



**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.55HDR00.177.3

JUDUL UNIT : Mencari dan Mendapatkan Data Komputer

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mencari dan mendapatkan data komputer.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuka berkas	1.1 Komputer dihidupkan sesuai prosedur. 1.2 Aplikasi yang sesuai dipilih. 1.3 Berkas dibuka sesuai kebutuhan.
2. Mengambil dan mengubah data	2.1 Data yang diambil di tempatkan di dalam berkas. 2.2 Kebutuhan pengeditan diidentifikasi sesuai kebutuhan. 2.3 Data disimpan sesuai prosedur.
3. Menutup dan mengeluarkan berkas	3.1 Berkas ditutup sesuai dengan prosedur. 3.2 Komputer dimatikan sesuai prosedur.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk mencari dan mendapatkan data komputer di industri perhotelan.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan yang melaksanakan tugasnya menggunakan komputer.
 - Pengeditan meliputi bermacam perintah *input* pada perangkat lunak untuk mengolah data.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Alat pengolah data
 - Perlengkapan
 - Data/dokumen
 - Aplikasi pengolah data
 - Mesin cetak/*printer*
- Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- Norma dan standar
 - Norma
(Tidak ada.)
 - Standar
 - Standar operasional prosedur perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

- Konteks penilaian
 - Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mencari dan mendapatkan data komputer.
 - 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 Fungsi dasar *database*
 - 3.1.2 Memahami tentang aplikasi pengolah data
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan alat pengolah data
- 4. Sikap yang dibutuhkan
 - 4.1 Cermat dalam mengoperasikan komputer
 - 4.2 Tepat dalam mencari dan mendapatkan data pada komputer
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengoperasikan komputer
 - 5.2 Ketepatan dalam mencari dan mendapatkan data pada komputer

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.55HDR00.152.3

JUDUL UNIT : Menangani Situasi Konflik

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menangani situasi konflik di lingkungan Hotel.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi situasi konflik	1.1 Potensi konflik diidentifikasi dan diambil tindakan penyelesaian sesuai standar perusahaan. 1.2 Keselamatan tamu diidentifikasi secara cepat sesuai prosedur.
2. Memecahkan situasi konflik	2.1 Solusi konflik diambil dalam ruang lingkup tanggung jawab individu. 2.2 Komunikasi efektif digunakan untuk membantu dalam penanganan konflik. 2.3 Teknik pemecahan konflik dilaksanakan sesuai prosedur.
3. Memberi tanggapan terhadap keluhan tamu yang berpotensi menjadi konflik	3.1 Keluhan tamu ditangani secara profesional sesuai prosedur. 3.2 Tanggung jawab diambil untuk memecahkan masalah keluhan. 3.3 Keluhan dikonfirmasi kepada tamu. 3.4 Dokumen keluhan yang dilengkapi secara akurat.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk menangani situasi konflik di industri perhotelan.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan tingkat manajerial.
 - Situasi konflik dapat meliputi:
 - Keluhan tamu.
 - Konflik di antara rekan kerja.
 - Izin masuk yang ditolak.
 - Orang yang terpengaruh alkohol atau obat-obatan terlarang.
 - Penolakan dari lokasi kerja.
 - Tamu yang tertunda.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Alat pengolah dan penyimpan data
 - Perlengkapan
 - Ruangan khusus, *recorder*, kamera, *handphone*, alat tulis, dan papan tulis
- Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- Norma dan standar
 - Norma
 - Etika berkomunikasi

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keluhan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menangani situasi konflik.
 - 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 Teknik pemecahan konflik
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi
 - 3.2.2 Memecahkan konflik
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Komunikatif dalam menyelesaikan konflik
 - 4.2 Lugas dalam memecahkan konflik
 - 4.3 Tanggap dalam menyelesaikan konflik
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi potensi konflik
 - 5.2 Kelugasan dalam menerapkan teknik pemecahan masalah dan memberi tanggapan atas keluhan tamu

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

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan kerja dalam lingkungan sosial yang beragam di industri perhotelan.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan pada semua tingkatan, khususnya karyawan yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu.
 - Keberagaman budaya meliputi:
 - Ras.
 - Bahasa.
 - Disabilitas.
 - Struktur keluarga.
 - Jenis kelamin.
 - Umur.
 - Pilihan jenis kelamin.
 - Hambatan bahasa terjadi ketika orang yang berkomunikasi tidak menggunakan bahasa yang sama, atau tidak memiliki tingkat kemampuan berbahasa yang sama.
 - Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan bahasa:
 - Bertemu dan memberi salam pada tamu.
 - Memberikan pengarahan yang sederhana.
 - Memberikan instruksi yang sederhana.
 - Menjawab pertanyaan yang sederhana.
 - Melayani dan membantu tamu.
 - 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

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan di industri perhotelan dan perjalanan meliputi:
 - Kantor depan.
 - Rumah tangga.
 - Layanan makanan dan minuman.
 - Produksi makanan.
 - Agen perjalanan.
 - Turis mengacu pada wisatawan internasional, wisatawan domestik, dan pelancong bisnis.
 - Eksplorasi seksual anak meliputi:
 - Pariwisata seks anak.
 - Pornografi anak.
 - Pelacuran anak.
 - Pelecehan seksual pada anak.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Jaringan internet
 - Sistem komputer reservasi
 - Telepon dan *smartphone*
 - Alat pengolah data
 - Perlengkapan
 - Alat pencatat data
 - Alat tulis kantor
 - Mesin cetak/*printer*
- Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- Norma dan standar
 - 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.55HDR00.023.3
JUDUL UNIT : Mengembangkan Pengetahuan Makanan dan Minuman
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan riset dan membagikan berbagai informasi tentang makanan dan minuman kepada tamu.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan riset informasi tentang makanan dan minuman	1.1 Sumber informasi tentang makanan dan minuman diidentifikasi secara benar sesuai kebutuhan. 1.2 Metode untuk meningkatkan pengetahuan tentang tren pasar digunakan sesuai peraturan perusahaan.
2. Membagikan berbagai informasi tentang makanan dan minuman kepada tamu	2.1 Bantuan diberikan kepada tamu dalam memilih item makanan dan minuman. 2.2 Saran ditawarkan tentang kombinasi makanan dan minuman bila diperlukan. 2.3 Pertanyaan tamu tentang menu dan daftar minuman dijawab secara sopan dan benar.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini kompetensi ini diperlukan untuk melakukan riset dan membagikan berbagai informasi tentang makanan dan minuman kepada tamu.
 - 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan di semua usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain yang menyediakan informasi tentang makanan dan minuman.
 - 1.3 Sumber informasi tentang makanan dan minuman dapat berasal dari buku resep, majalah, internet, pelatihan, pendidikan, dan lain-lain.
 - 1.4 Metode mencakup pembelajaran media internet dan pembelajaran langsung.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Media elektronik
 - 2.1.2 Internet
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Buku
 - 2.2.2 Majalah
 - 2.2.3 Jurnal ilmiah
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 melakukan riset dan membagikan berbagai informasi tentang makanan dan minuman kepada tamu.
 - 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 dan minuman
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menyiapkan serta mengolah informasi menu makanan dan minuman secara profesional
 - 3.2.2 Membuat laporan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Keingintahuan untuk mendapatkan pengetahuan terkini
 - 4.2 Kemampuan belajar untuk mendapatkan informasi terkini
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan cara mengidentifikasi nama dan jenis makanan dan minuman
 - 5.2 Ketepatan cara memberikan saran tentang kombinasi makanan dan minuman kepada tamu

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.55HDR00.037.3
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.55HDR00.004.3

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

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menerima dan menyimpan barang di industri perhotelan.
 - 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan dengan tugas menerima dan menyimpan barang.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Rak barang
 - 2.1.2 Alat tulis
 - 2.1.3 Timbangan
 - 2.1.4 *Sink unit*
 - 2.1.5 *Water sprayer*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kartu inventori
 - 2.2.2 Alat angkut barang
 - 2.2.3 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.55HDR00.228.3

