MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 208 TAHUN 2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA KATEGORI AKTIVITAS PENYEWAAN DAN SEWA GUNA USAHA TANPA HAK OPSI, KETENAGAKERJAAN, AGEN PERJALANAN, DAN PENUNJANG USAHA LAINNYA GOLONGAN POKOK AKTIVITAS AGEN PERJALANAN, PENYELENGGARA TUR DAN JASA RESERVASI LAINNYA BIDANG AGEN PERJALANAN DAN PENYELENGGARA TUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 31 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, perlu menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Agen Perjalanan dan Penyelenggara Tur;

b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Agen Perjalanan dan Penyelenggara Tur telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada tanggal 10 Desember 2020 di Jakarta;

c. bahwa sesuai dengan Surat Direktur Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata Nomor B/UM.00.00/145/DSDK.2/2021 tanggal 21 April 2021 telah disampaikan permohonan penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Agen Perjalanan dan Penyelenggara Tur;

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 Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Agen Perjalanan dan Penyelenggara Tur;

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. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

3. 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);

4. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);

5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2020 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 213);
6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);
7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258);
8. 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 AKTIVITAS PENYEWAAN DAN SEWA GUNA USAHA TANPA HAK OPSI, KETENAGAKERJAAN, AGEN PERJALANAN, DAN PENUNJANG USAHA LAINNYA GOLONGAN POKOK AKTIVITAS AGEN PERJALANAN, PENYELENGGARA TUR DAN JASA RESERVASI LAINNYA BIDANG AGEN PERJALANAN DAN PENYELENGGARA TUR.

KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Agen Perjalanan dan Penyelenggara Tur 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 dan pelatihan serta 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/Badan 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 : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, maka Keputusan Menteri Tenaga kerja dan Transmigrasi Nomor: KEP.238/MEN/X/2004 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Sub Sektor Biro Perjalanan Wisata dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEENAM : Keputusan Menteri ini mulai berlaku 6 (enam) bulan setelah tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 31 Desember 2021

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,

IDA FAUZIYAH

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 208 TAHUN 2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA KATEGORI KATEGORI PENYEWAAN DAN SEWA GUNA USAHA TANPA HAK OPSI, KETENAGAKERJAAN, AGEN PERJALANAN, DAN PENUNJANG USAHA LAINNYA GOLONGAN POKOK AGEN AKTIVITAS PERJALANAN, PENYELENGGARA TUR DAN JASA RESERVASI LAINNYA BIDANG AGEN PERJALANAN DAN PENYELENGGARA TUR

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor Jasa merupakan unsur terbesar dan penting dalam perekonomian nasional dan dunia. Perdagangan Jasa sangat penting tidak hanya bagi pertumbuhan perekonomian, namun juga bagi penciptaan lapangan pekerjaan di Indonesia, khususnya di sektor Pariwisata. Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi sangat membutuhkan kolaborasi dengan sektor industri. Sumber daya manusia juga merupakan pilar yang penting dalam mengukur kesiapan negara-negara yang bergerak dalam bidang pariwisata dengan mengembangkan keterampilan melalui pendidikan dan pelatihan dengan mengalokasikan sumber daya manusia yang terbaik ke pasar tenaga kerja atau industri yang efektif dan efisien.

Dalam era Perdagangan bebas saat ini, salah satunya Masyarakat Ekonomi ASEAN (ASEAN *Economic Community*) persaingan usaha semakin meningkat, penyedia jasa harus didukung oleh tenaga teknis yang kompeten. Dengan aneka variasi profesionalitas tersebut dibutuhkan suatu panduan yang jelas agar tercipta standardisasi kompetensi secara global. Standardisasi kompetensi tersebut harus ditunjukkan dengan bukti pengakuan yang ditunjukkan melalui sertifikat kompetensi, sebagai pegangan bagi para tenaga kerja agar mampu meningkatkan daya saing.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Jasa Perjalanan Wisata ini dibentuk untuk memenuhi kebutuhan sertifikasi untuk memastikan kualitas pekerja di bidang Jasa Perjalanan Wisata yang disesuaikan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Usaha di Bidang Pariwisata. Pada Pasal 11 ayat (1) menjelaskan pemberlakuan sertifikasi kompetensi di bidang pariwisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a bersifat wajib. Sedangkan pada Pasal 12 tercantum bahwa pengusaha pariwisata wajib mempekerjakan tenaga kerja yang telah memiliki sertifikasi kompetensi di bidang pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk tenaga asing.

SKKNI ini merupakan pembaruan dari SKKNI terdahulu di bidang Biro Perjalanan Wisata yang seiring dengan perkembangan usaha jasa perjalanan wisata sebagai bagian dari usaha pariwisata yang semakin berkembang dengan pesat. SKKNI ini juga disusun dengan mengacu kepada standar kompetensi pariwisata hasil dari *Mutual Recognition Arrangement* (MRA) di antara negara-negara ASEAN yaitu ASEAN *Common Competency Standard for Tourism Professionals* (ACCSTP).

SKKNI ini juga sebagai langkah pembentukan pariwisata yang berkualitas untuk mewujudkan nilai tambah pariwisata dengan target utama dalam peningkatan devisa dan nilai tambah pariwisata, kesiapan Indonesia sebagai destinasi khususnya industri Usaha Jasa Perjalanan Wisata melalui kapasitas sumber daya manusia pariwisata.

Terciptanya sumber daya manusia yang kompeten dapat menaikkan citra pariwisata dan daya saing *travel* dan pariwisata secara internasional (*Travel & Tourism Competitivenes Index*). SKKNI ini juga bertujuan untuk menambah nilai-nilai utama pariwisata yaitu pemahaman pariwisata berkelanjutan dalam industri perjalanan dengan membentuk sumber daya manusia bidang usaha jasa perjalanan wisata yang terampil melalui adaptasi teknologi dan digitalisasi terkini, pembentukan kompetensi baru untuk mendukung peningkatan diversifikasi produk dan jasa wisata yang bernilai tinggi, pelayanan dan pengelolaan Usaha Jasa Perjalanan yang memberikan kepercayaan dan kepuasan pengalaman bagi wisatawan serta meningkatkan daya saing.

Dengan sumber daya manusia di bidang jasa perjalanan yang memiliki kompetensi diharapkan dapat memiliki tingkat kepercayaan diri, terpercaya, memiliki kualitas yang terjamin dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga dapat mendukung pariwisata dengan memberi kualitas dalam pelayanan *travel* dan *hospitality* yang mendorong pengeluaran yang tinggi dan bernilai baik (*high spending dan value for money*).

Proses perumusan didukung oleh para pemangku kepentingan yaitu pemerintah, akademisi, asosiasi industri dan asosiasi profesi di bidang jasa perjalanan wisata.

B. Pengertian

1. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.
2. Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.
3. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.
4. Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.
5. Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
6. Usaha Jasa Perjalanan Wisata adalah usaha biro perjalanan wisata dan usaha agen perjalanan wisata.
7. Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata adalah rumusan kualifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata dan/atau klasifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

8. Sertifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang selanjutnya disebut sertifikasi adalah proses pemberian Sertifikat kepada Usaha Jasa Perjalanan Wisata untuk mendukung peningkatan mutu produk, pelayanan dan pengelolaan Usaha Jasa Perjalanan Wisata melalui audit pemenuhan Standar Usaha Perjalanan Wisata.
9. Sertifikat Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang selanjutnya disebut Sertifikat adalah bukti tertulis yang diberikan oleh Lembaga Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata kepada Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang telah memenuhi Standar Usaha Perjalanan Wisata.
10. Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.

C. Penggunaan SKKNI

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia ini sangat bermanfaat dan dibutuhkan oleh lembaga/institusi yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, sesuai dengan kebutuhan masing- masing:

1. Untuk institusi pendidikan dan pelatihan
   a. Memberikan informasi untuk pengembangan program dan kurikulum sesuai dengan kebutuhan industri yang disesuaikan dengan jenjang akademik baik formal maupun informal.
   b. Sebagai acuan lembaga pendidikan maupun institusi pendidikan dalam membentuk tenaga kerja yang berkompeten sesuai dengan kebutuhan industri pariwisata.
   c. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian, dan sertifikasi.
2. Untuk dunia usaha/industri dan penggunaan tenaga kerja
   a. Membantu dalam standar rekrutmen staf.
   b. Membantu penilaian unjuk kerja.
   c. Sebagai penilaian diri *(self assessment)* terhadap kompetensi manajemen perusahaan.
   d. Sebagai acuan pengembangan budaya kerja, manajemen perubahan berdasarkan kompetensi, administrasi personel dan

pengembangan produk dan pelayanan perusahaan sebagai daya saing baik domestik, nasional maupun international.

e. Membantu dalam menyusun uraian dan peta jabatan.
f. Membantu dalam mengembangkan program pelatihan yang spesifik berdasar kebutuhan dunia usaha/industri.

3. Untuk institusi penyelenggara pengujian dan sertifikasi
   a. Sebagai acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi sesuai dengan kualifikasi dan levelnya.
   b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan penilaian dan sertifikasi.
   c. Sebagai acuan dalam pembuatan Materi Uji Kompetensi (MUK) bagi para asesor kompetensi.

D. Acuan Normatif
   1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
   2. Undang-Undang yang berkaitan dengan sertifikasi kompetensi/kewajiban kompetensi pada profesi/pekerjaan yang berkaitan dengan skema sertifikasi.
   3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional.
   4. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi.
   5. Peraturan pemerintah yang berkaitan dengan sertifikasi kompetensi/kewajiban kompetensi pada profesi/pekerjaan yang berkaitan dengan skema sertifikasi.
   6. Peraturan instansi teknis sektor yang berkaitan dengan sertifikasi kompetensi/kewajiban kompetensi pada profesi/pekerjaan yang berkaitan dengan skema sertifikasi.
   7. Penetapan standar kompetensi kerja yang yang diacu.
   8. *ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals*, 2015.
   9. Pedoman Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 210 Tahun 2014.

E. Komite Standar Kompetensi

Susunan komite standar kompetensi pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Jasa Perjalanan Wisata (JPW) melalui keputusan Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan Nomor: SK/51/IL.41.00/DSDK/2020, tanggal 2 Juni 2020, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Susunan Komite Standar Kompetensi SKKNI Bidang Jasa Perjalanan Wisata

No	Nama	Instansi/Lembaga	Jabatan dalam Tim
1	*2*	*3*	*4*
1.	Frans Teguh	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Pengarah
2.	Wisnu Bawa Tarunajaya	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Penanggung jawab
3.	Ambar Rukmi	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Ketua
4.	Agus Indra Setiawan	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Sekretaris

Tabel 2. Susunan Tim Perumus SKKNI Bidang Jasa Perjalanan Wisata

No	Nama	Instansi/Lembaga	Jabatan dalam Tim
1	*2*	*3*	*4*
1.	Tetty DS Ariyanto	Badan Nasional Sertifikasi Profesi	Ketua
2.	Pauline Suharno	ASTINDO (Asosiasi Travel Agent Indonesia)	Wakil Ketua Bidang *Travel Agent*

No	Nama	Instansi/Lembaga	Jabatan dalam Tim
1	*2*	*3*	*4*
3.	Masrura Ram Idjal	ASITA (*Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies*)	Wakil Ketua Bidang *Tour Operation*
4.	Djohari Somad	ASPPI (Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia)	Wakil Ketua Bidang *Incentive Tour*
5.	Khoirul Fajri	ASITA (*Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies*)	Anggota
6.	Erty	ASITA (*Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies*)	Anggota
7.	Dian Widiani	ASPPI (Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia)	Anggota
8.	Jeffry Darjanto	ASTINDO (Asosiasi Travel Agent Indonesia)	Anggota
9.	Suyento	ASTINDO (Asosiasi Travel Agent Indonesia)	Anggota
10.	Jody Roostandy	Sabre Travel Network Indonesia	Anggota
11.	Periscilla Haryanti	Wisata Dewa Tour	Anggota
12.	Harry Iwan Pradinata	Antavaya Tour	Anggota
13.	Endang Komesty Sinaga	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung	Anggota
14.	Ina Veronika Ginting	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung	Anggota
15.	Surya Fadjar Boediman	Sekolah Tinggi Pariwisata TRISAKTI	Anggota

Tabel 3. Susunan Tim Verifikasi SKKNI Bidang Jasa Perjalanan Wisata

No	Nama	Instansi/Lembaga	Jabatan dalam Tim
1	*2*	*3*	*4*
1.	Ratih Woro	CKP-CBT Centre	Ketua

No	Nama	Instansi/Lembaga	Jabatan dalam Tim
1	*2*	*3*	*4*
2.	Ahmad Suharto	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Anggota
3.	Epharaem Sijabat	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Anggota
4.	Chatarina Asri Kusumajati	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Anggota
5.	Yudistiro Bayu Aji	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Anggota

BAB II
STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

A. Pemetaan Standar Kompetensi

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
Pengelolaan jasa perjalanan wisata	Pengelolaan biro dan agen perjalanan wisata (*travel agent)*	Reservasi dan penjualan tiket	Mendapatkan informasi produk
			Membuat administrasi rencana penagihan dan pembayaran
			Menerapkan aturan dan prosedur tarif penerbangan internasional tingkat lanjut
			Mengoordinasikan layanan pemasok
			Menerbitkan (*issue*) tiket rencana perjalanan *non*-udara
			Menerbitkan *(issue)* tiket penerbangan domestik
			Menerbitkan *(issue)* tiket penerbangan internasional tarif promosi
			Menerbitkan *(issue)* tiket penerbangan internasional tarif reguler
			Mengembangkan strategi pemasaran dan kegiatan penjualan
			Membuat stan pameran promosi
			Memperbarui pengetahuan lokal

