilai dan dukungan yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses penilaian ditentukan. 2.7 Metode penilaian yang akan digunakan dipilih dan penyesuaian yang diperbolehkan diajukan sesuai dengan kebutuhan. 2.8 Aturan untuk pembuktian kebenaran keputusan penilaian ditentukan.
3. Mengidentifikasi saran penilaian yang tersedia	3.1 Saran penilaian yang tersedia diidentifikasi dan dievaluasi. 3.2 Daftar spesialis dikumpulkan untuk mengkritik saran penilaian. 3.3 Penyesuaian terhadap sarana dan metode dibuat sesuai dengan saran penilaian.
4. Melakukan evaluasi percobaan metode dan saran penilaian	4.1 Saran dan metode penilaian diuji coba dengan sampel dari kelompok target . 4.2 Penyesuaian yang diperbolehkan terhadap metode dan saran penilaian direncanakan. 4.3 Penilai diidentifikasi untuk mengatur sarana penilaian dalam cara yang konsisten. 4.4 Saran dan metode penilaian diatur terhadap

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	sampel target. 4.5 Tanggapan dari sampel target dan penilai disusun dan dianalisis. 4.6 Kepantasan metode penilaian dan kemudahan dalam penggunaan serta tingkat bahasa sarana penilaian ditentukan. 4.7 Peningkatan dan perubahan terhadap metode saran dan penilaian dievaluasi.
5. Mendokumentasikan prosedur penilaian	5.1 Prasangka yang dapat mempengaruhi keputusan penilaian diidentifikasi dan didokumentasikan. 5.2 Penyesuaian terhadap metode dan sarana penilaian untuk memenuhi karakteristik orang yang dinilai harus didokumentasikan. 5.3 Kriteria untuk membuat keputusan tentang apakah sudah terampil atau belum ditinjau ulang dan disesuaikan. 5.4 Prosedur penilaian dan instruksi didokumentasikan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengidentifikasi metode dan saran penilaian, melakukan evaluasi percobaan metode dan saran penilaian, dan mendokumentasikan prosedur penilaian.
 - 1.2 Unit kompetensi ini diperlukan untuk karyawan di semua usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain yang berkaitan dengan tugas membuat peraturan dan surat bisnis serta melaksanakan penilaian dalam Bahasa Inggris.
 - 1.3 Kelompok target dapat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Perusahaan.
 - 1.3.2 Departemen atau divisi.
 - 1.3.3 Peranan kerja atau jabatan.
 - 1.3.4 Sektor industri.
 - 1.3.5 Asosiasi profesional.
 - 1.3.6 Perdagangan.
 - 1.3.7 Sektor komunitas.
 - 1.3.8 Organisasi pemerintah.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
(Tidak ada.)
 - 2.2 Perlengkapan
(Tidak ada.)
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Peraturan perusahaan

- 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mengidentifikasi metode dan saran penilaian, melakukan evaluasi percobaan metode dan saran penilaian, dan mendokumentasikan prosedur penilaian.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan dan/atau di tempat simulasi serta diterapkan secara individu.
 - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses pekerjaan dan hasil pekerjaan dapat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat/demonstrasi/simulasi/bermain peran.
 - 1.3.3 Pertanyaan/tertulis/wawancara.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.
 - 1.3.6 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.7 Proyek, penugasan pekerjaan, dan ulasan produk.
2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 I.55HDR00.168.3 : Melakukan Komunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
 - 2.2 I.55HDR00.213.3 : Melakukan Komunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Menengah
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Bahasa, kemampuan membaca, menulis, dan menghitung.
 - 3.1.2 Latar belakang budaya dan bahasa
 - 3.1.3 Latar belakang pendidikan atau pengetahuan umum
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Ketentuan layanan dukungan antara lain: penerjemah, pembaca, peserta, dan tamu
 - 3.2.2 Menggunakan teknologi yang disesuaikan atau perlengkapan khusus antara lain: pengolah kata atau alat pemicu
 - 3.2.3 Penilaian lebih singkat untuk memungkinkan istirahat
 - 3.2.4 Penggunaan versi cetakan besar dari ukuran kertas apapun
4. Sikap kerja
 - 4.1 Teliti dalam pemilihan kata yang tepat untuk bahasa percakapan
 - 4.2 Hormat terhadap budaya dan bahasa Inggris
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan dalam menentukan format penulisan peraturan dan petunjuk sesuai dengan ketentuan
 - 5.2 Ketepatan dalam mendefinisikan kriteria untuk membuat penilaian
 - 5.3 Ketepatan dalam menetapkan peraturan dan petunjuk sesuai dengan kebutuhan