JUDUL UNIT : Memproses Transaksi untuk Pembelian Barang dan Jasa

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengalokasikan sumber daya anggaran, memantau, mengevaluasi kegiatan keuangan terhadap anggaran, dan menyelesaikan laporan keuangan serta statistik terkait dengan transaksi untuk pembelian barang dan jasa.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengalokasikan sumber daya anggaran	1.1 Alokasi dana ditentukan sesuai dengan prioritas dan strategi manajemen keuangan. 1.2 Alokasi dana dikonsultasikan untuk disetujui oleh semua pemangku kepentingan. 1.3 Rincian alokasi dana dijaga dan dikontrol sesuai dengan prosedur keuangan perusahaan. 1.4 Kebijakan kontrol anggaran diinformasikan kepada seluruh pemangku kepentingan dalam pengalokasian dana.
2. Memantau kegiatan keuangan terhadap anggaran	2.1 Pendapatan dan pengeluaran terhadap anggaran dimonitor secara akurat dan berkala sesuai dengan prosedur. 2.2 Penyimpangan dan perbedaan transaksi terhadap anggaran diidentifikasi dan dilaporkan sesuai kebijakan perusahaan. 2.3 Transaksi pembelian barang dan jasa diawasi dan disesuaikan dengan anggaran.
3. Mengevaluasi pilihan-pilihan dalam rangka peningkatan kinerja keuangan	3.1 Biaya dan sumber daya yang ada dinilai dan diidentifikasi untuk perbaikan. 3.2 Hasil kinerja keuangan yang diinginkan didiskusikan dengan rekan kerja yang relevan. 3.3 Penelitian terhadap pendekatan baru dicari dan dilakukan untuk mengelola perbedaan. 3.4 Pendekatan komunikasi yang efektif dan efisien ditentukan. 3.5 Akun dampak pada tingkat layanan tamu dan rekan diambil dalam mengembangkan pendekatan baru. 3.6 Hadir merekomendasikan jelas dan logis kepada para pemangku kepentingan yang relevan.
4. Menyelesaikan laporan keuangan atau statistik	4.1 Laporan keuangan dan statistik yang dibutuhkan dilengkapi secara akurat dalam waktu yang telah ditentukan. 4.2 Informasi laporan keuangan yang jelas dan ringkas disusun untuk memungkinkan pengambilan keputusan. 4.3 Laporan keuangan dilaporkan secara akurat dalam waktu yang telah ditentukan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengalokasikan sumber daya anggaran, memantau, mengevaluasi kegiatan keuangan terhadap anggaran, dan menyelesaikan laporan keuangan serta statistik terkait dengan transaksi untuk pembelian barang dan jasa.
 - 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan di semua usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain dalam memproses transaksi untuk pembelian barang yang disesuaikan dengan anggaran perusahaan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Jaringan internet
 - 2.1.3 Alat tulis kantor
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Printer*
 - 2.2.2 Sumber data anggaran perusahaan
 - 2.2.3 Alat hitung
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 mengalokasikan sumber daya anggaran, memantau, mengevaluasi kegiatan keuangan terhadap anggaran, dan menyelesaikan laporan keuangan serta statistik terkait dengan transaksi untuk pembelian barang dan jasa.
 - 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 kerja dan hasil pekerjaan 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 Anggaran perusahaan
 - 3.1.2 Manajemen anggaran
 - 3.1.3 Manajemen persediaan barang
 - 3.1.4 Pembukuan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi melalui telepon
 - 3.2.2 Melaksanakan prosedur administratif
 - 3.2.3 Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti tamu
 - 3.2.4 Menggunakan teknologi
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam melakukan transaksi pembelian barang
 - 4.2 Cermat dalam menyesuaikan transaksi dengan anggaran
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan dalam menentukan alokasi dana sesuai dengan prioritas dan strategi manajemen keuangan
 - 5.2 Ketelitian dalam mengawasi transaksi pembelian barang dan jasa sesuai dengan anggaran
 - 5.3 Ketepatan dalam menilai dan mengidentifikasi biaya dan sumber daya yang ada untuk perbaikan

KODE UNIT : I.55HDR00.059.3

JUDUL UNIT : Memonitor Pendapatan dan Mengontrol Biaya Katering

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menetapkan dan memelihara sistem pemesanan dan pembelian, menetapkan dan memelihara sistem pengontrolan keuangan, menetapkan sistem pengontrolan produksi, serta memilih dan menggunakan teknologi biaya katering.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menetapkan dan memelihara sistem pemesanan dan pembelian	1.1 Sistem untuk pemesanan dan pembelian yang tepat ditetapkan untuk dapat meningkatkan kualitas serta dapat menekan biaya dan pembuangan. 1.2 Sistem untuk penyimpanan makanan ditetapkan dan dipelihara untuk menghindari penurunan nilai gizi, terbuangnya makanan, pencurian dan pembusukan makanan. 1.3 Catatan stok diperbaharui secara sistematis dan berkesinambungan.
2. Menetapkan dan memelihara sistem pengontrolan keuangan	2.1 Laporan pendapatan dari tiap bagian dan operasional disiapkan dan disimpan secara akurat dan tepat waktu. 2.2 Perkiraan anggaran dihubungkan dengan periode keuangan yang ditetapkan dan perbedaan lainnya dijelaskan secara detail. 2.3 Laporan keuangan diperbaharui dan digunakan secara efektif.
3. Menetapkan sistem pengontrolan produksi	3.1 Jadwal pengontrolan makanan dan produksi dikembangkan dan dipelihara untuk dapat meningkatkan efisiensi dan menekan pembuangan. 3.2 Jadwal kerja staf dan penggantian karyawan disusun sehingga dapat menekan biaya karyawan. 3.3 Hasil penjualan harian dimonitor secara akurat dan penyesuaian yang tepat pada waktunya terhadap menu dilakukan untuk memenuhi keinginan tamu.
4. Memilih dan menggunakan teknologi	4.1 Sistem komputer yang tepat dan peralatan lainnya dipilih dan digunakan untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi. 4.2 Perangkat lunak atau program yang tepat dipilih dan digunakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengidentifikasi peranan juru masak dalam menetapkan dan memelihara sistem pemesanan dan pembelian, menetapkan dan memelihara sistem pengontrolan keuangan, menetapkan sistem pengontrolan produksi, serta memilih dan menggunakan teknologi dalam mengendalikan biaya katering.
 - 1.2 Unit kompetensi ini diterapkan untuk kepala juru masak di seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain seperti rumah makan, Restoran, katering, kafe serta usaha jasa penyedia makanan dan minuman lainnya pada departemen *food production*.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Perangkat lunak pengolah data dan kata
 - 2.1.3 Alat penghitung
 - 2.1.4 Aplikasi digital pembukuan sederhana
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat penghitung
 - 2.2.2 Alat tulis kantor
 - 2.2.3 Printer
 - 2.2.4 Buku catatan
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 dalam menetapkan dan memelihara sistem pemesanan dan pembelian, menetapkan dan memelihara sistem pengontrolan keuangan, menetapkan sistem pengontrolan produksi, serta memilih dan menggunakan teknologi biaya katering.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja atau di tempat kerja simulasi dan 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/demonstrasi/simulasi/bermain peran.
 - 1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.4 Bukti portofolio.
 - 1.3.5 Pemecahan masalah.

- 1.3.6 Laporan pihak ketiga.
 - 1.3.7 Proyek, ulasan produk, dan penugasan pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Istilah memasak umum digunakan di perusahaan
 - 3.1.2 Sistem kontrol persediaan
 - 3.1.3 Prosedur pembelian, penerimaan, penyimpanan, penahanan, dan pengeluaran
 - 3.1.4 Dasar sistem akuntansi dan pembukuan sederhana
 - 3.1.5 Penetapan harga dan uji hasil kontrol porsi
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Melakukan kerjasama dalam tim
 - 3.2.2 Mengikuti alur kerja yang sesuai standar operasional perusahaan
 - 3.2.3 Menggunakan peralatan dan teknik memasak
 - 3.2.4 Menghitung biaya produksi dan operasional
 - 3.2.5 Mengatur waktu yang efisien dan efektif
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cekatan dalam bekerja di dapur
 - 4.2 Teliti dalam melaksanakan *job desc*
 - 4.3 Tanggung jawab pada *job desc* jabatan yang dipegang
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan untuk menetapkan sistem untuk pemesanan dan pembelian yang tepat untuk dapat meningkatkan kualitas dan dapat menekan biaya dan pembuangan
 - 5.2 Kemampuan menyiapkan dan menyimpan laporan-laporan pendapatan dari tiap bagian dan operasional secara akurat dan tepat waktu
 - 5.3 Kemampuan mengembangkan dan memelihara jadwal pengontrolan makanan dan produksi untuk dapat meningkatkan efisiensi dan menekan pembuangan
 - 5.4 Kemampuan memilih dan menggunakan sistem komputer yang tepat dan peralatan lainnya untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi