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
			Memelihara ketersediaan informasi produk
			Mengoperasikan sistem reservasi terkomputerisasi
			Mengoperasikan sistem informasi otomatis
	Pengelolaan biro dan agen perjalanan wisata (*travel agent)*	Reservasi dan penjualan tiket	Membuat dokumen perjalanan menggunakan computer
			Menyiapkan proposal penawaran
			Memproses reservasi
			Mengemas produk dan layanan pariwisata
			Menyediakan informasi dan saran tentang destinasi
	Pengelolaan operasional tur (*tour operation*)	Operasional (*operation*)	Mengalokasikan sumber daya tur
			Melakukan pemeliharaan kendaraan atau perbaikan minor
			Membersihkan tempat dan peralatan
			Melaksanakan pemeriksaan pra-keberangkatan
			Menunjukkan keterampilan mendaki tingkat dasar
			Mengembangkan rencana operasional
			Mengembangkan materi interpretatif

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
	Pengelolaan operasional tur (*tour operation*)		untuk kegiatan ekowisata
			Mengemudikan bus besar untuk perjalanan wisata
			Mengelola program perjalanan tur terperinci
			Mematuhi prosedur kebersihan
			Mengelola risiko operasional
			Memonitor operasional pariwisata
			Memelihara kendaraan operasional pariwisata dalam kondisi aman dan bersih
		Operasional (*operation*)	Mengoperasikan kendaraan berpenggerak 4 roda (*4-wheel drive*) dalam kondisi yang aman
			Mengoperasikan tur di daerah wisata terpencil
			Mengoperasikan tempat perkemahan
			Mengoordinasikan kegiatan penjualan
			Menyediakan katering di lokasi perkemahan
		Guiding (Kepeman-duan)	Melakukan pekerjaan sebagai pemandu wisata
			Melakukan kegiatan interpretatif di lapangan

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
Pengelolaan Jasa Perjalanan Wisata			Mengelola tur singkat (satu hari)
			Menunjukkan rasa hormat terhadap budaya asli
			Mengoordinasikan kegiatan pariwisata budaya yang sesuai
			Mengikuti prosedur keselamatan dan keamanan
			Mengemudikan berbagai tipe kendaraan
			Memelihara tempat kerja yang aman dan terjamin keselamatannya
			Membuat kondisi perjalanan wisata yang aman
			Memimpin perjalanan wisata
			Memelihara kontak dengan agen setempat (*handling agent)*
			Mengelola perpanjangan paket tur (*extended tour*)
	Pengelolaan operasional tur (*tour operation*)	*Guiding* (Kepeman-duan)	Mengelola kegiatan interpretative
			Menyajikan komentar wisata
			Menyediakan bantuan saat kedatangan dan keberangkatan
			Meneliti informasi tentang budaya local
		Pengelolaan tur	Mengemas paket tur

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
		insentif (*incentive tour*)	insentif
			Menjual paket tur insentif
			Menyelenggarakan paket tur insentif
			Mengevaluasi paket tur insentif
	Pendukung jasa perjalanan wisata	Operasional umum	Melakukan kerja sama secara efektif dengan pelanggan dan kolega
			Mengelola keberagaman di tempat kerja
			Mengimplementasikan prosedur Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
			Melakukan komunikasi dengan efektif
			Memantau aktivitas pariwisata yang sesuai dengan budaya
			Mengelola inisiatif produk baru strategis
			Mempromosikan produk dan jasa kepada konsumen
			Melakukan prosedur administrasi
	Pengelolaan operasional tur (*tour operation*)	Operasional umum	Mendapatkan data dari komputer
			Memproses transaksi keuangan
	Pengelolaan operasional tur (*tour*	Operasional umum	Menggunakan perlengkapan dan peralatan bisnis umum dan teknologi

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
	operation)		Melakukan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
			Melakukan prosedur pertolongan pertama
			Mengembangkan lingkungan aman untuk anak-anak di industri pariwisata
		Layanan pelanggan, penjualan, dan pemasaran	Mengaplikasikan teknik penanganan *Point of Sale* (POS)
			Merencanakan peluang pariwisata untuk masyarakat lokal
			Membangun pendekatan tim dalam pemberian pelayanan
			Membuat riset produk pariwisata
			Mengoordinasikan produk brosur dan materi pemasaran
			mengembangkan program konferensi
			Mengembangkan program kesadaran masyarakat
			Mengelola rencana pariwisata regional
			Mengelola rencana *sponsorship*
			Mengelola strategi pemasaran lokal
			Mengembangkan pariwisata yang ramah lingkungan dan berkelanjutan

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
			Mengelola hubungan kerja
	Pengeloaan operasional tur (*tour operation*)	Layanan pelanggan, penjualan, dan pemasaran	Menerapkan sistem dan prosedur manajemen acara
			Menjaga kualitas layanan pelanggan
			Mengelola penjualan
			Menyampaikan presentasi
			Menerbitkan perhitungan harga
			Mempromosikan produk dan layanan pariwisata
		Adminstrasi umum	Mengevaluasi sumber dan paket produk layanan pariwisata
			Memutakhirkan *website* pariwisata
			Memproduksi dokumen, laporan, dan lembar kerja di komputer
			Melakukan monitoring program pariwisata
			Menerapkan pedoman kerja yang ramah lingkungan
			Meminimalisir pencurian
			Mengelola rapat
			Mengembangkan sistem dan prosedur
			Menyiapkan dokumen bisnis
			Menyimpan stok

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
			Menyajikan Informasi
			mengimplementasika-n rencana operasional
		Administrasi finansial	Mengaudit prosedur keuangan
			Menginterpretasikan laporan keuangan
			Menjaga sistem akuntansi yang aman
	Pengeloaan operasional tur (*Tour Operation*)	Administrasi finansial	Mengelola perjanjian atau komitmen kontraktual
			Mengendalikan biaya operasional
			Mempersiapkan laporan keuangan
			Memproses transaksi keuangan
		Pengemba-ngan SDM (Manajemen Sumber Daya Manusia)	Menganalisis persyaratan kompetensi
			Melatih orang lain dalam keterampilan kerja
			Mengelola penilaian kinerja staf
			Mengelola program pelatihan dan pengembangan
			Menerapkan standar industri untuk tim penyelia
			Mengelola rencana bisnis
			Mengelola strategi bisnis
			Memimpin tim pengembangan
			Mengelola staf

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
			Mengelola persyaratan hukum untuk kepatuhan bisnis
			Mengelola pembelian stok dan inventaris
			Mengelola kinerja keuangan dalam anggaran
			Memonitor program dan proyek pariwisata inovatif
			Mengelola aset fisik dan infrastruktur
			Memelihara sistem operasi komputer
			Memonitor kinerja staf
	Pengelolaan operasional tur (*tour operation*)	Pengembangan SDM (Manajemen Sumber Daya Manusia)	Memonitor operasional di tempat kerja
			Memonitor anggaran
			Menyediakan pendampingan profesional kepada kolega
			Merekrut pegawai
			Mengelola pengaturan jadwal kerja staf
			Melakukan percakapan dasar dalam bahasa inggris di tingkat operasional
			Membaca dan menulis bahasa inggris di tingkat dasar operasional
			Menggunakan bahasa inggris di tingkat penyelia

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
			Membaca dan menulis bahasa inggris di tingkat penyelia
			Membaca dan menulis bahasa inggris di tingkat lanjutan
		Pemasaran digital	Mengoperasikan peralatan dasar media digital
			Menangani risiko keamanan media digital
			Menangani ketidakpuasan pelanggan media digital
			Menjual produk dan pelayanan media digital
			Mengembangkan strategi peningkatan penjualan media digital
			Membuat perencanaan strategis pemasaran media digital
			Membuat profil pasar media digital
	Pengelolaan operasional tur (*tour operation*)	Pemasaran digital	Memantau kinerja penjualan produk pada media digital
			Memberdayakan media sosial untuk menarik pelanggan media digital
			Melakukan aktivitas pemasaran digital untuk bisnis media digital

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
			Menambah pelanggan media digital

B. Daftar Unit Kompetensi

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	*2*	*3*
1.	N.79JPW00.001.2	Mendapatkan Informasi Produk
2.	N.79JPW00.002.2	Membuat Administrasi Rencana Penagihan dan Pembayaran
3.	N.79JPW00.003.2	Menerapkan Aturan dan Prosedur Tarif Penerbangan Internasional Tingkat Lanjut
4.	N.79JPW00.004.2	Mengoordinasikan Layanan Pemasok
5.	N.79JPW00.005.2	Menerbitkan (*Issue*) Tiket Rencana Perjalanan *Non*-Udara
6.	N.79JPW00.006.2	Menerbitkan (*Issue*) Tiket Penerbangan Domestik
7.	N.79JPW00.007.2	Menerbitkan *(Issue)* Tiket Penerbangan Internasional Tarif Promosi
8.	N.79JPW00.008.2	Menerbitkan *(Issue)* Tiket Penerbangan Internasional Tarif Reguler
9.	N.79JPW00.009.2	Mengembangkan Strategi Pemasaran dan Kegiatan Penjualan
10.	N.79JPW00.010.2	Membuat Stan Pameran Promosi
11.	N.79JPW00.011.2	Memperbarui Pengetahuan Lokal
12.	N.79JPW00.012.2	Memelihara Ketersediaan Informasi Produk
13.	N.79JPW00.013.2	Mengoperasikan Sistem Reservasi Terkomputerisasi
14.	N.79JPW00.014.2	Mengoperasikan Sistem Informasi Otomatis
15.	N.79JPW00.015.2	Membuat Dokumen Perjalanan Menggunakan Komputer
16.	N.79JPW00.016.2	Menyiapkan Proposal Penawaran
17.	N.79JPW00.017.2	Memproses Reservasi
18.	N.79JPW00.018.2	Mengemas Produk dan Layanan Pariwisata
19.	N.79JPW00.019.2	Menyediakan Informasi dan Saran Tentang Destinasi
20.	N.79JPW00.020.2	Mengalokasikan Sumber Daya Tur

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	*2*	*3*
21.	N.79JPW00.021.2	Melakukan Pemeliharaan Kendaraan atau Perbaikan Minor
22.	N.79JPW00.022.2	Membersihkan Tempat dan Peralatan
23.	N.79JPW00.023.2	Melaksanakan Pemeriksaan Pra-Keberangkatan
24.	N.79JPW00.024.2	Menunjukkan Keterampilan Mendaki Tingkat Dasar
25.	N.79JPW00.025.2	Mengembangkan Rencana Operasional
26.	N.79JPW00.026.2	Mengembangkan Materi Interpretatif Untuk Kegiatan Ekowisata
27.	N.79JPW00.027.2	Mengemudikan Bus Besar Untuk Perjalanan Wisata
28.	N.79JPW00.028.2	Mengelola Program Perjalanan Tur Terperinci
29.	N.79JPW00.029.2	Mematuhi Prosedur Kebersihan
30.	N.79JPW00.030.2	Mengelola Risiko Operasional
31.	N.79JPW00.031.2	Memonitor Operasional Pariwisata
32.	N.79JPW00.032.2	Memelihara Kendaraan Operasional Pariwisata Dalam Kondisi Aman dan Bersih
33.	N.79JPW00.033.2	Mengoperasikan Kendaraan Berpenggerak 4 Roda (*4-Wheel Drive*) Dalam Kondisi yang Aman
34.	N.79JPW00.034.2	Mengoperasikan Tur di Daerah Wisata Terpencil
35.	N.79JPW00.035.2	Mengoperasikan Tempat Perkemahan
36.	N.79JPW00.036.2	Mengoordinasikan Kegiatan Penjualan
37.	N.79JPW00.037.2	Menyediakan Katering di Lokasi Perkemahan
38.	N.79JPW00.038.2	Melakukan Pekerjaan Sebagai Pemandu Wisata
39.	N.79JPW00.039.2	Melakukan Kegiatan Interpretatif di Lapangan
40.	N.79JPW00.040.2	Mengelola Tur Singkat (Satu Hari)
41.	N.79JPW00.041.2	Menunjukkan Rasa Hormat Terhadap Budaya Asli
42.	N.79JPW00.042.2	Mengoordinasikan Kegiatan Pariwisata Budaya yang Sesuai

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	*2*	*3*
43.	N.79JPW00.043.2	Mengikuti Prosedur Keselamatan dan Keamanan
44.	N.79JPW00.044.2	Mengemudikan Berbagai Tipe Kendaraan
45.	N.79JPW00.045.2	Memelihara Tempat Kerja yang Aman dan Terjamin Keselamatannya
46.	N.79JPW00.046.2	Membuat Kondisi Perjalanan Wisata yang Aman
47.	N.79JPW00.047.2	Memimpin Perjalanan Tur
48.	N.79JPW00.048.2	Memelihara Kontak Dengan Agen Setempat (*Handling Agent)*
49.	N.79JPW00.049.2	Mengelola Perpanjangan Paket Tur
50.	N.79JPW00.050.2	Mengelola Kegiatan Interpretatif
51.	N.79JPW00.051.2	Menyajikan Komentar Wisata
52.	N.79JPW00.052.2	Menyediakan Bantuan Saat Kedatangan dan Keberangkatan
53.	N.79JPW00.053.2	Meneliti Informasi Tentang Budaya Lokal
54.	N.79JPW00.054.1	Mengemas Paket Tur Insentif
55.	N.79JPW00.055.1	Menjual Paket Tur Insentif
56.	N.79JPW00.056.1	Menyelenggarakan Paket Tur Insentif
57.	N.79JPW00.057.1	Mengevaluasi Paket Tur Insentif
58.	N.79JPW00.058.2	Melakukan Kerjasama Secara Efektif Dengan Pelanggan dan Kolega
59.	N.79JPW00.059.2	Mengelola Keberagaman di Tempat Kerja
60.	N.79JPW00.060.2	Mengimplementasikan Prosedur Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
61.	N.79JPW00.061.2	Melakukan Komunikasi Dengan Efektif
62.	N.79JPW00.062.2	Memantau Aktivitas Pariwisata yang Sesuai Dengan Budaya
63.	N.79JPW00.063.2	Mengelola Inisiatif Produk Baru Strategis
64.	N.79JPW00.064.2	Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Konsumen
65.	N.79JPW00.065.2	Melakukan Prosedur Administrasi
66.	N.79JPW00.066.2	Mendapatkan Data dari Komputer
67.	N.79JPW00.067.2	Memproses Transaksi Keuangan
68.	N.79JPW00.068.2	Menggunakan Perlengkapan dan Peralatan Bisnis Umum dan Teknologi

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	*2*	*3*
69.	N.79JPW00.069.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan Dengan Industri Pariwisata
70.	N.79JPW00.070.2	Melakukan Prosedur Pertolongan Pertama
71.	N.79JPW00.071.2	Mengembangkan Lingkungan Aman untuk Anak-Anak di Industri Pariwisata
72.	N.79JPW00.072.2	Mengaplikasikan Teknik Penanganan *Point of Sale* (POS)
73.	N.79JPW00.073.2	Merencanakan Peluang Pariwisata untuk Masyarakat Lokal
74.	N.79JPW00.074.2	Membangun Pendekatan Tim Dalam Pemberian Pelayanan
75.	N.79JPW00.075.2	Membuat Riset Produk Pariwisata
76.	N.79JPW00.076.2	Mengoordinasikan Produk Brosur dan Materi Pemasaran
77.	N.79JPW00.077.2	Mengembangkan Program Konferensi
78.	N.79JPW00.078.2	Mengembangkan Program Kesadaran Masyarakat
79.	N.79JPW00.079.2	Mengelola Rencana Pariwisata Regional
80.	N.79JPW00.080.2	Mengelola Rencana *Sponsorship*
81.	N.79JPW00.081.2	Mengelola Strategi Pemasaran Lokal
82.	N.79JPW00.082.2	Mengembangkan Pariwisata yang Ramah Lingkungan dan Berkelanjutan
83.	N.79JPW00.083.2	Memelihara Hubungan Kerja
84.	N.79JPW00.084.2	Menerapkan Sistem dan Prosedur Manajemen Acara
85.	N.79JPW00.085.2	Menjaga Kualitas Layanan Pelanggan
86.	N.79JPW00.086.2	Mengelola Penjualan
87.	N.79JPW00.087.2	Menyampaikan Presentasi
88.	N.79JPW00.088.2	Menerbitkan Perhitungan Harga
89.	N.79JPW00.089.2	Mempromosikan Produk dan Layanan Pariwisata
90.	N.79JPW00.090.2	Mengevaluasi Sumber dan Paket Produk Layanan Pariwisata
91.	N.79JPW00.091.2	Memutakhirkan *Website* Pariwisata
92.	N.79JPW00.092.2	Memproduksi Dokumen, Laporan dan Lembar Kerja di Komputer

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	*2*	*3*
93.	N.79JPW00.093.2	Melakukan Monitoring Program Pariwisata
94.	N.79JPW00.094.1	Menerapkan Pedoman Kerja yang Ramah Lingkungan
95.	N.79JPW00.095.2	Meminimalisir Pencurian
96.	N.79JPW00.096.2	Mengelola Rapat
97.	N.79JPW00.097.2	Mengembangkan Sistem dan Prosedur
98.	N.79JPW00.098.2	Menyiapkan Dokumen Bisnis
99.	N.79JPW00.099.2	Menyimpan Stok
100.	N.79JPW00.100.2	Menyajikan Informasi
101.	N.79JPW00.101.2	Mengimplementasikan Rencana Operasional
102.	N.79JPW00.102.2	Mengaudit Prosedur Keuangan
103.	N.79JPW00.103.2	Menginterpretasikan Laporan Keuangan
104.	N.79JPW00.104.2	Menjaga Sistem Akuntansi yang Aman
105.	N.79JPW00.105.2	Mengelola Perjanjian atau Komitmen Kontraktual
106.	N.79JPW00.106.2	Mengendalikan Biaya Operasional
107.	N.79JPW00.107.2	Mempersiapkan Laporan Keuangan
108.	N.79JPW00.108.2	Memproses Transaksi Keuangan
109.	N.79JPW00.109.2	Menganalisis Persyaratan Kompetensi
110.	N.79JPW00.110.2	Melatih Orang Lain Dalam Keterampilan Kerja
111.	N.79JPW00.111.2	Mengelola Penilaian Kinerja Staf
112.	N.79JPW00.112.2	Mengelola Program Pelatihan dan Pengembangan
113.	N.79JPW00.113.2	Menerapkan Standar Industri Untuk Tim Penyelia
114.	N.79JPW00114.2	Mengelola Rencana Bisnis
115.	N.79JPW00.115.2	Mengelola Strategi Bisnis
116.	N.79JPW00.116.2	Memimpin Tim Pengembangan
117.	N.79JPW00.117.2	Mengelola Staf
118.	N.79JPW00.118.2	Mengelola Persyaratan Hukum Untuk Kepatuhan Bisnis
119.	N.79JPW00.119.2	Mengelola Pembelian Stok dan Inventaris
120.	N.79JPW00.120.2	Mengelola Kinerja Keuangan Dalam

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	*2*	*3*
		Anggaran
121.	N.79JPW00.121.2	Memonitor Program dan Proyek Pariwisata Inovatif
122.	N.79JPW00.122.2	Mengelola Aset Fisik dan Infrastruktur
123.	N.79JPW00.123.2	Memelihara Sistem Operasi Komputer
124.	N.79JPW00.124.2	Memonitor Kinerja Staf
125.	N.79JPW00.125.2	Memonitor Operasional di Tempat Kerja
126.	N.79JPW00.126.2	Memonitor Anggaran
127.	N.79JPW00.127.2	Menyediakan Pendampingan Profesional Kepada Kolega
128.	N.79JPW00.128.2	Merekrut Pegawai
129.	N.79JPW00.129.2	Mengelola Pengaturan Jadwal Kerja Staf
130.	N.79JPW00.130.2	Melakukan Percakapan Dasar Dalam Bahasa Inggris di Tingkat Operasional
131.	N.79JPW00.131.2	Membaca dan Menulis Bahasa Inggris di Tingkat Dasar Operasional
132.	N.79JPW00.132.2	Menggunakan Bahasa Inggris di Tingkat Penyelia
133.	N.79JPW00.133.2	Membaca dan Menulis Bahasa Inggris di Tingkat Penyelia
134.	N.79JPW00.134.2	Membaca dan Menulis Bahasa Inggris di Tingkat Lanjutan
135.	N.79JPW00.135.1	Mengoperasikan Peralatan Dasar Media Digital
136.	N.79JPW00.136.1	Menangani Risiko Keamanan Media Digital
137.	N.79JPW00.137.1	Menangani Ketidakpuasan Pelanggan Media Digital
138.	N.79JPW00.138.1	Menjual Produk dan Pelayanan Media Digital
139.	N.79JPW00.139.1	Mengembangkan Strategi Peningkatan Penjualan Media Digital
140.	N.79JPW00.140.1	Membuat Perencanaan Strategis Pemasaran Media Digital
141.	N.79JPW00.141.1	Membuat Profil Pasar Media Digital
142.	N.79JPW00.142.1	Memantau Kinerja Penjualan Produk pada Media Digital
143.	N.79JPW00.143.1	Memberdayakan Media Sosial Untuk

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	*2*	*3*
		Menarik Pelanggan Media Digital
144.	N.79JPW00.144.1	Melakukan Aktivitas Pemasaran Digital Untuk Bisnis Media Digital
145.	N.79JPW00.145.1	Menambah Pelanggan Media Digital

C. Uraian Unit Kompeten

KODE UNIT : N.79JPW00.001.2

JUDUL UNIT : Mendapatkan Informasi Produk

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkenaan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mencari dan menjelaskan informasi tentang pariwisata untuk keperluan domestik dan/atau internal guna mendukung kegiatan penjualan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi sumber informasi produk	1.1 Daftar **sumber informasi produk** yang potensial diidentifikasi. 1.2 **Manfaat** sumber informasi produk **diidentifikasi.** 1.3 **Komponen yang mengandung informasi produk** diidentifikasi.
2. Mengakses informasi produk	2.1 Sumber informasi produk yang sesuai ditetapkan sesuai kebutuhan. 2.2 Akses terhadap informasi produk **didaftarkan**. 2.3 Kunjungan kepada pemasok dan sumber lain untuk pembicaraan dengan staf penjualan dilakukan dalam rangka mendapatkan komponen yang mengandung informasi produk. 2.4 **Basis data internal tertentu** dan sistem bisnis internal **didapatkan**. 2.5 **Sumber** informasi produk **eksternal didapatkan.**
3. Menginterpretasikan informasi produk	3.1 **Kebutuhan penjualan spesifik** sebagai dasar pencarian informasi produk diidentifikasi. 3.2 Komponen yang mengandung informasi produk diidentifikasi. 3.3 **Informasi produk diintegrasikan** dengan kebutuhan dan/atau keinginan pelanggan.
4. Menyediakan informasi produk	4.1 **Terminologi industri** diinterpretasikan. 4.2 Informasi umum terkait **produk dan pelayanan** disampaikan. 4.3 **Rincian spesifik** terkait produk dan pelayanan dijelaskan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Sumber informasi produk dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Sumber bisnis internal, termasuk basis data dan sistem reservasi baik manual maupun terkomputerisasi.

1.2.2 Kontak langsung dengan:

a. Pemasok jasa wisata, termasuk maskapai penerbangan, kapal pesiar, operator kereta api, pengelola bus, jasa penyewaan kendaraan, penyewaan *limousine* dan taksi.
b. Pemasok dan penyedia jasa pendukung, termasuk asuransi perjalanan, penyedia jasa keuangan, penukaran mata uang asing, konferensi, lokasi sejenisnya dan jasa interpretasi.
c. *Tour operator* dan *wholesaler.*
d. Agen perjalanan dan asosiasi.
e. Asosiasi industri.
f. Badan otoritas pemerintah di bidang pariwisata, termasuk domestik dan internasional.

1.2.3 Literatur, termasuk buku referensi, majalah, koran.

1.2.4 *Website*, termasuk perusahaan, petunjuk, situs berita, situs survei dan berita.

1.2.5 Jaringan kontak pribadi, termasuk dalam perusahaan dan di luar bisnis.

1.2.6 Seminar.

1.3 Informasi produk dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Perjalanan, termasuk udara, kapal pesiar, kereta, bus, dan kendaraan.

1.3.2 Destinasi, termasuk statistik informasi dan rincian terkait cuaca, mata uang, peta, panduan perjalanan, kegiatan, bahasa, sejarah, keamanan, informasi pemerintah, wilayah waktu, kebudayaan, dan komunikasi.

1.3.3 Aktivitas dan atraksi wisata, termasuk alam dan buatan

1.3.4 Tur, perjalanan, *sightseeing*, dan ekskursi (*excursion).*

1.3.5 Fasilitas akomodasi, termasuk level bintang 5 (lima) sampai *backpacker.*

1.3.6 Pelayanan, termasuk kesehatan, personel, hiburan, olahraga, dan belanja.

1.3.7 Persyaratan perjalanan, termasuk persyaratan terkait dengan pintu masuk destinasi, paspor, visa, buletin pengumuman dan advis, serta informasi bea cukai.

1.3.8 Keuangan.

1.3.9 Asuransi perjalanan.

1.4 Penentuan manfaat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Menentukan kebutuhan perusahaan.

1.4.2 Mendapatkan validitas, kepercayaan, akurasi, keterkinian, dan kecukupan informasi yang disediakan

1.4.3 Evaluasi metode dan kecepatan dalam mendapatkan informasi yang disediakan.

1.4.4 Identifikasi kemudahan akses dari informasi yang disediakan.

1.4.5 Menilai biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi.

1.4.6 Memenuhi peraturan perusahaan dan perjanjian komersil (*commercial agreement*), termasuk agen, subagen, dan kebutuhan waralaba.

1.4.7 Meninjau kegunaan dari semua sumber informasi secara regular.

1.5 Komponen yang mengandung informasi produk dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Brosur.

1.5.2 Jadwal.

1.5.3 Daftar harga (*tariff sheets*), termasuk jadwal daftar harga khusus untuk agen perjalanan dari pemasok (*confidential tariff schedule*).

1.5.4 Perangkat promosi dan penjualan.

1.5.5 Perangkat informasi dari pemasok.

1.5.6 Keterangan mengenai produk (*product manuals*).

1.5.7 Selebaran iklan.

1.5.8 Spesifikasi produk dari pemasok.

1.5.9 *Website*, termasuk unduhannya.