KODE UNIT : I.55HDR00.202.3

JUDUL UNIT : Mengembangkan Strategi Pemasaran

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menganalisis pasar, menyiapkan strategi pemasaran, melaksanakan dan memonitor aktivitas pemasaran, serta melaksanakan evaluasi secara konsisten.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menganalisis pasar	1.1 Analisis pasar dan situasi terkini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data pesaing . 1.2 Masalah dan hambatan internal dan eksternal diidentifikasi.
2. Menyiapkan strategi pemasaran	2.1 Strategi pemasaran ditentukan sesuai dengan standar. 2.2 Strategi pemasaran dikembangkan sesuai dengan pertimbangan tim . 2.3 Kepala departemen diberi kesempatan memberikan kontribusi pada perencanaan pemasaran. 2.4 Prioritas, tanggung jawab, jangka waktu, dan anggaran didefinisikan dan dikomunikasikan secara jelas dalam perencanaan. 2.5 Rencana pemasaran diserahkan untuk mendapat persetujuan sesuai prosedur.
3. Melaksanakan dan memonitor aktivitas pemasaran	3.1 Rincian tindakan dalam perencanaan dilaksanakan dan dimonitor sesuai dengan prosedur. 3.2 Laporan dibuat sesuai prosedur. 3.3 Informasi aktivitas pemasaran dibagikan kepada staf operasional.
4. Melaksanakan evaluasi secara konsisten	4.1 Aktivitas pemasaran dievaluasi dengan menggunakan metode dan acuan yang disepakati. 4.2 Penyesuaian dilakukan sesuai dengan hasil evaluasi. 4.3 Perubahan yang disepakati segera dikomunikasikan dan dilaksanakan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menganalisis pasar, menyiapkan strategi pemasaran, melaksanakan dan memonitor aktivitas pemasaran, serta melaksanakan evaluasi secara konsisten.
- 1.2 Unit ini berlaku untuk karyawan di semua usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain yang terkait dengan kegiatan mengelola proyek.
- 1.3 Pengumpulan data pesaing yang ada dapat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Anggaran yang ada.
 - 1.3.2 Kebutuhan bantuan eksternal.
 - 1.3.3 Data pasar yang sudah ada.
 - 1.3.4 Kebutuhan data tambahan.

- 1.4 Pertimbangan tim dapat meliputi:
 - 1.4.1 Umpan balik dari staf operasional dan kepala departemen.
 - 1.4.2 Manajemen waktu dan penjadwalan masalah dan hambatan.
 - 1.4.3 Hambatan-hambatan sumber.
 - 1.4.4 Konteks industri yang ada.
 - 1.4.5 Konteks perusahaan secara keseluruhan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Hardware dan software* pengolah data
 - 2.1.2 Aplikasi digital pengolah data
 - 2.1.3 Kuesioner
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis kantor
 - 2.2.2 Formulir data karyawan
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 menganalisis pasar, menyiapkan strategi pemasaran, melaksanakan dan memonitor aktivitas pemasaran, serta melaksanakan evaluasi secara konsisten.
 - 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
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Menganalisis pangsa pasar
 - 3.1.2 Menganalisis masalah internal dan eksternal yang berdampak pada perencanaan pasar

- 3.1.3 Pemasaran industri dan jaringan
 - 3.1.4 Manajemen pemasaran
 - 3.1.5 Strategi bisnis
 - 3.1.6 Industri pariwisata dan perhotelan termasuk tren yang ada, struktur, dan kebijakan pemerintah
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan sistem komputerisasi
 - 3.2.2 Menggunakan internet
 - 3.2.3 Melakukan penelitian
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Efisien dan efektif dalam membuat rencana bisnis
 - 4.2 Teliti dan cermat dalam membuat detail rancangan
 - 4.3 Pengambilan keputusan secara sentralisasi atau desentralisasi
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan dalam melakukan analisis pasar dan situasi terkini dengan menggunakan teknik pengumpulan data pesaing
 - 5.2 Ketepatan dalam mendefinisikan dan mengomunikasikan prioritas, tanggung jawab, jangka waktu, dan anggaran secara jelas dalam perencanaan
 - 5.3 Kemampuan dalam melaksanakan dan memonitor rincian tindakan dalam perencanaan sesuai dengan prosedur

KODE UNIT : I.55HDR00.208.3

JUDUL UNIT : Melaksanakan Pemantauan Rencana Bisnis

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun, melaksanakan, dan memonitor rencana bisnis.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun rencana bisnis	1.1 Sumber informasi tentang penyusunan rencana bisnis dicari sesuai kebutuhan. 1.2 Saran dan masukan dari kepala departemen diminta dan dipertimbangkan. 1.3 Rencana bisnis disusun sesuai standar dengan pertimbangan-pertimbangan perencanaan tertentu.
2. Melaksanakan rencana bisnis	2.1 Tujuan dan isi rencana bisnis dikomunikasikan secara tepat kepada pihak yang terkait. 2.2 Staf didukung untuk memberikan <i>input</i> terhadap rencana bisnis. 2.3 Tindakan dalam rencana bisnis dilaksanakan dengan cara efisien sesuai jadwal.
3. Memonitor rencana bisnis	3.1 Rencana bisnis ditinjau secara berkala sesuai kebutuhan. 3.2 Tindakan dimonitor dan dilaporkan sesuai prosedur. 3.3 Laporan dievaluasi sesuai dengan prosedur untuk perbaikan pada perencanaan bisnis berikutnya.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menyusun, melaksanakan, dan memonitor rencana bisnis.
 - 1.2 Unit kompetensi ini diterapkan untuk karyawan seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain yang terkait dengan tugas melaksanakan pemantauan rencana bisnis.
 - 1.3 Pertimbangan-pertimbangan tertentu dapat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Pernyataan visi dan misi.
 - 1.3.2 Tujuan bisnis.
 - 1.3.3 Produk potensial.
 - 1.3.4 Lingkungan industri.
 - 1.3.5 Lingkungan bisnis eksternal.
 - 1.3.6 Analisis pasar.
 - 1.3.7 Strategi pemasaran.
 - 1.3.8 Strategi operasional.
 - 1.3.9 Manajemen dan struktur organisasi.
 - 1.3.10 Peraturan dan keterampilan karyawan.
 - 1.3.11 Rencana dan proyeksi keuangan.
 - 1.3.12 Rencana dan jadwal tindakan.
 - 1.3.13 Teknik evaluasi.
 - 1.3.14 Etika industri.
 - 1.3.15 Masalah hukum.
 - 1.3.16 Pertimbangan lingkungan.

1.3.17 Manajemen mutu.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Hardware* dan *software* pengolah data
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis kantor
 - 2.2.2 *Information Technology* (IT) yang terbaharui
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 menyusun, melaksanakan, dan memonitor rencana bisnis.
 - 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 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/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 Analisis pangsa pasar
 - 3.1.2 Teknik pemasaran dan penjualan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan sistem komputerisasi
 - 3.2.2 Menjual dan memasarkan produk
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Efisien dan efektif dalam mengembangkan, melaksanakan, dan memantau rencana bisnis
 - 4.2 Teliti dan cermat dalam menyiapkan rencana bisnis
 - 4.3 Teliti dan cermat dalam pengambilan keputusan

5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menyusun rencana bisnis berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan perencanaan tertentu
 - 5.2 Ketepatan dalam mengomunikasikan tujuan dan isi rencana bisnis secara tepat kepada pihak terkait
 - 5.3 Ketepatan dalam meninjau rencana bisnis secara berkala dan difungsikan kembali jika terjadi perubahan situasi

KODE UNIT : I.55HDR00.185.3

JUDUL UNIT : Membuat dan Menyampaikan Presentasi

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mencari dan mengembangkan presentasi lisan serta menyampaikan presentasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mencari dan mengembangkan presentasi lisan	1.1 Topik presentasi dicari secara tepat sesuai kebutuhan. 1.2 Topik presentasi dikembangkan dan ditentukan secara efektif.
2. Membuat presentasi	2.1 Materi presentasi disiapkan sesuai dengan topik yang ditentukan. 2.2 Presentasi dibuat menggunakan bahasa yang baik dan benar . 2.3 Presentasi lisan disampaikan secara efektif sesuai dengan standar.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk mencari dan mengembangkan presentasi lisan serta menyampaikan presentasi.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan di semua usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain pada level *manager*.
 - Bahasa yang baik dan benar adalah bahasa yang sesuai dengan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI).
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Software* untuk membuat materi presentasi
 - Alat pengolah data
 - Pointer*
 - Proyektor
 - Perlengkapan
 - Papan tulis
 - Alat tulis kantor
 - Microphone*
 - Webcam*
- 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 mencari dan mengembangkan presentasi lisan serta menyampaikan presentasi.
 - 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 dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Demonstrasi/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 Pengambilan keputusan
 - 3.1.2 Menggunakan program presentasi
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mampu menggunakan bahasa yang tepat untuk penyampaian
 - 3.2.2 Mampu menggunakan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.3 Mampu menggunakan program untuk membuat presentasi
 - 3.2.4 Mampu berkomunikasi secara efektif
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Sopan dalam berperilaku selama menyampaikan presentasi
 - 4.2 Rapi dan menarik pada saat menyampaikan presentasi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan dalam membuat presentasi dengan bahasa yang baik dan benar
 - 5.2 Kemampuan menyampaikan presentasi secara efektif sesuai dengan standar