1.5.10 Media sosial.

1.6 Didaftarkan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pendaftaran daring.

1.6.2 Pembayaran.

1.6.3 Penggunaan kata sandi dan nama pengguna, jika diperlukan.

1.6.4 Mengajukan rincian data perusahaan termasuk sumber informasi produk.

1.6.5 Memperkenalkan bonafiditas perusahaan.

1.6.6 Bergabung dengan asosiasi atau badan industri untuk mempermudah akses.

1.7 Mendapatkan basis data internal tertentu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mendapatkan wewenang internal untuk mengakses informasi yang diperlukan.

1.7.2 Mengatur wewenang untuk mengakses kata sandi.

1.7.3 Menentukan *folder*, dokumen dan lokasi yang akan digunakan.

1.8 Mendapatkan sumber eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Menelepon organisasi, badan industri dan otoritas.

1.8.2 Menggunakan media daring.

1.8.3 Meminta kunjungan dari staf penjualan perusahaan lain.

1.9 Kebutuhan penjualan spesifik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Keperluan pelanggan yang tidak dapat dinegosiasikan, termasuk anggaran, waktu, lama perjalanan, destinasi dan aktivitas yang diperlukan, kesehatan.

1.9.2 Permintaan dan preferensi pelanggan, termasuk kebutuhan umum dan permintaan minat khusus, pilihan perjalanan, waktu, dan aktivitas di destinasi yang ditentukan.

1.9.3 Kebutuhan untuk menyediakan perhitungan harga.

1.9.4 Memproses reservasi, termasuk pemesanan dan koordinasi dengan penyedia jasa produk.

1.9.5 Mengeluarkan dokumentasi perjalanan *non* udara.

1.9.6 Memproses transaksi keuangan, termasuk pembayaran setoran di muka dan pembayaran penuh.

1.9.7 Kebutuhan untuk merubah reservasi yang sudah dibuat dikarenakan situasi di luar dugaan.

1.9.8 Pembatalan dan/atau perubahan yang terjadi pada pemesanan.

1.10 Mengintegrasikan informasi produk dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Mencocokkan kebutuhan pelanggan yang sudah diidentifikasi dengan ketersediaan.

1.10.2 Mencari alternatif dan pilihan yang memungkinkan.

1.10.3 Mengkonversi kode dan istilah pemasok menjadi data yang dapat dimengerti.

1.11 Terminologi industri dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Kosakata khusus (*jargon*) dalam industri.

1.11.2 Spesifikasi dalam industri.

1.11.3 Singkatan-singkatan yang umum digunakan.

1.11.4 Kode pemasok dan industri.

1.11.5 Penggunaan waktu internasional 24 (dua puluh empat) jam.

1.11.6 Kapasitas teknis perlengkapan.

1.12 Produk dan layanan (*product and services*) dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Transportasi dan antar jemput.

1.12.2 Akomodasi, makanan, acara dan hiburan.

1.12.3 Tur, kapal pesiar, dan tiket masuk ke atraksi wisata.

1.12.4 Pelayanan pemandu wisata dan aktivitas wisata.

1.12.5 Acara spesial, termasuk komponen yang digunakan (*consumables*) selama acara spesial.

1.12.6 Fasilitas lokasi dan tempat konvensi, termasuk perlengkapan pendukung.

1.12.7 Pengeras suara, *audio-visual*, katering, kesehatan, dan jasa keuangan.

1.13 Rincian spesifik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Harga, tarif dan biaya.

1.13.2 Kondisi dan peraturan.

1.13.3 Informasi jadwal.

1.13.4 Kode produk.

1.13.5 Prosedur reservasi.

1.13.6 Titik keberangkatan dan kedatangan.

1.13.7 Yang termasuk dan tidak termasuk dalam tur.

1.13.8 Spesifikasi teknis untuk *audio-visual* dan perlengkapan rapat dan acara lainnya.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan internet

2.2.2 *Printer*

2.2.3 Alat tulis kantor

2.2.4 Alat penyimpanan data

2.2.5 Brosur, selebaran, informasi cetak

2.2.6 Media sosial

2.2.7 *Website*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.01 *Access and Interpret Product Information*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Observasi demonstrasi.

1.2.2 Portofolio.

1.2.3 Latihan praktikal.

1.2.4 *Role play.*

1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.6 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.7 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Peraturan dan prosedur perusahaan ketika mengakses informasi produk baik internal maupun eksternal

   3.1.2 Berbagai kategori dari produk dan layanan wisata

   3.1.3 Destinasi dan pilihan perjalanan

   3.1.4 Keuntungan dan kerugian dari pilihan perjalanan, destinasi, aktivitas dan opsi pembelian yang berhubungan dengan perjalanan

   3.2 Keterampilan

   3.2.1 Mengoperasikan komputer atau telepon seluler untuk mencari informasi

   3.2.2 Penggunaan terminologi industri, kosakata khusus dan istilah

   3.2.3 Mengkonversi dari dan ke waktu internasional

4. Sikap kerja yang diperlukan

   4.1 Tanggap dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

   4.2 Aktif dalam mencari sumber informasi

   4.3 Cermat dalam menyusun informasi produk

5. Aspek kritis

   5.1 Ketepatan dalam mengomunikasikan informasi produk kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi yang sudah diidentifikasi

   5.2 Ketelitian dalam merangkai sumber informasi yang dinominasikan baik secara elektronik maupun cetak untuk mengidentifikasi bundel (kumpulan) informasi yang ditentukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.002.2**

JUDUL UNIT : **Membuat Administrasi Rencana Penagihan dan Pembayaran**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola rencana penagihan dan pembayaran *Bank Settlement Plan* (BSP) dalam penjualan tiket penerbangan dan berhubungan dengan sistem BSP yang dirancang untuk memfasilitasi prosedur antara agen perjalanan dan *International Air Transport Association* (IATA).

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi tagihan dan pembayaran BSP	1.1 **Peran dan operasi** BSP IATA ditentukan. 1.2 **Keuntungan dalam menggunakan BSP IATA** dijelaskan. 1.3 **Peserta dan pemasok** diidentifikasi dalam BSP. 1.4 Sistem **bekerja BSP IATA** diidentifikasi. 1.5 **Peran dan fungsi BSP IATA** diidentifikasi. 1.6 Arti kata dan singkatan-singkatan di dalam BSP dijelaskan. 1.7 Daftar istilah untuk BSP IATA dijelaskan. 1.8 **Batasan umum sistem pengolahan data otomatis antar agen, maskapai penerbangan dan BSP** dijelaskan. 1.9 **Manajemen BSP IATA** dijelaskan.
2. Mematuhi prosedur pelaporan BSP IATA	2.1 **Tanggal penyerahan** yang diperlukan diidentifikasi. 2.2 **Transaksi yang akuntabel** dijelaskan. 2.3 Formulir *Agency Sales Transmittal* (AST) dilengkapi. 2.4 **Memorandum akuntansi maskapai** diproses. 2.5 *Traffic document report form* yang hilang diproses. 2.6 Formulir dokumen pengembalian diproses.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Mematuhi tagihan dan persyaratan BSP IATA	3.1 **Tagihan agen perjalanan** diproses. 3.2 **Dokumen pengembalian (*refund*)** diproses.
4. Mematuhi prosedur pembayaran BSP IATA	4.1 Prosedur **pembayaran agen perjalanan** diterapkan. 4.2 **Penyimpangan** dan kesalahan ditangani.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk administrasi manual (menggunakan formulir pembayaran penjualan agen) dan administrasi secara daring (melalui *BSPlink*) dalam divisi tenaga kerja di industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Peran dan pengoperasian BSP IATA dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Menyederhanakan dan memfasilitasi prosedur penjualan, pelaporan dan pembayaran terkait dengan penjualan tiket penerbangan.
      1.2.2 Peningkatan kontrol keuangan untuk agen perjalanan.
      1.2.3 Peningkatan arus kas untuk maskapai menggunakan sistem BSP.
      1.2.4 Memungkinkan titik sentral untuk aliran dana dan data antara agen dan maskapai.

1.2.5 Menyediakan model pembayaran satu pintu untuk pembayaran ke semua maskapai terhutang.

1.3 Keuntungan dari BSP IATA dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Penyederhanaan prosedur pelaporan dan pembayaran.

1.3.2 Menghemat waktu yang dibutuhkan dibandingkan dengan prosedur penagihan dan penyelesaian tradisional.

1.3.3 Penghematan biaya melalui penggunaan dokumen dan prosedur standar termasuk transmisi elektronik.

1.3.4 Peningkatan kontrol finansial dan stok.

1.3.5 Peningkatan efisiensi untuk bisnis dan penumpang.

1.3.6 Tautan ke *global distribution system* sehingga meminimalisasi potensi untuk kehilangan stok tiket.

1.4 Peserta dan pemasok dalam BSP dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Manajemen IATA dan BSP.

1.4.2 Semua maskapai termasuk anggota IATA dan *non* anggota.

1.4.3 Semua agen IATA terakreditasi di negara yang mengoperasikan BSP.

1.4.4 Menentukan agen IATA yang tidak terakreditasi.

1.4.5 Agen penjualan umum (*non*-maskapai penerbangan) dan agen penanganan bandara yang akan direkomendasikan oleh maskapai yang mereka wakili dan masuk ke dalam perjanjian standar IATA

a. Pusat Pemrosesan Data *Data Processing Center* (DPC).
b. Bank Kliring.
c. *Standard Traffic Document Distributor.*
d. *Standard Traffic Document Security.*
e. Penyedia sistem tiket otomatis.
f. Sektor industri perjalanan dan pariwisata lainnya.

1.5 Dokumen dan panduan manual IATA BSP mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Dokumen lalu lintas standar.

1.5.2 Tiket elektronik.

1.5.3 *Electronic Miscellaneous Document* (EMD).

1.5.4 Formulir Administratif *Standard Audit File* (SAF).

1.5.5 Formulir *Agency Sales Transmittal* (AST).

1.5.6 Aplikasi pengembalian (*refund*)/wewenang dan notifikasi pemberitahuan pengembalian.

1.5.7 Formulir Standar Pengisian Kartu Kredit *Credit Card Cash Free* (CCCF).

1.5.8 Formulir yang diajukan oleh maskapai penerbangan

a. *Agency Debit Memo* (ADM).

b. *Agency Credit Memo* (ACM).

1.6 Kalender BSP menunjukkan periode pelaporan, tanggal pembayaran dan tanggal penyelesaian maskapai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Panduan manual BSP untuk agen.

1.6.2 Manual *BSPlink.*

1.6.3 Prosedur/informasi setempat, sebagaimana berlaku untuk masing-masing negara.

1.6.4 Memelihara stok dokumen BSP, termasuk identifikasi formulir yang tersedia secara daring melalui *BSPlink.*

1.7 Batasan umum sistem pengolahan data otomatis antar agen, maskapai penerbangan dan BSP dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 *BSPlink* - termasuk kelebihan dan fungsi *BSPlink* dan persyaratan otomatisasi.

1.8 Manajemen IATA dari BSP dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Peran *Industri Distribution and Financial Services* (IDFS).

1.8.2 Manajemen BSP.

1.8.3 Peran manajer BSP lokal.

1.9 Tanggal penyerahan yang diwajibkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Kalender BSP tahunan.

1.9.2 Denda untuk keterlambatan pengajuan.

1.9.3 Opsi untuk pelaporan yang lebih teratur.

1.10 Transaksi yang akuntabel harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Dilaporkan ke pusat pemrosesan data bersamaan dengan laporan penjualan agen perjalanan.

1.10.2 Dilaporkan ke pusat pemrosesan data pada hari penerbitan dokumen.

1.11 Penyelesaian di agen perjalanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Prosedur penyelesaian.

1.11.2 Pencatatan nihil.

1.11.3 Laporan “tidak ada penjualan”.

1.11.4 Mencatat masalah transaksi kredit dalam laporan penjualan agen perjalanan.

1.11.5 Perhitungan nominal tercantum.

1.11.6 Isi dan persiapan laporan penjualan agen perjalanan.

1.11.7 Pengiriman tepat waktu.

1.11.8 Metode pelaporan otomatis.

1.11.9 Merapihkan dokumen.

1.11.10 Menyusun dokumentasi dan informasi yang diperlukan.

1.11.11 Memeriksa keakuratan.

1.11.12 Memastikan semua detail transaksi dicatat.

1.11.13 Melaporkan perbedaan.

1.11.14 Menyimpan dan mengajukan dokumentasi sesuai dengan persyaratan BSP.

1.12 Proses akuntansi maskapai mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Pelaporan *Agency Debit Memos* (ADM)/*Agency Credit Memos* (ACM).

1.12.2 Prosedur ketidaksepakatan.

1.12.3 Pemrosesan ADM/ACM.

1.13 Proses tagihan agen perjalanan melibatkan kepatuhan terhadap persyaratan IATA seperti yang dinyatakan dalam manual BSP

untuk agen perjalanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Pernyataan tagihan.

1.13.2 Analisa tagihan.

1.13.3 Tagihan khusus/tagihan ditangguhkan.

1.13.4 Pengiriman tagihan.

1.13.5 Tagihan yang ditolak.

1.13.6 Pernyataan volume penjualan tahunan dan penggunaan *traffic document.*

1.13.7 Membayar biaya *Global Distribution System* (GDS) termasuk dengan biaya yang ditimbulkan akibat reservasi berulangkali (*churning fee).*

1.14 Dokumen pengembalian (*refund)* harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 *Refund Notice* (RF).

1.14.2 *Refund Application* (RA).

1.15 Pembayaran agen perjalanan harus patuh terhadap persyaratan *IATA* sebagaimana dinyatakan dalam panduan BSP dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Tanggal pembayaran, termasuk persyaratan yang berlaku untuk BSP *airlines* dan *non* BSP yang berpartisipasi dalam maskapai penerbangan anggota IATA.

1.15.2 Metode pembayaran/pendebetan langsung.

1.15.3 Kesalahan setelah penyelesaian yang ditemukan oleh agen perjalanan.

1.15.4 Kesalahan setelah penyelesaian yang ditemukan oleh maskapai BSP.

1.15.5 *Credit Notes* (CN).

1.15.6 Jumlah yang ditolak.

1.15.7 Skema pelaporan *net remit.*

1.15.8 Menyusun dokumentasi dan informasi yang diperlukan.

1.15.9 Memeriksa keakuratan.

1.15.10 Memastikan semua detail transaksi dicatat.

1.15.11 Melaporkan perbedaan.

1.15.12 Menyimpan dan mengajukan dokumentasi sesuai dengan persyaratan BSP.

1.16 Penyimpangan dan standar dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Laporan penjualan agen perjalanan tidak lengkap/terlambat.

1.16.2 Transaksi terlambat/tidak dilaporkan terlambat.

1.16.3 Pembayaran tertunda atau tidak ada dana.

1.16.4 Pemberitahuan penyimpangan.

1.16.5 Aksi *default.*

1.16.6 Pengembalian/tindakan setelah aksi *default.*

1.16.7 Biaya administrasi.

1.16.8 Ulasan dan fungsi *travel agency commissioner*.

1.16.9 *Arbitrasi.*

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.1.3 Kalkulator

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Sistem BSP IATA termasuk *BSPlink*, dokumen dan prosedur

2.2.2 Akses ke standar, prosedur, kebijakan, pedoman, alat, dan tempat kerja

2.2.3 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.4 Printer

2.2.5 Jaringan internet

2.2.6 Sistem *Global Distribution System* (GDS)/*Computer Reservation System* (CRS)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.02 *Administer a Billing and Settlement Plan*

4.2.2 Buku panduan Badan Statistik Pariwisata (BSP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan, dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Observasi demonstrasi.

1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan pembuatan administrasi BSP IATA.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.5 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

1.2.6 Portofolio laporan dan dokumentasi BSP lain yang relevan

1.2.7 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

1.2.8 Bermain peran (*role play).*

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peran IATA dalam BSP

3.1.2 Persyaratan akreditasi lembaga IATA

3.1.3 Kerangka waktu/kalender pelaporan BSP

3.1.4 Dokumentasi BSP dalam format cetak dan elektronik

3.1.5 Tiket penerbangan dan dokumen pendukung lainnya

3.1.6 Tenggat waktu laporan ke BSP sesuai jadwal yang telah ditetapkan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan panduan BSP dan prosedur elektronik, termasuk dengan *BSPlink*

3.1.7 Mengelola tenggat waktu laporan ke BSP sesuai jadwal yang telah ditetapkan

3.2.2 Memenuhi permintaan BSP dalam mendokumentasikan dokumen cetak dan format elekronik

3.2.3 Melakukan penghitungan dan pembuatan laporan

4. Sikap kerja yang diperlukan:

4.1 Cermat dalam menyusun pelaporan yang diperlukan

4.2 Teliti dalam perhitungan dan pembuatan laporan

4.3 Teliti dan tepat dalam membaca batas waktu yang telah ditentukan oleh BSP IATA

5. Aspek kritis

5.1 Mematuhi prosedur pelaporan seperti yang dipersyaratkan oleh BSP IATA

5.2 Memproses tagihan dan pernyataan seperti yang dipersyaratkan oleh BSP IATA

5.3 Mematuhi prosedur pembayaran dari agen perjalanan sebagaimana disyaratkan oleh BSP IATA

5.4 Menangani penyimpangan dan *default* seperti yang dipersyaratkan oleh BSP IATA

KODE UNIT : **N.79JPW00.003.2**

JUDUL UNIT : **Menerapkan Aturan dan Prosedur Tarif Penerbangan Internasional Tingkat Lanjut**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menyusun rencana perjalanan, menentukan biaya perjalanan penerbangan internasional dengan menerapkan aturan dan prosedur tarif tiket penerbangan internasional dalam tingkat lanjut.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengkonfirmasi semua kebutuhan pelanggan	1.1 **Kebutuhan dan preferensi pelanggan** dikonfirmasi. 1.2 **Sumber daya yang sesuai** untuk dapat memproses kebutuhan pelanggan diakses.
2. Menyusun tarif kelas campuran	2.1 **Ketersediaan kombinasi kelas campuran** dikonfirmasi. 2.2 Pilihan tarif kelas campuran dengan kebutuhan pelanggan disesuaikan. 2.3 Penentuan tarif sesuai dengan persyaratan operasional dipastikan. 2.4 **Biaya tarif campuran dihitung.** 2.5 Keakuratan dan kelengkapan **rencana perjalanan udara** diperiksa.
3. Menentukan tarif penerbangan dengan memanfaatkan *add-on*	3.1 **Penerbangan *add-on* yang tersedia dan berlaku** diidentifikasi. 3.2 Konstruksi tarif sesuai dengan **persyaratan operasional** dipastikan. 3.3 **Biaya termasuk *add-on* dihitung.** 3.4 Keakuratan dan kelengkapan rencana perjalanan udara setelah ditambahkan *add-on* diperiksa.
4. Menyusun rencana perjalanan keliling dunia dan perjalanan pulang pergi	4.1 Kebutuhan dan preferensi pelanggan diindentifikasi. 4.2 **Sumber daya yang sesuai** untuk dapat memproses persyaratan pelanggan diindentifikasi. 4.3 Ketersediaan penerbangan untuk memenuhi persyaratan pelanggan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	dikonfirmasi. 4.4 Konstruksi tarif sesuai dengan persyaratan operasional dipastikan. 4.5 **Biaya tarif penerbangan dihitung.** 4.6 Keakuratan dan kelengkapan rencana perjalanan udara diperiksa.
5. Menyusun biaya untuk perjalanan *open jaw*	5.1 Kebutuhan dan preferensi pelanggan diidentifikasi. 5.2 **Sumber daya yang sesuai** untuk dapat memproses persyaratan pelanggan diidentifikasi. 5.3 **Opsi yang memungkinkan perjalanan *open jaw* diidentifikasi.** 5.4 Ketersediaan penerbangan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dikonfirmasi. 5.5 Konstruksi tarif dipastikan sesuai dengan persyaratan operasional. 5.6 Biaya tarif penerbangan dihitung. 5.7 Keakuratan dan kelengkapan rencana perjalanan diperiksa.
6. Menerapkan konsep unit harga untuk tarif penerbangan	6.1 Biaya perjalanan dibagi menjadi unit harga individual. 6.2 Kombinasi tarif terendah dihitung untuk unit harga yang diberikan.
7. Memelihara dokumen pelanggan	7.1 Rekaman kebutuhan dan preferensi pelanggan diperbarui. 7.2 **Rencana perjalanan dan rancangan tarif penerbangan** dicatat. 7.3 **Dokumen** untuk pelanggan diterbitkan. 7.4 **Perubahan pada reservasi** dijalankan. 7.5 Bukti **pembayaran** terbaru yang dilakukan oleh pelanggan direkam.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation*/ *Travel Management Company* (TMC).
b. *Inbound tour*/sarana pengangkut/*Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Kebutuhan dan preferensi pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Paket.
1.2.2 Anggaran.
1.2.3 Waktu dan durasi.
1.2.4 Jumlah penumpang, termasuk pertimbangan yang berlaku untuk grup, keluarga dan individu.
1.2.5 Destinasi.
1.2.6 Maskapai penerbangan.
1.2.7 Perhitungan harga dan advis yang diberikan kepada pelanggan.

1.3 Sumber daya yang tepat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 *Global Distribution System* (GDS), *Computer Reservation System* (CRS) dan *New Distribution Capability* (NDC) termasuk data/informasi terkomputerisasi yang terdapat dalam sistem.
1.3.2 Panduan maskapai penerbangan.
1.3.3 Jadwal maskapai penerbangan.
1.3.4 Tarif manual.
1.3.5 Tarif maskapai penerbangan.
1.3.6 Tarif konsolidator.
1.3.7 Buletin dan saran khusus dari maskapai penerbangan dan konsolidator.
1.3.8 Informasi umum dari maskapai penerbangan.
1.3.9 Perhitungan harga untuk pelanggan.

1.4 Ketersediaan kombinasi kelas campuran harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Konfirmasi definisi dan interpretasi kelas campuran.

1.4.2 Identifikasi maskapai penerbangan yang menawarkan opsi ini.

1.4.3 Verifikasi rute di mana opsi ini berlaku.

1.4.4 Verifikasi jadwal/tanggal *advance purchase* tiket.

1.5 Persyaratan operasional mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pedoman maskapai penerbangan.

1.5.2 Persyaratan peraturan.

1.5.3 Persyaratan organisasi.

1.5.4 Persyaratan dan prosedur IATA, termasuk aturan konstruksi tarif IATA.

1.5.5 Penggunaan dokumentasi yang benar dan/atau bidang informasi terkait.

1.5.6 Pemeriksaan persyaratan dan perhitungan, termasuk persyaratan pemeriksaan tarif minimum yang berlaku untuk jenis reservasi individual, termasuk:

a. *Neutral Units of Construction* (NUCs) atau unit netral konstruksi.

b. Tarif mata uang lokal *Local Currency Fares* (LCF) atau Indikator global *Global Indicators* (GI).

c. Perjalanan yang dimulai di luar negara penjualan.

d. Sistem *mileage* atau jarak tempuh:

i. Jarak tempuh maksimum yang diizinkan *Maximum Permitted Mileages* (MPM).

ii. Titik jarak tempuh yang dikenakan *Ticketed Point Mileages* (TPM).

iii. Biaya tambahan jarak tempuh yang berlebih *Excess Mileage Surcharges* (EMS).

iv. Titik menengah yang lanjut *Higher Intermediate Points* (HIP).

v. Pemeriksaan *backhaul one way Backhaul Checks* (BHC).

vi. Pemeriksaan tarif minimum untuk perjalanan berkeliling *Circle Trip Minimum fare checks* (CTM).

vii. Pemeriksaan minimum jurusan *Directional Minimum Checks* (DMC).

viii. Cek minimum negara asal (*Country Of Origin Minimum Checks* (CPM).

ix. Pemeriksaan perjalanan *open jaw* melalui negara asal *(open jaw via country of origin check* (COM)).

x. Pemeriksaan sub-perjalanan satu arah *(One Way Sub-journey Check* (OSC)).

xi. Pemeriksaan sub-perjalanan pulang pergi *(Return Sub-journey Check* (RSC)).

xii. Perutean ulang (*re-route*).

1.5.7 Penerapan aturan pembatasan perjalanan tidak langsung, termasuk perjalanan tambahan.

1.6 Menghitung biaya tarif campuran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Merujuk pada jadwal maskapai penerbangan dan informasi tarif yang relevan.

1.6.2 Merujuk ke penawaran spesial yang tersedia dan paket yang berlaku.

1.6.3 Menentukan faktor diskon yang berlaku, jika diperlukan.

1.7 Rencana perjalanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Nama dan jumlah penumpang termasuk indikasi orang dewasa dan anak-anak.

1.7.2 Hari dan tanggal perjalanan.

1.7.3 Asal dan tujuan wisata.

1.7.4 Nomor penerbangan dan maskapai penerbangan, termasuk penempatan kursi, yang berlaku.

1.7.5 Waktu keberangkatan dan kedatangan.

1.7.6 Tarif, pajak, biaya, termasuk sub-total dan total.

1.7.7 Jumlah terbayar dan jumlah tertagih, jika ada.

1.7.8 Verifikasi koneksi dan waktu, jika ada.

1.8 Penerbangan *add-on* yang tersedia dan berlaku dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Tabel *add-on.*

1.8.2 Penerbangan tertentu.

1.8.3 Ketersediaan.

1.8.4 *Airlines* yang diinginkan.

1.8.5 Rute/tujuan yang lebih spesifik.

1.8.6 Integrasi dengan paket lengkap.

1.8.7 Kecocokan dengan kelas yang diinginkan.

1.8.8 Larangan penjualan terpisah.

1.8.9 Mengkonfirmasikan mata uang dari pedoman yang berlaku untuk *add-on* dengan maskapai.

1.8.10 Syarat dan ketentuan masing-masing maskapai.

1.9 Menghitung biaya tarif termasuk tambahan atau *add-on* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menentukan biaya maskapai penerbangan yang relevan.

1.9.2 Mengidentifikasi implikasi waktu dari tahun/musim dan muatan.

1.9.3 Mengidentifikasi harga tambahan atau *add-on* saat ini.

1.10 Memilih penerbangan dan maskapai penerbangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Mengkonfirmasi ketersediaan.

1.10.2 Memahami kebijakan dan prosedur *airlines* yang relevan, termasuk batasan dan larangan.

1.10.3 Mencocokkan persyaratan waktu dengan ketersediaan penerbangan.

1.10.4 Ketersediaan kursi.

1.10.5 Menghadapi penerbangan dengan transit.

1.10.6 Batasan paket, jika ada.

1.11 Ketersediaan penerbangan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Waktu perjalanan.

1.11.2 Koneksi.

1.11.3 Ketersediaan kursi.

1.11.4 *Stop-over* (transit).