KODE UNIT : I.55HDR00.227.3

JUDUL UNIT : Mengembangkan Produk dan Layanan Baru

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menganalisis pasar, mengembangkan produk dan layanan baru sesuai dengan tren pasar dan anggaran, dan memonitor kinerja penjualan produk dan layanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menganalisis pasar	1.1 Pasar diidentifikasi sesuai dengan strategi pemasaran perusahaan. 1.2 Sasaran pasar yang potensial ditentukan. 1.3 Persaingan pasar dianalisis sesuai kebutuhan. 1.4 Kebutuhan dan keinginan tamu dianalisis sesuai tren yang ada. 1.5 Produk dan layanan baru diidentifikasi sesuai permintaan pasar. 1.6 Peluang untuk meningkatkan penjualan dan layanan diidentifikasi. 1.7 Rentang produk dan layanan dimonitor untuk mengidentifikasi permintaan pasar.
2. Mengevaluasi tren pasar dalam layanan dan/atau produksi makanan dan minuman	2.1 Tren pasar dalam produksi makanan dan minuman diidentifikasi dan diakses sesuai kebutuhan. 2.2 Relevansi tren pasar dievaluasi untuk kebutuhan pasar saat ini dan pasar potensial. 2.3 Pengembangan produk dan layanan baru diidentifikasi dan ditentukan berdasarkan tren pasar.
3. Menciptakan produk atau layanan berdasarkan analisis pasar dan dalam batasan anggaran	3.1 Tren pasar yang relevan digabungkan ke dalam perencanaan pengembangan produk dan layanan. 3.2 Kendala dan batasan operasional diidentifikasi dan diselesaikan sesuai kebijakan perusahaan. 3.3 Produk dan layanan baru dikembangkan sesuai dengan anggaran perusahaan. 3.4 Produk dan layanan baru dibuat berdasarkan tren pasar dan pemenuhan target profitabilitas.
4. Memonitor kinerja penjualan produk dan layanan	4.1 Umpan balik terhadap layanan dan produk baru dicatat dan dilaporkan. 4.2 Layanan dan produk baru dievaluasi dengan seluruh pemangku kepentingan berdasarkan umpan balik dan profitabilitas. 4.3 Hasil evaluasi dicatat sebagai informasi untuk pengembangan layanan dan produk berikutnya.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menganalisis pasar, mengembangkan produk dan layanan baru sesuai dengan tren pasar dan anggaran, dan memonitor kinerja penjualan produk dan layanan.

- 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain dalam mengembangkan produk dan layanan baru.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 *Printer*
 - 2.1.3 Alat komunikasi
 - 2.1.4 Jaringan internet
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Statistik resmi
 - 2.2.2 Data penjualan
 - 2.2.3 Data tamu
 - 2.2.4 Data keluhan tamu
 - 2.2.5 Data riset pasar
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 menganalisis pasar, mengembangkan produk dan layanan baru sesuai dengan tren pasar dan anggaran, dan memonitor kinerja penjualan produk dan layanan.
 - 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 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 Pengetahuan produk dan layanan sesuai dengan sektor industri khusus
 - 3.1.2 Perkembangan sejarah dan tren pasar

- 3.1.3 Tren makanan saat ini, pengaruh budaya dan etnis khas makan
- 3.1.4 Produk komoditas/produk musiman diperlukan untuk memenuhi kebutuhan menu kelompok sasaran tertentu
- 3.1.5 Berbagai jenis dan gaya produk dan layanan untuk berbagai jenis *outlet* makanan
- 3.1.6 Jenis produk dan layanan hotel dan restoran
- 3.1.7 Teknik penetapan biaya dan penganggaran yang terkait dengan pengembangan produk dan layanan baru
- 3.1.8 Sumber informasi tentang tren produk seperti produk dan layanan makanan dan minuman
- 3.1.9 Teknik riset pasar dasar dalam kaitan spesifik dengan preferensi dan tren layanan makanan
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi melalui telepon
 - 3.2.2 Melaksanakan prosedur administratif
 - 3.2.3 Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti tamu
 - 3.2.4 Menggunakan teknologi
 - 3.2.5 Melakukan riset pemasaran
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Sopan dan ramah dalam berkomunikasi
 - 4.2 Teliti dan tangkas dalam menganalisis pasar
 - 4.3 Tanggung jawab terhadap hasil pekerjaan
 - 4.4 Kreatif dan inovatif dalam menciptakan produk dan layanan baru
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menentukan sasaran pasar yang potensial
 - 5.2 Ketepatan dalam menganalisis kebutuhan dan keinginan tamu
 - 5.3 Kemampuan dalam mengidentifikasi dan menentukan pengembangan produk berdasarkan tren pasar
 - 5.4 Kemampuan dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan kendala dan batasan operasional pengembangan produk dan layanan baru
 - 5.5 Ketepatan dalam membuat produk dan layanan baru sesuai dengan tren pasar dan pemenuhan target profitabilitas

KODE UNIT : I.55HDR00.161.3
JUDUL UNIT : Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk membangun dan memelihara tempat kerja yang aman.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memelihara tempat kerja yang aman	1.1 Kebijakan keamanan dikembangkan secara jelas sesuai prosedur. 1.2 Tanggung jawab serta keamanan diidentifikasi secara jelas dan dicantumkan dalam rincian keterangan kerja. 1.3 Informasi tentang sistem dan prosedur keamanan kerja diterangkan dalam media yang dapat diakses oleh karyawan.
2. Memelihara prosedur untuk mengidentifikasi bahaya dan risiko	2.1 Bahaya dan risiko potensial diidentifikasi sesuai prosedur. 2.2 Prosedur bahaya dan risiko dikembangkan sesuai dengan sistem kerja. 2.3 Kegiatan <i>monitoring</i> dilakukan dalam pelaksanaan prosedur.
3. Memelihara catatan sistem keamanan kerja	3.1 Catatan sistem keamanan kerja disimpan sesuai prosedur. 3.2 Catatan sistem keamanan kerja dipantau secara berkala sesuai prosedur.
4. Mengevaluasi sistem keamanan kerja	4.1 Keefektifan sistem keamanan kerja dievaluasi sesuai prosedur. 4.2 Hasil evaluasi sistem keamanan kerja dikembangkan sesuai prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk membangun dan memelihara tempat kerja yang aman di industri perhotelan.
 - 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan tingkat manajerial
 - 1.3 Bahaya dan risiko meliputi:
 - 1.3.1 Sakit di tempat kerja.
 - 1.3.2 Kebakaran.
 - 1.3.3 Risiko yang berkaitan dengan keramaian.
 - 1.3.4 Kecelakaan.
 - 1.3.5 Ancaman bom.
 - 1.3.6 Pencurian dan perampokan bersenjata.
 - 1.3.7 Tamu yang gila.
 - 1.3.8 Kerusakan perlengkapan.
 - 1.3.9 Keadaan darurat yang berhubungan dengan cuaca.
 - 1.3.10 Wabah.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Komputer
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Formulir laporan keamanan
 - 2.2.2 Alat tulis kantor

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 membangun dan memelihara tempat kerja yang aman.
 - 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 Keamanan kerja
 - 3.1.2 Prinsip keselamatan dan kesehatan kerja
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Melakukan komunikasi efektif
 - 3.2.2 Melakukan kerjasama dalam tim
 - 3.2.3 Menangani situasi konflik
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Tepat dalam menjelaskan informasi dan prosedur keamanan kerja
 - 4.2 Cermat dalam mengidentifikasi potensi bahaya dan risiko
 - 4.3 Tepat dalam memelihara catatan sistim keamanan kerja
 - 4.4 Efektif dalam mengevaluasi sistim keamanan kerja
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menjelaskan informasi dan prosedur keamanan kerja
 - 5.2 Kecermatan dalam mengidentifikasi potensi bahaya dan risiko
 - 5.3 Ketepatan dalam memelihara catatan sistim keamanan kerja
 - 5.4 Keefektifan dalam mengevaluasi sistim keamanan kerja

KODE UNIT : I.55HDR00.207.3

JUDUL UNIT : Memelihara Sistem Komputerisasi

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memonitor sistem komputer, mengadakan *hardware* dan *software*, dan menjaga perlengkapan sistem komputer.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memonitor sistem komputer	1.1 Sistem komputer diawasi dan diperiksa sesuai standar perusahaan. 1.2 Pemecahan masalah dibuat serta dilaksanakan sesuai prosedur perusahaan. 1.3 Pelatihan sistem komputer diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
2. Mengadakan <i>hardware</i> dan <i>software</i>	2.1 Persyaratan <i>hardware</i> dan <i>software</i> diidentifikasi dan ditentukan secara tepat sesuai kebutuhan. 2.2 Kelayakan perolehan atau penyesuaian <i>hardware</i> dan <i>software</i> dinilai. 2.3 Keputusan pengadaan diambil melalui konsultasi dengan kolega dan tenaga ahli sesuai dengan standar perusahaan. 2.4 Pengenalan sistem komputerisasi baru direncanakan sesuai kebutuhan. 2.5 Efisiensi sistem komputerisasi baru dimonitor sesuai prosedur. 2.6 Masalah dalam sistem komputerisasi baru diidentifikasi dan diambil tindakan penyelesaian. 2.7 Pelatihan sistem komputerisasi baru dilaksanakan dengan bantuan tenaga ahli luar sesuai kebutuhan perusahaan. 2.8 Sistem perawatan dibangun dan dikembangkan sesuai dengan standar.
3. Menjaga perlengkapan sistem komputer	3.1 Prosedur keamanan data dibuat dan dilaksanakan sesuai dengan standar perusahaan. 3.2 Kerusakan diidentifikasi sesuai dengan standar perusahaan. 3.3 Pemeliharaan sistem komputerisasi dilakukan sesuai dengan standar perusahaan. 3.4 Sistem dan prosedur pengarsipan dokumen dibuat sesuai dengan standar perusahaan. 3.5 Perlengkapan sistem perangkat lunak ditentukan dan disediakan sesuai kebutuhan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk memonitor sistem komputer, mengadakan *hardware* dan *software*, dan menjaga perlengkapan sistem komputer.