1.11.5 Lama tinggal.

1.12 Menghitung biaya tarif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Merujuk pada jadwal *airlines* dan informasi tarif yang relevan.

1.12.2 Merujuk ke penawaran spesial yang tersedia dan paket yang berlaku.

1.12.3 Menentukan faktor diskon yang berlaku, jika perlu.

1.12.4 Memperhitungkan titik transit.

1.12.5 Melakukan perhitungan pertukaran mata uang.

1.12.6 Menentukan harga untuk orang dewasa, anak-anak dan bayi, termasuk anak-anak yang tidak didampingi *Unaccompanied Minor* (UM).

1.12.7 Mempertimbangkan tarif khusus, termasuk *apex* (*advanced purchase*) atau pembelian lebih awal.

1.12.8 Memasukkan pajak, biaya dan tagihan.

1.13 Mengidentifikasi opsi yang memungkinkan perjalanan *open jaw* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Mempertimbangkan perjalanan *open jaw* ganda.

1.13.2 Membaca batasan tertentu.

1.13.3 Memverifikasi tujuan yang dapat diterima, tujuan perjalanan dan negara dalam perjalanan, termasuk batasan pada penerapan dalam negara dan antar negara.

1.13.4 Kesesuaian dengan aturan maskapai penerbangan dan tarif penerbangan, termasuk pemahaman tentang batasan yang diberlakukan oleh hal ini.

1.13.5 Mengidentifikasi ketentuan tinggal minimum, jika ada.

1.13.6 Mengidentifikasi jarak relatif yang terlibat, jika ada.

1.13.7 Kebutuhan sewa pribadi untuk perjalanan keliling, jika diperlukan.

1.14 Tarif sesuai perjalanan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Tarif tunggal.

1.14.2 Tarif pulang pergi.

1.15 Rencana perjalanan dan rancangan tarif penerbangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Semua jenis tarif dan perjalanan yang ditawarkan oleh penyelenggara.

1.15.2 Tarif langsung gabungan dengan tambahan atau *add-on.*

1.15.3 Tarif kelas campuran.

1.15.4 Perjalanan keliling (*round* dan juga *circle trip*) serta *open jaw.*

1.15.5 Tarif yang mencakup poin menengah.

1.15.6 Tarif yang mencakup perjalanan sektor dan perjalanan tambahan atau *add on.*

1.15.7 Tarif yang mencakup pajak bandara dan pajak lainnya.

1.16 Dokumen dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Faktur.

1.16.2 *Credit Notes* (CN).

1.16.3 Tanda terima.

1.16.4 Surat konfirmasi.

1.16.5 Rencana perjalanan.

1.16.6 Paket informasi.

1.17 Perubahan reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Perubahan pengaturan.

1.17.2 Pembatalan, termasuk pemrosesan pengembalian dana (*refund*) dan penerbitan catatan kredit.

1.17.3 Memverifikasi perubahan dengan maskapai penerbangan.

1.17.4 Mengkonfirmasikan perubahan dengan pelanggan dan mengeluarkan konfirmasi yang sesuai dan dokumentasi yang dikoreksi.

1.18 Pembayaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Kartu kredit.

1.18.2 Uang tunai.

1.18.3 Cek pribadi, bisnis, dan wisatawan.

1.18.4 Debit langsung, seperti transfer dana elektronik.

1.18.5 Faktur/akun.

1.18.6 *Mobile banking.*

1.18.7 *Financial Technology* (*Fintech*).

1.18.8 Surel, atau transmisi elektronik lainnya.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer.

2.1.2 Kalkulator.

2.1.3 Alat komunikasi.

2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Global Distribution System* (GDS).

2.2.2 *Computer Reservation System* (CRS).

2.2.3 *New Distribution Capability* (NDC).

2.2.4 Daftar harga maskapai penerbangan.

2.2.5 Standar tempat kerja.

2.2.6 Prosedur reservasi.

2.2.7 Alat Tulis Kantor (ATK).

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.03 *Apply Advance Airfare Rules and Procedures*

4.2.2 Peraturan *International Air Transport Association* (IATA)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
   1.2 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan, dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
      1.2.1 Observasi demonstrasi.
      1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan pembuatan administrasi BSP IATA.
      1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.4 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
      1.2.5 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
      1.2.6 Portofolio laporan dan dokumentasi BSP lain yang relevan.
      1.2.7 Pengamatan kinerja kandidat praktis.
      1.2.8 Bermain peran (*role play).*

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan persyaratan operasional untuk menerapkan aturan, prosedur, dan dokumentasi tarif penerbangan.
      3.1.2 Prinsip dan aturan penentuan tarif secara terperinci.
      3.1.3 Peraturan dan persyaratan *IATA.*
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Melakukan perhitungan.
      3.2.2 Mengidentifikasi, mengakses, dan menerapkan sumber daya terkait tarif.

3.2.3 Mengidentifikasi dan menafsirkan kode maskapai penerbangan dan perjalanan lainnya.

3.2.4 Mengkonversi mata uang.

3.2.5 Memproses pembayaran.

3.2.6 Menerapkan teknik penelitian dasar.

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam melakukan perhitungan tarif.

4.2 Cermat dalam memahami peraturan dan cara perhitungan sesuai peraturan dari IATA.

5. Aspek kritis

5.1 Pemahaman tentang persyaratan organisasi dan IATA dalam kaitannya dengan penentuan tarif.

5.2 Kemampuan menyusun tarif pelanggan dan rencana perjalanan campuran untuk mengakomodasi serangkaian persyaratan dari pelanggan.

5.3 Kemampuan menyusun tarif dan rencana perjalanan dengan menambahkan *add-on* untuk mengakomodasi serangkaian persyaratan dari pelanggan.

5.4 Kemampuan yang ditunjukkan untuk menyusun tarif dan rencana perjalanan keliling dunia untuk mengakomodasi serangkaian persyaratan dari pelanggan.

5.5 Kemampuan menentukan tarif dan rencana perjalanan *open jaw* untuk mengakomodasi serangkaian persyaratan dari pelanggan.

5.6 Kemampuan menerapkan konsep unit harga ke tarif perjalanan yang diinginkan untuk menghitung kombinasi tarif terendah atas unit harga yang diberikan.

5.7 Kemampuan mengelola dokumen yang ditentukan untuk diberikan kepada pelanggan dalam rangkaian proses pertukaran dan transaksi yang ditunjuk yang harus mencakup penyediaan rencana perjalanan yang diinginkan, perubahan dari reservasi awal dan tanda terima pembayaran.

KODE UNIT : **N.79JPW00.004.2**

JUDUL UNIT : **Mengoordinasikan Layanan Pemasok**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk membuat dan mengelola reservasi untuk produk dan layanan yang terkait dengan perjalanan dan wisata untuk pelanggan dengan pemasok dan penyedia industri.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi pemasok produk dan layanan	1.1 Pemasok yang digunakan oleh penyelenggara diidentifikasi. 1.2 **Produk dan layanan** yang dibeli dari pemasok diidentifikasi. 1.3 **Persyaratan operasional yang berkaitan dengan pemilihan dan penggunaan pemasok** diidentifikasi. 1.4 **Sumber informasi** dan **sumber daya**, terkait dengan pemasok, layanan, dan produk ditentukan.
2. Mengidentifikasi persyaratan reservasi pelanggan	2.1 **Dokumen pelanggan** dibuat. 2.2 **Persyaratan spesifik pelanggan diidentifikasi** untuk layanan pemasok. 2.3 Pemasok yang paling tepat untuk memenuhi persyaratan pelanggan yang teridentifikasi ditentukan. 2.4 **Rancangan untuk pelanggan** dipersiapkan. 2.5 **Wewenang untuk memproses** dari pelanggan dikonfirmasi. 2.6 **Pembayaran** didapatkan dari pelanggan. 2.7 **Dokumen pelanggan diperbarui.**
3. Membuat permintaan produk dan layanan dari pemasok	3.1 **Permintaan diteruskan** ke pemasok yang dipilih. 3.2 **Persyaratan organisasi sehubungan dengan penempatan permintaan untuk reservasi produk dan layanan** dipatuhi. 3.3 Semua **informasi yang terkait dengan produk dan layanan yang diperlukan** dikonfirmasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.4 Respons terhadap permintaan dari pemasok yang diperlukan diberitahukan kepada pemasok. 3.5 Reservasi resmi dikonfirmasi. 3.6 Pemasok alternatif sesuai kebutuhan diajukan.
4. Mengelola dokumen pelanggan	4.1 **Pengajuan reservasi** dalam dokumen pelanggan direkam. 4.2 **Catatan yang relevan** dalam dokumen pelanggan diambil. 4.3 Pemberitahuan dan dokumen kepada pelanggan diterbitkan. 4.4 **Dokumen pelanggan dimonitor.** 4.5 **Tindakan yang dijadwalkan pada masa mendatang** dipastikan memenuhi persyaratan.
5. Memproses rincian reservasi akhir untuk produk dan layanan	5.1 **Penyesuaian** yang diperlukan untuk reservasi awal diberitahu kepada pemasok. 5.2 **Pembayaran kepada pemasok** dilakukan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. 5.3 **Dokumen pelanggan diperbarui.** 5.4 **Informasi pelanggan** yang sudah final diinformasikan kepada pemasok.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation*/*Travel Management Company (*TMC).
         b. *Inbound tour*/sarana pengangkut/*Destination Management Company (*DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Pemasok dapat berhubungan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Pemasok internal dan eksternal.

1.2.2 Pemasok domestik dan internasional.

1.2.3 Nama perusahaan.

1.2.4 Rincian kontak, termasuk telepon, faks, surel, dan lokasi kantor.

1.2.5 Nama staf/kontak utama dalam bisnis pemasok, termasuk posisi yang dipegang dan bidang keahlian.

1.3 Produk dan layanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Transportasi dan transfer.

1.3.2 Akomodasi dan hiburan.

1.3.3 Tur dan kapal pesiar.

1.3.4 Tiket masuk ke objek wisata dan atraksi.

1.3.5 Layanan pemandu wisata.

1.3.6 Makanan, fungsi, dan acara.

1.3.7 Lokakarya dan pameran.

1.3.8 Produk khusus dengan merk perusahaan.

1.3.9 Lokasi acara, pembicara dan peralatannya.

1.3.10 Barang barang untuk pendukung untuk pendukung acara.

1.3.11 Katering.

1.4 Persyaratan operasional terkait dengan pemilihan dan penggunaan pemasok dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Perjanjian negosiasi kontrak perusahaan.

1.4.2 Status perusahaan pemasok yang dipilih.

1.4.3 Pengaturan kontra kesepakatan.

1.4.4 Hubungan bisnis timbal balik.

1.4.5 Cek perbandingan dan evaluasi yang diinginkan untuk dilakukan sebelum menentukan pemasok yang akan digunakan.

1.4.6 Ruang lingkup wewenang individu untuk pengajuan permintaan, reservasi dan pengeluaran uang atas nama penyelenggara.

1.5 Sumber informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Sumber bisnis internal, termasuk sistem basis data dan reservasi baik secara manual atau terkomputerisasi.

1.5.2 Kontak langsung dengan:

a. Pemasok perjalanan, termasuk, maskapai penerbangan, sarana pengangkut kapal pesiar, sarana pengangkut kereta api, jalur bus, bisnis penyewaan mobil, persewaan limosin dan taksi.
b. Pemasok dan penyedia layanan dukungan dan tambahan, termasuk penyedia asuransi perjalanan, penyedia keuangan, penukaran mata uang, konferensi dan tempat-tempat serupa, penterjemah.
c. Sarana pengangkut dan *wholesale* tur.
d. Asosiasi perjalanan.
e. Biro dan agen perjalanan dan asosiasi industri terkait.
f. Badan/otoritas industri pariwisata pemerintah, termasuk domestik dan internasional.

1.5.3 Literatur, termasuk buku referensi, majalah dan surat kabar.

1.5.4 Situs *web*, termasuk situs masing-masing perusahaan, direktori, situs berita, survei dan situs penelitian.

1.5.5 Jaringan kontak pribadi, termasuk di dalam dan di luar bisnis perusahaan.

1.6 Sumber daya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 *Computer Reservation System* (CRS), termasuk data/informasi terkomputerisasi yang terdapat dalam sistem.

1.6.2 Maskapai penerbangan dan penyedia pemandu lokal.

1.6.3 Jadwal maskapai penerbangan, kapal pesiar, kereta api dan bus.

1.6.4 Tarif dan biaya manual.

1.6.5 Brosur.

1.6.6 Perangkat informasi.

1.6.7 Katalog dan daftar harga.

1.6.8 Pengetahuan dan pengalaman masing–masing.

1.7 Membuat dokumen pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menyiapkan dokumen berbasis kertas dan/atau elektronik.

1.7.2 Menyusun dan memberi nama dokumen untuk masing-masing pelanggan.

1.7.3 Memasukkan riwayat pelanggan sebelumnya ke dalam dokumen.

1.7.4 Mengalokasikan agen khusus untuk menangani pelanggan.

1.7.5 Memprakarsai pelanggan yang ditunjuk dan rekaman dokumen sebagaimana diminta oleh penyelenggara.

1.8 Mengidentifikasi persyaratan pelanggan tertentu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Pertemuan dengan pelanggan, termasuk pertemuan tatap muka, melalui kontak telepon dan komunikasi elektronik.

1.8.2 Mengidentifikasi kebutuhan untuk mengoordinasikan dan mengintegrasikan layanan untuk reservasi.

1.8.3 Menentukan dan menegosiasikan keinginan, kebutuhan dan preferensi individual pelanggan.

1.8.4 Mengidentifikasi rincian yang relevan yang berhubungan dengan keinginan, kebutuhan dan preferensi yang teridentifikasi yang dapat terkait dengan:

a. Hari, tanggal dan waktu.
b. Durasi dan frekuensi.
c. Merek, model dan spesifikasi teknis.
d. Tujuan, tempat diadakan acara, atraksi dan acara.
e. Persyaratan katering dan konferensi.
f. Anggaran.

.

1.9 Rancangan untuk pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Catatan semua pemasok alternatif yang dipertimbangkan termasuk salinan penawaran harga mereka dan/atau contoh atau biaya yang diindikasikan termasuk penawaran harga dalam dokumen pelanggan.

1.9.2 Meneruskan penawaran harga ke pelanggan, termasuk dokumentasi pendukung yang relevan dan/atau contoh dan/atau materi pemasaran.

1.10 Wewenang untuk memproses dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Pemberitahuan lisan dari pelanggan.

1.10.2 Tanda tangan dari pihak yang berwenang pada formulir organisasi.

1.11 Pembayaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Kartu kredit.

1.11.2 Uang tunai, *traveler checque* pribadi atau perusahaan.

1.11.3 Debit langsung, transfer dana elektronik.

1.11.4 Faktur/akun/rekening pribadi/perusahaan.

1.11.5 Mobile banking.

1.11.6 *Financial technology* (*Fintech).*

1.11.7 Surel (*email*) atau transmisi elektronik lainnya.

1.12 Permintaan yang diteruskan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Mengirim permintaan tertulis, termasuk surat elektronik (*email*) dan pengiriman personal.

1.12.2 Memproses permintaan secara verbal, termasuk secara tatap muka dan melalui telepon.

1.12.3 Memproses permintaan secara elektronik, termasuk fax dan surat elektronik (*email).*

1.13 Memproses permintaan permintaan tempat, produk dan layanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Ruang lingkup batasan kewenangan.

1.13.2 Orang yang ditunjuk yang memiliki kewenangan untuk pemasok yang terpilih.

1.13.3 Volume dan nilai yang berhubungan dengan permintaan reservasi.

1.13.4 Metode pengajuan.

1.13.5 Permintaan pada waktu tertentu.

1.14 Informasi yang terkait dengan produk dan layanan yang diperlukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Rincian pelanggan, nama, organisasi yang mereka wakili, detail kontak, riwayat sebelumnya, potensi bisnis di masa depan dengan pelanggan ini.

1.14.2 Rincian tanggal, waktu, lokasi, dan durasi.

1.14.3 Informasi terkait dengan rincian biaya dan pembayaran pra-negosiasi sebelumnya.

1.14.4 Sifat dan ruang lingkup layanan.

1.14.5 Permintaan khusus.

1.15 Respons terhadap permintaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Permintaan untuk salinan cetak dan/atau pengakuan elektronik atas tanda terima permintaan.

1.15.2 Permintaan untuk salinan cetak dan/atau konfirmasi elektronik atas kemampuan untuk memasok produk dan layanan seperti yang diminta.

1.15.3 Permintaan akan salinan cetak dan/atau tanggapan elektronik karena ketidakmampuan untuk memasok produk dan layanan seperti yang diminta.

1.16 Reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Satu produk dan/atau layanan.

1.16.2 Beberapa produk dan/atau layanan yang terdiri dari rencana perjalanan yang lengkap.

1.16.3 Individu dan rombongan.

1.16.4 Pengaturan tur satu kali.

1.16.5 *Tour series.*

1.16.6 Insentif tur.

1.16.7 Pertemuan dan konferensi.

1.16.8 Pembayaran deposit atau pembayaran penuh untuk produk dan layanan.

1.17 Catatan pengajuan reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Memasukkan salinan fisik dari dokumentasi yang relevan dalam dokumen pelanggan.

1.17.2 Mencatat waktu dan tanggal pengajuan.

1.18 Catatan yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Penawaran harga.

1.18.2 Permintaan untuk konfirmasi.

1.18.3 Konfirmasi.

1.18.4 Pengajuan pesanan.

1.18.5 Daftar harga dan informasi tujuan lainnya yang disediakan oleh pemasok sebagai tanggapan atas permintaan khusus.

1.18.6 Informasi mengenai peraturan diterima dari pemasok.

1.19 Notifikasi dan dokumen dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Rekaman komunikasi dikirim oleh penyelenggara.

1.19.2 Faktur.

1.19.3 *Credit Notes* (CN).

1.19.4 Tanda terima.

1.19.5 Surat konfirmasi, dari penyelenggara dan yang diterima dari pemasok.

1.19.6 Daftar harga dan informasi tujuan lainnya yang disediakan oleh pemasok sebagai tanggapan atas permintaan khusus.

1.19.7 Perangkat dan paket informasi yang diterima dari pemasok.

1.20 Memonitor dokumen pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Mengkonfirmasi bahwa tanggapan telah diterima dari pemasok sebagaimana yang diharapkan.

1.20.2 Melakukan verifikasi informasi yang diperlukan dari pelanggan telah diterima seperti yang dipersyaratkan.

1.20.3 Mengkoordinasikan persyaratan pelanggan dan ketersediaan/ketentuan layanan.

1.20.4 Memeriksa bahwa pembayaran yang dijanjikan oleh pelanggan telah diterima.

1.20.5 Menindaklanjuti masalah-masalah tagihan yang belum dibayar.

1.21 Tindakan yang dijadwalkan di masa mendatang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Melakukan pembayaran pada waktu yang dijadwalkan.

1.21.2 Memberikan konfirmasi dengan tanggal yang ditentukan.

1.21.3 Memperbarui rincian berdasarkan jadwal.

1.21.4 Menerbitkan dokumen pada tanggal yang ditentukan.

1.22 Penyesuaian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Instruksi yang diterima dari pelanggan.

1.22.2 Pembatalan reservasi.

1.22.3 Perubahan tanggal dan/atau waktu.

1.22.4 Perubahan lokasi, tempat acara berlangsung, atau tujuan.

1.22.5 Pemilihan kembali dari opsi yang tersedia.

1.22.6 Pengurangan dan/atau peningkatan jumlah reservasi.

1.23 Membayar pemasok dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Memperhitungkan uang yang sudah dibayarkan.

1.23.2 Meminta pembayaran dari bagian keuangan, atau pembayaran yang dikelola sendiri.

1.23.3 Menyesuaikan dengan metode pembayaran yang disetujui atau diperlukan.

1.23.4 Memastikan ketepatan waktu pembayaran.

1.23.5 Melengkapi dokumentasi yang relevan.

1.23.6 Menambahkan pemberitahuan yang sesuai ke dalam dokumen pelanggan dan memperbarui rekaman sesuai kebutuhan.

1.23.7 Memastikan jumlah komisi tertagih pada penyelenggara.

1.24 Memperbarui dokumen pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Menambahkan konfirmasi dan tanggapan lain dari pemasok.

1.24.2 Menambahkan komunikasi dari pelanggan.

1.24.3 Memasukkan dokumen dan catatan yang berkaitan dengan perubahan dan penyesuaian dari permintaan awal/reservasi.

1.24.4 Memperbarui status keuangan dari dokumen pelanggan.

1.24.5 Menerima, memproses dan merekam pembayaran.

1.24.6 Menghasilkan dan menerbitkan faktur dan catatan kredit untuk perubahan rencana.

1.25 Informasi pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Mematuhi persyaratan dan ketentuan standar industri.

1.25.2 Mematuhi persyaratan khusus dari pemasok perorangan.

1.25.3 Jumlah final untuk reservasi grup.

1.25.4 Tanggal dan waktu kedatangan dan keberangkatan untuk semua jenis transportasi yang relevan dengan produk dan layanan yang dibutuhkan.

1.25.5 Daftar final nama dan kamar.

1.25.6 Rincian pemandu wisata, pimpinan perjalanan dan kru yang menemani pelanggan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.1.3 Kalkulator

2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Global Distribution System* (GDS)

2.2.2 *Computer Reservation System* (CRS)

2.2.3 *New Distribution Capability* (NDC)

2.2.4 Daftar harga pemasok

2.2.5 Prosedur reservasi

2.2.6 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum*-D2.TTA.CL2.04 *Book and Co-ordinate Supplier Services*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Aplikasi aktual dan simulasi tempat kerja dari sistem dan prosedur untuk melakukan reservasi dan koordinasi produk dan layanan dari pemasok yang diperlukan untuk mendukung penyediaan layanan di agen perjalanan.

1.2 Metode berikut dapat dipergunakan untuk menguji kompetensi unit ini:

1.2.1 Observasi dari penampilan asesi secara praktis.

1.2.2 Portofolio dari dokumentasi yang berhubungan dan catatan bisnis internal.

1.2.3 Studi kasus.

1.2.4 Latihan simulasi.

1.2.5 Berlatih peran.

1.2.6 Pertanyaan tulis dan lisan.

1.2.7 Tanggapan dari pihak ketiga disetujui oleh supervisor atau pelanggan.

1.2.8 Tugas.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Produk industri secara umum
        3.1.2 Sifat hubungan diantara berbagai sektor industri
        3.1.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan hubungan pelanggan, deposit yang diperlukan, metode dan prosedur pembayaran dan penempatan reservasi
    3.3 Keterampilan
        3.3.1 Melakukan kontak dan bertanya kepada pelanggan
        3.3.2 Menerapkan prinsip-prinsip sistem reservasi industri, prosedur dan kemampuan untuk melakukan penelitian komputer dasar

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Sopan dalam melakukan komunikasi kepada semua pihak
    4.2 Teliti dalam membuat reservasi
    4.3 Empati terhadap pelanggan
    4.4 Tanggap dalam memberikan solusi

5. Aspek kritis
    5.1 Pemahaman tentang persyaratan penyelenggara untuk permintaan pengajuan dengan pemasok
    5.2 Kemampuan mengidentifikasi dan mencatat persyaratan pelanggan sehubungan dengan reservasi yang diinginkan
    5.3 Kemampuan memilih pemasok yang paling tepat untuk memenuhi keinginan, kebutuhan dan preferensi pelanggan yang diidentifikasi sesuai dengan persyaratan penyelenggara
    5.4 Kemampuan mengajukan reservasi formal dengan pemasok untuk reservasi yang diinginkan dan mencatat semua proses dan prosedur yang terkait dengan reservasi tersebut
    5.5 Kemampuan memperbarui dokumen pelanggan berdasarkan pembayaran yang diinginkan, penyesuaian terhadap reservasi awal dan komunikasi yang timbul terkait dengan reservasi

KODE UNIT : **N.79JPW00.005.2**

JUDUL UNIT : **Menerbitkan (*Issue)* Tiket Rencana Perjalanan *Non*-Udara**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk memproses persyaratan pelanggan dalam menyediakan tiket dan membuat rencana perjalanan untuk perjalanan wisata yang tidak mencakup perjalanan udara.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengkonfirmasi informasi dan kebutuhan pelanggan untuk perjalanan	1.1 **Rincian pelanggan** dikonfirmasi. 1.2 **Pengaturan yang ada** terkait dengan rencana perjalanan dikonfirmasi. 1.3 **Kebutuhan dan preferensi pelanggan** dikonfirmasi. 1.4 **Sumber daya dan sumber informasi yang sesuai** untuk dapat melakukan pemrosesan persyaratan pelanggan diakses. 1.5 **Tenggat waktu reservasi** diidentifikasi.
2. Memproses kebutuhan rencana perjalanan	2.1 Sarana transportasi dan pemasok dipilih untuk mengakomodasi kebutuhan pelanggan yang diidentifikasi. 2.2 **Rencana perjalanan beserta rancangan biaya disusun** sesuai dengan **persyaratan operasional** penyelenggara dan persyaratan pelanggan yang teridentifikasi. 2.3 Persetujuan dan **wewenang didapatkan untuk memproses reservasi** dari pelanggan. 2.4 **Rencana perjalanan yang disetujui dipesan** dengan sarana transportasi dan pemasok yang ditunjuk. 2.5 **Pembayaran didapatkan dari pelanggan** sesuai kebutuhan.
3. Memproses dokumentasi perjalanan dan pembayaran	3.1 **Dokumentasi perjalanan yang diperlukan** untuk mendukung reservasi pelanggan yang disetujui disiapkan. 3.2 **Pembayaran diproses oleh pelanggan.** 3.3 **Dokumentasi perjalanan diterbitkan.** 3.4 **Pemasok dibayar.**

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).

b. *Inbound tour* sarana pengangkut/ *Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Detail pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Nama.

1.2.2 Usia.

1.2.3 Alamat rumah dan/atau bisnis, termasuk kode pos dan nama jalan.

1.2.4 Alamat untuk pembayaran dan pengiriman dokumen.

1.2.5 Rincian kontak.

1.2.6 Informasi agen perjalanan.

1.2.7 Waktu ketika pelanggan ada dan/atau tidak ada.

1.2.8 Waktu yang tepat untuk melakukan kontak.

1.2.9 Kelompok terkait atau badan lain merupakan anggota atau terhubung dengan untuk tujuan menentukan perlakuan istimewa dan/atau diskon yang relevan.