- 1.2 Unit kompetensi ini diterapkan untuk karyawan di seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain yang berkaitan dengan tugas memelihara sistem komputerisasi.
- 1.3 Keamanan data yang dimaksud merupakan data yang tersimpan pada komputer harus diproteksi dan dijaga sehingga tidak bisa diakses dan diketahui oleh pihak lain di luar perusahaan. Data-data tersebut dapat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Data perusahaan.
 - 1.3.2 Data kolega.
 - 1.3.3 Data tamu.
- 1.4 Persyaratan *hardware* dan *software* dapat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Spesifikasi komputer dan *hardware* lainnya.
 - 1.4.2 Spesifikasi *driver* dan *software* lainnya.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Hardware* dan *software* pengolah data
 - 2.1.2 Jaringan infrastruktur dan internet
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Gambar dari jaringan infrastruktur
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 memonitor sistem komputer, mengadakan *hardware* dan *software*, dan menjaga perlengkapan sistem komputer.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja
 - 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
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Sumber informasi dan sarana pada sistem komputer

- 3.1.2 Keamanan sistem jaringan komputer dan sistem *database*
 - 3.1.3 Faktor utama dalam pencapaian produktivitas dan efisiensi dari sistem komputer
 - 3.1.4 Pilihan teknologi yang ada sesuai dengan sektor industri
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan sistem komputerisasi
 - 3.2.2 Menggunakan internet
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Efisien dan efektif dalam mengoperasikan komputer
 - 4.2 Teliti dan cermat dalam mengoperasikan komputer
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam mengawasi dan memeriksa sistem komputer sesuai standar perusahaan
 - 5.2 Ketepatan dalam mengidentifikasi dan menentukan persyaratan *hardware dan software* sesuai kebutuhan
 - 5.3 Kemampuan dalam mengidentifikasi masalah di sistem komputerisasi baru dan mengambil tindakan penyelesaian yang cepat dan tepat
 - 5.4 Kemampuan dalam melakukan pemeliharaan sistem komputerisasi sesuai dengan standar perusahaan

KODE UNIT : I.55HDR00.220.3

JUDUL UNIT : Mengawasi Khalayak Ramai

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memeriksa lokasi, menyediakan keamanan, mengawasi jumlah khalayak ramai, menanggapi masalah yang kemungkinan akan timbul di keramaian, memonitor sikap dan keselamatan khalayak ramai, dan mengarahkan khalayak ramai.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memeriksa lokasi	1.1 Prosedur tindakan pencegahan keluar diantisipasi pada saat kedatangan dengan identifikasi jumlah dan lokasi keluar dan pencatatan rincian orang yang keluar sesuai dengan prosedur. 1.2 Komunikasi dengan personil keamanan dilakukan pada saat kedatangan untuk memastikan kesiapan mereka di lokasi . 1.3 Alat komunikasi keamanan di lokasi diperiksa dan dipastikan berfungsi dengan baik.
2. Menyediakan keberadaan keamanan	2.1 Keamanan di lokasi kejadian ditunjukkan kepada khalayak dengan mengambil posisi penjagaan yang memberikan penampakan maksimum. 2.2 Status keamanan di lokasi dikomunikasikan secara berkala kepada khalayak.
3. Mengawasi jumlah khalayak ramai	3.1 Jumlah khalayak ramai diketahui dengan akurat. 3.2 Jumlah khalayak ramai dimonitor dan ditangani untuk memastikan batas maksimum ruangan yang sudah ditetapkan.
4. Menanggapi masalah yang kemungkinan akan timbul di keramaian	4.1 Orang-orang yang berpotensi menimbulkan gangguan diidentifikasi dan diawasi. 4.2 Tindakan untuk mengatasi masalah yang kemungkinan timbul disiapkan dengan tepat. 4.3 Pendekatan terhadap orang yang kemungkinan dapat menimbulkan kekacauan dilakukan secara baik dan tepat.
5. Memonitor sikap dan keselamatan khalayak ramai	5.1 Sikap yang dapat menimbulkan gangguan , pola khalayak dan perubahan suasana yang tidak lazim diidentifikasi dengan cepat dan benar. 5.2 Identifikasi terhadap tempat terjadinya masalah dilaporkan dan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur. 5.3 Akses lokasi atau tempat kejadian dikontrol sesuai dengan prosedur. 5.4 Tanda bahaya direspons sesuai dengan prosedur. 5.5 Masalah keamanan yang potensial diidentifikasi dan diberitahukan kepada personil terkait untuk diambil tindakan yang tepat. 5.6 Kebutuhan dukungan dikenali untuk diambil

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	tindakan segera. 5.7 Pendekatan personal tidak lagi digunakan sebagaimana yang diperlukan untuk menetralsisir situasi sesuai dengan prosedur.
6. Mengarahkan khalayak ramai	6.1 Orang-orang diarahkan ke lokasi yang benar sebagaimana yang ditetapkan sesuai dengan prosedur. 6.2 Orang-orang diarahkan dengan cara yang benar untuk melakukan tindakan pada situasi tersebut yang sesuai dengan tugas dan prosedur. 6.3 Orang-orang diarahkan untuk melakukan tindakan yang dapat meminimalkan risiko luka-luka pada khalayak ramai dan pada diri sendiri.
7. Menutup area dari hubungan luar	7.1 Area bermasalah diidentifikasi dengan petugas kepolisian dan pihak yang berkepentingan. 7.1 Area yang ditetapkan bermasalah ditutup.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk memeriksa lokasi, menyediakan keamanan, mengawasi jumlah khalayak ramai, menangani masalah yang kemungkinan akan timbul di keramaian, memonitor sikap dan keselamatan khalayak ramai, dan mengarahkan khalayak ramai.
- 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan di semua usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain dalam mengawasi khalayak ramai.
- 1.3 Lokasi dapat meliputi:
 - 1.3.1 Hotel atau motel.
 - 1.3.2 Pub.
 - 1.3.3 Perusahaan katering komersial.
 - 1.3.4 Pusat-pusat pertemuan.
 - 1.3.5 Kasino.
 - 1.3.6 Klub.
 - 1.3.7 Restoran.
 - 1.3.8 Resort.
 - 1.3.9 Taman hiburan.
 - 1.3.10 Destinasi wisata.
 - 1.3.11 Atraksi wisata.
- 1.4 Lokasi kejadian dapat meliputi:
 - 1.4.1 Lokasi di dalam dan di luar gedung.
 - 1.4.2 Pesta pribadi.
 - 1.4.3 Perayaan publik.
 - 1.4.4 Lokasi-lokasi berizin.
 - 1.4.5 Perayaan olahraga.
 - 1.4.6 Perayaan protes.
- 1.5 Orang-orang yang berpotensi menimbulkan gangguan dapat meliputi:
 - 1.5.1 Orang yang mabuk.
 - 1.5.2 Anak di bawah umur.
 - 1.5.3 Orang yang di bawah pengaruh zat terlarang.
 - 1.5.4 Orang yang menyebabkan kegaduhan publik.

- 1.6 Sikap yang dapat menimbulkan gangguan dapat meliputi:
 - 1.6.1 Pembicaraan dengan suara keras.
 - 1.6.2 Konsentrasi khalayak ramai yang lebih besar.
 - 1.6.3 Khalayak ramai atau perorangan di bawah pengaruh alkohol atau obat-obatan.
 - 1.6.4 Perorangan dalam lokasi yang tidak cocok.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Radio dua arah
 - 2.1.2 Alat komunikasi
 - 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
(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 memeriksa lokasi, menyediakan keamanan, mengawasi jumlah khalayak ramai, menanggapi masalah yang kemungkinan akan timbul di keramaian, memonitor sikap dan keselamatan khalayak ramai, dan mengarahkan khalayak ramai.
 - 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 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 Jenis dan manfaat alat pertahanan diri
 - 3.1.2 Prosedur penanganan keramaian
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menangani kerumunan
 - 3.2.2 Berkomunikasi secara efektif

- 3.2.3 Menggunakan alat pertahanan diri
 - 3.2.4 Mengendalikan keramaian
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berani dan tangkas dalam menangani kerumunan
 - 4.2 Komunikatif dalam menyampaikan arahan
 - 4.3 Cermat mengidentifikasi potensi konflik
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan dalam berkomunikasi antara personil keamanan lokasi kejadian dan dipastikan dengan memeriksa seluruh perlengkapan komunikasi pada saat kedatangan
 - 5.2 Kemampuan mengidentifikasi masalah yang kemungkinan akan timbul dan melakukan tindakan yang tepat berdasarkan instruksi yang diberikan
 - 5.3 Kemampuan mengarahkan dengan cara yang dapat meminimalkan risiko luka-luka pada khalayak ramai dan pada diri sendiri.

KODE UNIT : I.55HDR00.205.3

JUDUL UNIT : Mengelola Aset Fisik

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengembangkan strategi untuk perawatan, perbaikan, dan pembelian aset fisik, memonitor kinerja aset fisik di tempat kerja, dan mengoordinasi keuangan aset fisik.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan strategi untuk perawatan, perbaikan, dan pembelian aset fisik	1.1 Strategi untuk menangani aset fisik dikembangkan dengan berbagai pertimbangan dari tim. 1.2 Aktiva fisik dievaluasi sesuai standar perusahaan.
2. Memonitor kinerja aset fisik di tempat kerja	2.1 Sistem disusun untuk memastikan bahwa kondisi dan kinerja aset fisik dilaporkan secara berkala. 2.2 Sistem dibuat untuk mengidentifikasi pergantian dari aset fisik secara tepat. 2.3 Penilaian dilakukan berdasarkan pada keselamatan, efisiensi operasional, dan mutu layanan konsumen. 2.4 Masalah diidentifikasi segera dan ditindaklanjuti. 2.5 Tenaga ahli yang dibutuhkan ditentukan.
3. Mengoordinasi keuangan aset fisik	3.1 Spesifikasi pekerjaan atau perlengkapan disusun secara akurat. 3.2 Biaya-biaya diperkirakan berdasarkan pada syarat dan klasifikasi tertentu . 3.3 Persetujuan keuangan yang tepat dilakukan berdasarkan pada pertimbangan masalah keuangan . 3.4 Penyusunan aset dilakukan sesuai ketentuan. 3.5 Keuangan dikoordinasikan dengan manajemen keuangan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengembangkan strategi untuk perawatan, perbaikan dan pembelian aset fisik, memonitor kinerja aset fisik di tempat kerja, dan mengoordinasi keuangan aset fisik.
- 1.2 Unit kompetensi ini diterapkan untuk karyawan seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan departemen *Food and Beverage Service*, *Food Production*, *Housekeeping*, *Front Office*, dan *Back of The House*.
- 1.3 Berbagai pertimbangan dapat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Tujuan dan pemasaran secara keseluruhan.
 - 1.3.2 Rencana pengembangan produk yang sesuai.
 - 1.3.3 Menjaga sistem aset fisik.
 - 1.3.4 Kebutuhan untuk sistem perawatan.
 - 1.3.5 Masalah kesehatan, keselamatan, dan keamanan.
 - 1.3.6 Kontrak berjalan untuk perawatan dan perbaikan.
 - 1.3.7 Evaluasi kondisi aktiva fisik.

- 1.4 Syarat dan klasifikasi meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Penawaran dan tender dari pemasok.
 - 1.4.2 Persyaratan yang sesuai.
 - 1.4.3 Saran dari departemen yang tepat.
- 1.5 Pertimbangan masalah keuangan meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Metode keuangan (sewa, pembelian).
 - 1.5.2 Lamanya perjanjian.
 - 1.5.3 Masalah perpajakan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Hardware* dan *software* pengolah data
 - 2.1.2 Formulir permintaan pembelian tunai dan angsuran
 - 2.1.3 Formulir pemindahan penggunaan aktiva tetap
 - 2.1.4 Format laporan perolehan aktiva tetap dan tidak tetap serta penyusutan
 - 2.1.5 Format *disposal* aktiva tetap
 - 2.1.6 Formulir pemindahan sementara aktiva tetap yang diperbaiki di luar hotel
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis kantor
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 mengembangkan strategi untuk perawatan, perbaikan dan pembelian aset fisik, memonitor kinerja aset fisik di tempat kerja, dan mengoordinasi keuangan aset fisik.
 - 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 pekerjaan dan hasil pekerjaan yang 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 Pengelolaan aset
 - 3.1.2 Hukum yang mengatur jenis-jenis aset fisik yang berbeda
 - 3.1.3 Standar dan peraturan yang berkaitan dengan lingkungan
 - 3.1.4 Pemahaman masalah keuangan dan hukum yang berpengaruh pada manajemen aset fisik
 - 3.1.5 Pengetahuan tentang kepastian semua aktiva tetap sudah diasuransikan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Membuat keputusan dalam pengadaan aset
 - 3.2.2 Menentukan pengadaan aset
 - 3.2.3 Mengatur perawatan dan penggantian aset fisik
 - 3.2.4 Penilaian aset
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Efisien dan efektif dalam menentukan aset
 - 4.2 Teliti dan cermat dalam perhitungan serta membuat penentuan aset
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi dan mengakses data yang diperoleh untuk penyusunan anggaran dengan benar
 - 5.2 Kemampuan melakukan negosiasi anggaran sesuai dengan kebijakan, kondisi ekonomi, dan prosedur perusahaan
 - 5.3 Kemampuan dalam menyelesaikan penyimpangan yang ada dengan segera sesuai prosedur

KODE UNIT : I.55HDR00.206.3

JUDUL UNIT : Mengelola Persediaan Barang Operasional

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membangun dan melaksanakan proses persediaan dan pembelian, mengawasi sistem persediaan, dan mengembangkan pengaturan persediaan secara maksimum.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membangun dan melaksanakan proses persediaan dan pembelian	1.1 Jumlah persediaan disesuaikan dengan tingkat hunian hotel. 1.2 Proses dikembangkan dengan mencakup pengawasan mutu. 1.3 Pembelian barang persediaan dibuat dalam <i>purchase order</i> sesuai dengan permintaan dari pihak terkait. 1.4 <i>Purchase order</i> diberikan kepada pemasok sesuai dengan standar perusahaan. 1.5 Proses persediaan dan pembelian dibuat dan dilaksanakan di tempat kerja.
2. Mengawasi sistem persediaan	2.1 Sistem pengawasan dikembangkan dan dikomunikasikan kepada pihak yang terkait. 2.2 Sistem pengawasan diterapkan sesuai dengan prosedur perusahaan. 2.3 Sistem pengawasan khusus dilaksanakan pada barang-barang yang berpotensi usang. 2.4 Data persediaan dihitung sesuai dengan standar perusahaan. 2.5 Data hasil perhitungan dikomunikasikan kepada karyawan terkait. 2.6 Sistem distribusi persediaan dimonitor di tempat kerja sesuai standar.
3. Mengembangkan pengaturan persediaan secara maksimum	3.1 Pemasok ditinjau ulang secara berkala mengikuti persyaratan perusahaan. 3.2 Spesifikasi pembelian dikembangkan sesuai kebutuhan. 3.3 Sumber pasokan disesuaikan pada penilaian sesuai standar perusahaan 3.4 Kualitas pasokan dievaluasi berdasarkan masukan dari rekanan dan tamu.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk membangun dan melaksanakan proses persediaan dan pembelian, mengawasi sistem persediaan, dan mengembangkan pengaturan persediaan secara maksimum.
 - Unit kompetensi ini diterapkan untuk karyawan di seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain yang terkait dengan tugas mengelola persediaan.
 - Persediaan dapat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - Makanan dan minuman.
 - Linen.

- 1.3.3 Perlengkapan untuk tamu.
 - 1.3.4 Alat tulis kantor.
 - 1.3.5 Bahan pembersih dan bahan kimia.
 - 1.3.6 Barang-barang keperluan teknisi.
 - 1.3.7 Barang-barang cetakan untuk promosi dan operasional.
- 1.4 Sistem pengawasan persediaan dapat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Kartu daftar penyediaan barang.
 - 1.4.2 Penilaian barang persediaan.
 - 1.4.3 Pelaporan barang persediaan.
 - 1.4.4 Perputaran barang persediaan.
 - 1.4.5 Mengetahui barang yang jarang digunakan dan kadaluarsa.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Hardware* dan *software* pengolah data
 - 2.1.2 Timbangan yang tertera
 - 2.1.3 Format laporan persediaan
 - 2.1.4 Formulir seleksi pemasok barang
 - 2.1.5 Formulir permintaan pembelian
 - 2.1.6 Formulir pesanan pembelian
 - 2.1.7 Formulir penerimaan barang
 - 2.1.8 Formulir permintaan barang dari masing-masing bagian
 - 2.1.9 Formulir pengeluaran barang
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis kantor
- 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 membangun dan melaksanakan proses persediaan dan pembelian, mengawasi sistem persediaan, dan mengembangkan pengaturan persediaan secara maksimum.
 - 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 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 Pengembangan proses dengan mencakup pengawasan mutu dan waktu pengiriman
 - 3.1.2 Pengembangan sistem pengawasan persediaan
 - 3.1.3 Kebijakan akuntansi yang digunakan dalam pengukuran persediaan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Melaksanakan proses pengelolaan persediaan dan pembelian
 - 3.2.2 Membuat acuan kualitas pembelian
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Efisien dan efektif dalam menentukan pengadaan
 - 4.2 Teliti dan cermat dalam menentukan pengadaan
 - 4.3 Pengambilan keputusan dalam menentukan pengadaan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menyesuaikan jumlah persediaan dengan tingkat hunian hotel
 - 5.2 Kemampuan dalam menerapkan sistem pengawasan sesuai dengan prosedur perusahaan
 - 5.3 Ketepatan dalam menghitung data persediaan sesuai dengan standar perusahaan

KODE UNIT : I.55HDR00.183.3

JUDUL UNIT : Mengelola Sumber Daya Manusia

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola sumber daya manusia dan membuat model kinerja standar tinggi serta sikap mengembangkan komitmen, kerjasama, dan menangani kinerja tim.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuat model kinerja standar tinggi dan sikap	1.1 Model kinerja individu yang positif diberikan kepada orang lain. 1.2 Kinerja individu ditunjukkan untuk mendapatkan dukungan dan komitmen untuk tujuan perusahaan. 1.3 Sumber daya manusia diperlakukan dengan sikap hormat, integritas, dan simpati.
2. Mengembangkan komitmen tim dan kerjasama	2.1 Rencana dan tujuan perusahaan dikembangkan dengan cara berkonsultasi dengan tim dan dikomunikasikan secara jelas. 2.2 Rencana dan tujuan harus konsisten dengan tujuan perusahaan. 2.3 Harapan, peranan, dan tanggung jawab dikomunikasikan dengan cara mendorong individu untuk bertanggung jawab atas pekerjaan mereka. 2.4 Usaha dan kontribusi individu diidentifikasi, didukung, dinilai, dan diberi penghargaan. 2.5 Gaya komunikasi terbuka dan bersifat mendukung dijadikan model dan didukung dalam tim . 2.6 Berbagai informasi dari lingkungan yang lebih luas dengan tim diidentifikasi. 2.7 Dukungan dan bimbingan diberikan termasuk presentasi kepentingan tim dalam lingkungan yang lebih luas. 2.8 Keterampilan anggota lain dinilai dan disediakan kesempatan untuk pengembangan keterampilan individu.
3. Menangani kinerja tim	3.1 Kinerja tim dimonitor untuk dipastikan kemajuan ke arah pencapaian tujuan perusahaan. 3.2 Tugas dan tanggung jawab didelegasikan dan dimonitor secara tepat. 3.3 Dukungan pelatihan dan prestasi pencapaian tim diakui dan diberi penghargaan. 3.4 Nasehat diberikan pada anggota tim. 3.5 Prestasi pencapaian tim diakui dan diberi penghargaan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengelola sumber daya manusia.

- 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan di seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain dalam mengelola sumber daya manusia.
- 1.3 Tim dapat berupa:
 - 1.3.1 Berdasarkan proyek.
 - 1.3.2 Tim tetap.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Piranti lunak dan keras pengolah data
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis kantor
 - 2.2.2 Daftar data staf
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik
 - 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 mengelola sumber daya manusia.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini 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 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 Budaya manajemen dan kepemimpinan
 - 3.1.2 Prinsip-prinsip kerja tim
 - 3.1.3 Motivasi dan inovasi
 - 3.1.4 Penyelesaian konflik dalam hubungan dengan pimpinan
 - 3.1.5 Hubungan industrial dalam manajemen perhotelan
 - 3.1.6 Pemberian kesempatan untuk memahami lingkungan kerja yang berbeda

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memimpin operasional
 - 3.2.2 Pengambilan keputusan yang tepat
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Efisien dan efektif dalam memimpin operasional
 - 4.2 Tepat dalam membuat keputusan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan membuat model kinerja individu
 - 5.2 Kemampuan dalam merencanakan dan mengkomunikasikan pengembangan komitmen
 - 5.3 Kemampuan mendelegasi dan memonitor tugas serta tanggung jawab tim

KODE UNIT : I.55HDR00.162.3

JUDUL UNIT : Mengelola Keberagaman di Tempat Kerja

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengelola keberagaman di tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menghormati keragaman di tempat kerja	1.1 Sikap individu yang teladan dicontohkan untuk hormati keberagaman . 1.2 Perencanaan dan praktik kerja yang hormati keberagaman di tempat kerja dikembangkan. 1.3 Kolega dibantu dan dilatih untuk terima keberagaman di tempat kerja.
2. Menggunakan keberagaman sebagai sebuah aset	2.1 Keterampilan keberagaman diakui dan digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. 2.2 Keberagaman dipromosikan kepada kolega dan tamu.
3. Menangani masalah yang timbul dari keberagaman	3.1 Masalah keberagaman di tempat kerja diakui dan dilakukan tindakan untuk mencari solusi. 3.2 Kebutuhan pelatihan masalah keberagaman diidentifikasi. 3.3 Pelatihan masalah keberagaman dilaksanakan.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengelola keberagaman di tempat kerja di industri perhotelan.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan pada tingkat manajerial.
 - Keberagaman meliputi:
 - Suku, agama, ras, dan adat istiadat.
 - Bahasa.
 - Kebutuhan tertentu (cacat fisik dan keterbelakangan mental).
 - Demografi (gender, usia, dan faktor sosial).
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Komputer
 - Perlengkapan
 - Alat tulis kantor
 - Media penyimpan data
- Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- Norma dan standar
 - Norma
 - Kode etik
 - Standar
(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mengelola keberagaman 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 Keanekaragaman atau perbedaan khusus yang diterapkan dalam industri perhotelan dan yang memberikan kontribusi pada kemajuan industri
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengembangkan perencanaan dan praktik kerja atas keragaman atau perbedaan di tempat kerja
 - 3.2.2 Mengenalkan keanekaragaman budaya di lingkungan kerja
 - 3.2.3 Menggunakan keterampilan keragaman atau perbedaan perilaku untuk meningkatkan kinerja perusahaan
 - 3.2.4 Berkomunikasi dalam bahasa asing
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Efisien dan efektif dalam mengelola keanekaragaman di tempat kerja
 - 4.2 Teliti dan cermat dalam penerimaan sikap mengelola keanekaragaman di tempat kerja
 - 4.3 Tepat dalam pengambilan keputusan dalam mengelola keberagaman
5. Aspek kritis
 - 5.1 Keefisienan dan keefektifan dalam mengelola keanekaragaman di tempat kerja
 - 5.2 Ketelitian dan kecermatan dalam penerimaan sikap mengelola keberagaman di tempat kerja
 - 5.3 Ketepatan dalam pengambilan keputusan dalam mengelola keberagaman

KODE UNIT : I.55HDR00.181.3

JUDUL UNIT : Memantau Kinerja Staf

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memantau kinerja staf dan memberikan umpan balik kinerja kepada staf, serta memecahkan masalah dan melaksanakan sistem penilaian.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memberikan umpan balik kinerja kepada staf	1.1 Standar kinerja yang diinginkan dikonsultasikan dan diinformasikan kepada staf. 1.2 Umpan balik perbaikan dan konfirmasi diberikan kepada staf secara terus menerus. 1.3 Bimbingan dan dukungan diterima staf di tempat kerja. 1.4 Prestasi dan kinerja yang menonjol diakui dan diberikan penghargaan. 1.5 Kebutuhan untuk pelatihan lebih jauh diidentifikasi dan diorganisir sesuai dengan prosedur perusahaan.
2. Memecahkan masalah	2.1 Masalah kinerja diidentifikasi dan diselidiki segera. 2.2 Umpan balik dan pelatihan digunakan untuk menunjukkan masalah kinerja. 2.3 Solusi permasalahan dibicarakan dengan staf. 2.4 Hasil akhir ditindaklanjuti dan pemberian nasehat formal diorganisir di tempat kerja
3. Melaksanakan sistem penilaian kinerja	3.1 Penilaian kinerja formal dilaksanakan sesuai dengan prosedur perusahaan. 3.2 Penilaian kinerja individu dilaksanakan secara terbuka dan <i>fair</i> sesuai dengan prosedur perusahaan. 3.3 Catatan penilaian dilengkapi dan disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan dan peraturan perindustrian. 3.4 Cara tindakan disepakati dengan staf ditindaklanjuti di tempat kerja.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk memantau kinerja staf.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan di seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain dalam memantau kinerja staf.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Piranti lunak dan keras alat pengolah data
 - Jaringan internet
 - CCTV
 - Mesin absensi
 - Perlengkapan
 - Alat tulis kantor

- 2.2.2 Daftar hadir staf
- 2.2.3 Formulir penilaian staf
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik
 - 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 memantau kinerja staf.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini 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 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 diselesaikan oleh seorang penyelia.
 - 1.3.8 Proyek dan penugasan pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Teknik dan sistem penilaian kinerja staf
 - 3.1.2 Hubungan pengetahuan industri perhotelan dan *event organizer* yang berpengaruh pada pengawasan kinerja staf
 - 3.1.3 Teknik pelatihan individu
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Melaksanakan fungsi pengawasan staf
 - 3.2.2 Melakukan pelatihan staf
 - 3.2.3 Menggunakan internet
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Efisien dan efektif dalam memimpin operasional
 - 4.2 Teliti dan cermat dalam membuat keputusan
 - 4.3 Pengambilan keputusan yang tepat
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi dan mengorganisir kebutuhan untuk pelatihan
 - 5.2 Kecermatan dalam melakukan identifikasi masalah kinerja
 - 5.3 Ketepatan dalam melaksanakan penilaian kinerja formal

- 5.4 Ketepatan dalam mencatat, melengkapi, dan menyimpan penilaian sesuai dengan kebijakan perusahaan

KODE UNIT : I.55HDR00.184.3
JUDUL UNIT : Memberikan Bimbingan Kepada Staf
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membina hubungan dengan yang diberi nasehat dan menawarkan dukungan pemberian nasehat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membina hubungan dengan yang diberi nasehat	1.1 Gaya komunikasi efektif digunakan untuk mengembangkan kepercayaan, keyakinan dan jalinan rasa simpati. 1.2 Kesepakatan tentang bagaimana membina hubungan akan dilakukan.
2. Menawarkan dukungan pemberian nasehat	2.1 Orang yang diberi nasehat dibantu dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan untuk mencapai tujuan yang disepakati. 2.2 Pengalaman dan pengetahuan pribadi dibagi dengan orang yang diberi nasehat untuk membantu membuat kemajuan ke arah tujuan yang disepakati. 2.3 Orang yang diberi nasehat didukung untuk membuat keputusan dan bertanggung jawab atas tindakan atau solusi masalah yang sedang pertimbangan. 2.4 Saran dan bantuan yang bersifat mendukung diberikan dengan cara, yang memungkinkan orang yang diberi nasehat bertanggung jawab atas pencapaian tujuan mereka sendiri. 2.5 Perubahan dalam hubungan pemberian nasehat diakui dan dibicarakan secara terbuka. 2.6 Penyesuaian terhadap hubungan dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi orang yang diberi nasehat.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk memberikan bimbingan kepada staf.
 - Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan di seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan dan sektor lain dalam memberikan bimbingan kepada staf.
 - Membina hubungan dengan staf dilakukan namun tidak terbatas pada:
 - Waktu yang dilibatkan bagi kedua belah pihak.
 - Kerahasiaan.
 - Ruang lingkup.
 - Pemberi nasehat dan penerima nasehat dapat bekerja dalam perusahaan yang sama atau dalam perusahaan yang berbeda. Proses pemberian nasehat dapat diterapkan pada bidang bisnis atau usaha profesional.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan

- 2.1.1 Piranti lunak dan keras pengolah data
 - 2.1.2 Jaringan internet
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat tulis kantor
 - 2.2.2 Ruang pelatihan dan perlengkapannya
 - 2.2.3 Formulir penilaian staf
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan Standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik 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 memberikan bimbingan kepada staf.
 - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini 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 pekerjaan dan hasil pekerjaan yang dapat meliputi:
 - 1.3.1 Studi kasus.
 - 1.3.2 Demonstrasi/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 Teknik memberikan nasihat dengan mempertimbangkan dan memperhitungkan aspek keuntungan yang potensial
 - 3.1.2 Komunikasi nonverbal yang berkaitan dengan staf
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memberikan nasehat
 - 3.2.2 Melatih sumber daya manusia
 - 3.2.3 Komunikasi verbal dan nonverbal
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Efisien dan efektif dalam memberikan nasehat
 - 4.2 Teliti dan cermat dalam membuat rencana pelatihan
 - 4.3 Terampil memberikan pelatihan

5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam menggunakan pengetahuan dan pengalaman untuk membantu individu lain untuk mencapai tujuan mereka yang telah disepakati
 - 5.2 Ketepatan menerapkan gaya komunikasi yang efektif
 - 5.3 Kecermatan dalam memahami peranan dan keuntungan pemberian nasehat dalam bisnis

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

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk memulai percakapan dan mengembangkan hubungan baik dengan tamu di industri perhotelan.
 - 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk seluruh karyawan tingkat senior dan penyelia yang bagian tugasnya berhubungan dengan tamu asing.
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 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.55HDR00.209.3

JUDUL UNIT : Menggunakan Bahasa Lisan untuk Negosiasi Pertukaran Informasi dalam Konteks Hotel dan Restoran

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memahami tujuan pertukaran, memberikan informasi yang tepat, dan meminta informasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memahami tujuan pertukaran	1.1 Strategi pembukaan dan penutupan digunakan secara jelas untuk mengidentifikasi tujuan pertukaran. 1.2 Klarifikasi dan teknik umpan balik digunakan untuk memastikan pemahaman. 1.3 Kosakata dan kalimat yang tepat digunakan. 1.4 Pemahaman dengan mengulangi kalimat permintaan didemonstrasikan. 1.5 Kata-kata utama didengarkan untuk memastikan pemaknaan.
2. Memberikan informasi yang tepat	2.1 Tujuan pertukaran dicapai dengan memberikan informasi tentang topik yang diminta. 2.2 Konstruksi gramatikal yang kompleks digunakan. 2.3 Situasi dan sifat pertukaran diterangkan sesuai dengan kebutuhan. 2.4 Solusi diajukan untuk penyelesaian. 2.5 Tingkat formalitas atau informalitas yang tepat digunakan berdasarkan pada konteks pertukaran.
3. Meminta informasi	3.1 Permintaan informasi yang tepat dibuat. 3.2 Pertanyaan yang tepat dibentuk secara gramatikal.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit kompetensi ini diperlukan untuk memahami tujuan pertukaran, memberikan informasi yang tepat, dan meminta informasi.
 - Unit kompetensi ini diterapkan untuk karyawan seluruh usaha pariwisata sektor perhotelan dan Restoran yang terkait dengan tugas menggunakan bahasa lisan untuk negosiasi pertukaran informasi yang kompleks dalam jenis konteks hotel dan Restoran.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Alat tulis kantor
 - Perlengkapan
(Tidak ada.)
- 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 memahami tujuan pertukaran, memberikan informasi yang tepat, dan meminta informasi.
 - 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 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/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 Pengetahuan tentang saran yang sesuai tentang topik yang berhubungan dengan hotel dan restoran seperti pemilihan makanan atau anggur dan reservasi
 - 3.1.2 Pengetahuan tentang pengetahuan teknik komunikasi lisan dalam komunikasi telepon
 - 3.1.3 Pengetahuan tentang definisi mengenai masalah, keterangan dan analisis masalah, dan keumuman kemungkinan solusi
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Penggunaan bahasa yang sesuai untuk pendengar dan tujuan khusus
 - 3.2.2 Penggunaan yang benar atas ragam kata dan struktur gramatika untuk mencapai maksud
 - 3.2.3 Penggunaan strategi interaksi seperti memberikan umpan balik lisan dan tulisan agar dapat melihat kepentingan
 - 3.2.4 Berkomunikasi secara efektif dan efisien
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan cermat dalam pemilihan bahasa yang digunakan
 - 4.2 Cermat dalam pengambilan keputusan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menggunakan strategi pembukaan dan penutupan secara jelas untuk mengidentifikasi tujuan pertukaran

- 5.2 Ketepatan dalam mencapai tujuan pertukaran dengan memberikan informasi tentang topik yang diminta
- 5.3 Ketepatan dalam meminta informasi dengan pertanyaan yang tepat dibentuk secara gramatika

- 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