1.2.10 Riwayat pelanggan sebelumnya, termasuk informasi tentang basis data sistem dan sistem manajemen pelanggan.

1.3 Pengaturan yang ada dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Data reservasi yang ada.

1.3.2 Produk dan/atau layanan yang sudah dijual atau dikonfirmasi sebagai bagian dari rencana perjalanan saat ini.

1.3.3 Identifikasi reservasi dikonfirmasi yang diadakan untuk pelanggan untuk rencana perjalanan saat ini.

1.3.4 Konfirmasi rancangan harga yang diberikan kepada pelanggan untuk produk dan layanan.

1.3.5 Finalisasi masalah tunggakan dan masalah keuangan dengan pelanggan.

1.4 Kebutuhan dan preferensi pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Paket.

1.4.2 Rencana perjalanan pribadi.

1.4.3 Batasan anggaran.

1.4.4 Waktu dan durasi.

1.4.5 Jumlah wisatawan, termasuk pertimbangan yang berlaku untuk grup, keluarga dan individu.

1.4.6 Tujuan.

1.4.7 Sarana transportasi dan pemasok pilihan, termasuk preferensi untuk:

a. Metode perjalanan, termasuk penyewaan mobil, bus, kereta api dan opsi lain yang unik untuk setiap tujuan, negara dan lokasi.
b. Tipe dan gaya akomodasi.
c. Atraksi wisata dan *sightseeing.*

1.4.8 Rencana dan pemberitahuan yang sebelumnya diberikan kepada pelanggan.

1.4.9 Pengaturan yang ada untuk rencana perjalanan yang telah diselesaikan, termasuk pengaturan yang dibuat oleh pelanggan dan pengaturan yang dibuat oleh penyelenggara atau agen lain.

1.5 Sumber daya dan sumber informasi yang sesuai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 *Computer Reservation System* (CRS), termasuk data/informasi terkomputerisasi yang terdapat dalam sistem.

1.5.2 Panduan sarana pengangkut, penyedia dan visa.

1.5.3 Jadwal.

1.5.4 Tarif manual dan biaya, termasuk kontrak dan perjanjian dengan pemasok.

1.5.5 Brosur.

1.5.6 Perangkat informasi.

1.5.7 Katalog dan daftar harga.

1.5.8 Pengetahuan dan pengalaman pribadi.

1.5.9 Sumber bisnis internal, termasuk melakukan penelitian dasar menggunakan basis data dan sistem reservasi baik secara manual maupun komputerisasi.

1.5.10 Kontak langsung dengan:

a. Pemasok perjalanan, termasuk sarana pengangkut kapal pesiar, sarana pengangkut kereta api, jalur bus, bisnis penyewaan mobil, penyewaan limosin dan taksi.
b. Pemasok dan penyedia layanan dukungan dan tambahan, termasuk penyedia asuransi perjalanan, penyedia keuangan, penukaran mata uang, konferensi dan tempat sejenis, dan penterjemah (*interpreter*).
c. Sarana pengangkut tur dan distributor.
d. Agen dan asosiasi perjalanan.
e. Asosiasi industri.
f. Badan/otoritas industri pariwisata, baik domestik dan internasional.

1.5.11 Literatur, termasuk buku referensi, majalah dan surat kabar.

1.5.12 Situs web, termasuk situs masing-masing perusahaan, direktori, situs berita, survei dan situs penelitian.

1.5.13 Jaringan kontak pribadi, termasuk yang di dalam penyelenggara dan yang di luar perusahaan.

1.6 Tenggat waktu reservasi mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pedoman sarana transportasi dan pemasok.

1.6.2 Jadwal pemberitahuan sebelumnya yang diperlukan oleh sarana transportasi dan pemasok.

1.6.3 Kebutuhan pelanggan.

1.6.4 Hubungan antara biaya dan tanggal/jadwal reservasi lebih awal.

1.7 Rencana anggaran perjalanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Nama dan jumlah wisatawan dan/atau pelanggan, termasuk indikasi orang dewasa dan anak-anak.

1.7.2 Hari dan tanggal perjalanan.

1.7.3 Kota asal dan tujuan.

1.7.4 Nama sarana transportasi dan identifikasi opsi yang dipilih, termasuk penempatan kursi.

1.7.5 Waktu keberangkatan dan kedatangan.

1.7.6 Tarif, pajak, biaya dan ongkos, termasuk sub-total dan total menggunakan perhitungan dasar.

1.7.7 Deposit dan/atau pembayaran penuh diperlukan.

1.7.8 Verifikasi waktu dan koneksi layanan.

1.8 Persyaratan operasional dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Pedoman sarana transportasi dan pemasok.

1.8.2 Persyaratan sesuai aturan.

1.8.3 Persyaratan penyelenggara.

1.8.4 Persyaratan dan prosedur dari asosiasi industri terkait, termasuk aturan konstruksi tarif.

1.8.5 Penggunaan dokumentasi yang sesuai.

1.9 Wewenang untuk memproses dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Pemberitahuan lisan dari pelanggan.

1.9.2 Wewenang yang ditandatangani pada formulir organisasi standar.

1.9.3 Penjelasan tentang syarat dan ketentuan yang relevan terkait dengan reservasi.

1.10 Reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Satu produk dan/atau layanan.

1.10.2 Beberapa produk dan/atau layanan yang terdiri dari rencana perjalanan yang lengkap.

1.10.3 Individu dan kelompok.

1.10.4 Pengaturan tur satu kali.

1.10.5 *Tour series.*

1.10.6 Wisata insentif.

1.10.7 Pertemuan dan konferensi.

1.10.8 Pembayaran setoran atau pembayaran penuh untuk produk dan layanan.

1.11 Memesan rencana perjalanan yang disetujui dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Membuat permintaan kepada operator sarana transportasi dan pemasok.

1.11.2 Mendapatkan konfirmasi reservasi.

1.11.3 Mengoperasikan *Computer Reservation System* (CRS).

1.11.4 Mencari dan memesan melalui sarana transportasi dan pemasok alternatif dimana sarana transportasi dan pemasok yang dipilih awalnya tidak dapat mengakomodasi permintaan/reservasi.

1.12 Pembayaran dari pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Kartu kredit.

1.12.2 Uang tunai.

1.12.3 *Cheque* pribadi dan *cheque* perusahaan.

1.12.4 Debit langsung dan transfer dana elektronik.

1.12.5 Faktur/akun.

1.12.6 *Mobile Banking.*

1.12.7 *Financial Technology* (*Fintech).*

1.12.8 Surel atau transmisi elekronik lainnya.

1.12.9 Pembayaran deposit dan pembayaran penuh dari rencana perjalanan.

1.13 Mempersiapkan dokumentasi perjalanan yang diperlukan dapat berhubungan dengan persyaratan internal dan eksternal dan dapat mencakupi kegiatan dan dokumen berikut namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Kegiatan:

a. Memastikan akurasi semua catatan data dan perhitungan.
b. Melakukan verifikasi semua biaya dan diskon yang terlibat.
c. Melengkapi dokumentasi secara lengkap dan sesuai dengan persyaratan operasional penyelenggara.
d. Memastikan penyelesaian semua dokumen yang diperlukan tepat waktu.

1.13.2 Dokumen:

a. Rencana perjalanan wisatawan dan/atau pelanggan.
b. *Voucher*, termasuk akomodasi, kapal pesiar, tur, tiket masuk, kendaraan, produk dan layanan pariwisata.
c. *Voucher* dan surat konfirmasi, termasuk rapat dan/atau surat konfirmasi acara, pendaftaran dan paket/perangkat informasi delegasi.
d. *Voucher* komisi.
e. Dokumentasi asuransi perjalanan.
f. Formulir visa, formulir paspor dan visa.
g. Tiket, termasuk bus dan opsi transportasi lainnya.
h. Permintaan untuk *traveler cheque.*
i. Catatan singkat untuk kru dan staf.
j. Daftar kamar dan daftar nama penumpang.

1.14 Memproses pembayaran oleh pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menerima pembayaran berdasarkan pada persyaratan penyelenggara standar, industri atau persyaratan sarana transportasi/pemasok.

1.14.2 Mengeluarkan tanda terima.

1.14.3 Mencatat pembayaran setoran pada dokumentasi internal.

1.14.4 Memberitahu pelanggan tentang jumlah yang belum dibayar.

1.15 Masalah dokumentasi perjalanan akan tergantung pada jenis reservasi serta persyaratan penyelenggara, sarana transportasi dan pemasok dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menerbitkan dokumentasi untuk wisatawan dan/atau pelanggan.

1.15.2 Menyediakan dokumentasi untuk bagian keuangan.

1.15.3 Menempatkan salinan ke dalam dokumen pelanggan.

1.15.4 Menyediakan dokumentasi untuk operator transportasi dan pemasok.

1.15.5 Menyediakan dokumentasi untuk staf operasional, termasuk pemimpin tur, pemandu wisata dan pengemudi.

1.15.6 Memberikan dokumentasi kepada pihak berwenang dan badan pemerintah terkait.

1.16 Membayar pemasok dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Memperhitungkan uang yang sudah dibayarkan.

1.16.2 Meminta pembayaran dari bagian keuangan atau pembayaran yang dikelola sendiri.

1.16.3 Menyesuaikan dengan metode pembayaran yang disetujui atau diperlukan.

1.16.4 Memastikan ketepatan waktu pembayaran.

1.16.5 Melengkapi dokumentasi yang relevan.

1.16.6 Menambahkan pemberitahuan yang sesuai ke dalam dokumen pelanggan dan memperbarui rekaman sesuai kebutuhan.

1.16.7 Memastikan angka komisi yang dibebankan pada penyelenggara.

1.17 Catatan internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Dokumen pelanggan.

1.17.2 Faktur.

1.17.3 Tanda terima.

1.17.4 Pada sistem dan/atau terkomputerisasi.

1.17.5 Menambahkan konfirmasi dan tanggapan lain dari pemasok.

1.17.6 Menambahkan komunikasi dari pelanggan termasuk dokumen dan catatan yang berkaitan dengan amandemen dan penyesuaian awal permintaan/reservasi.

1.17.7 Memperbarui status keuangan dari dokumen pelanggan.

1.17.8 Menerima, memproses dan mencatat pembayaran.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.1.3 Kalkulator

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan internet

2.2.2 Daftar harga pemasok

2.2.3 Prosedur reservasi

2.2.4 Alat tulis kantor

2.2.5 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.05 *Construct and Ticket a Non-Air Travel Plan*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Aplikasi tempat kerja aktual atau simulasi dari penyusunan rencana perjalanan di lingkungan kantor yang realistis.
   1.2 Metode berikut dapat dipergunakan untuk menguji kompetensi unit ini:
      1.2.1 Observasi dari penampilan asesi secara praktis.
      1.2.2 Portofolio dari dokumentasi yang berhubungan dan catatan bisnis internal.
      1.2.3 Studi kasus.
      1.2.4 Latihan simulasi.
      1.2.5 Berlatih peran.
      1.2.6 Pertanyaan tulis dan lisan.
      1.2.7 Umpan balik dari pihak ketiga disetujui oleh *supervisor* atau pelanggan.
      1.2.8 Tugas.
   1.3 Akses ke peralatan dan sistem reservasi.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Penyusunan rencana perjalanan
      3.1.2 Aturan penjualan tiket yang sesuai dengan kebutuhan penyelenggara
      3.1.3 Peraturan dan persyaratan sarana transportasi dan pemasok
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan persyaratan operasional untuk mengembangkan rencana perjalanan, pembiayaan, pemrosesan pembayaran, pengeluaran tiket dan penyelesaian dokumentasi dan rekaman

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan teknik dasar penelitian

3.2.2 Melakukan perhitungan

3.2.3 Mengidentifikasi, mengakses dan menerapkan sumber daya terkait perjalanan wisata

3.2.4 Mengidentifikasi dan menafsirkan sarana transportasi dan kode perjalanan lain

3.2.5 Menghitung nilai tukar mata uang

3.2.6 Memproses pembayaran

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat dalam melakukan perhitungan anggaran rencana perjalanan

4.2 Tanggap dalam memberikan solusi untuk pelanggan

4.3 Disiplin dalam menggunakan wewenang pada saat melakukan proses reservasi sesuai prosedur

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami persyaratan organisasi, sarana transportasi dan pemasok dalam kaitannya dengan penyusunan rencana perjalanan dan *ticketing*

5.2 Ketepatan mengidentifikasi dan mengkonfirmasi kesepakatan yang sudah dibuat dan persyaratan yang ada dalam kaitannya dengan pengembangan rencana perjalanan untuk pelanggan yang ditetapkan

5.3 Keefektifan dalam memesan rencana perjalanan yang ditentukan dan memberikan tanggapan terhadap masalah yang muncul selama proses reservasi sehingga kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi terpenuhi

5.4 Ketelitian memproses pembayaran pelanggan dan memperbarui catatan internal dan data pelanggan untuk merefleksi pembayaran tersebut

KODE UNIT : **N.79JPW00.006.2**

JUDUL UNIT : **Menerbitkan (*Issue*) Tiket Penerbangan Domestik**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menyusun rencana perjalanan, biaya tiket penerbangan dan menerbitkan dokumen untuk penerbangan domestik.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengkonfirmasi persyaratan pelanggan untuk perjalanan udara domestik	1.1 **Kebutuhan dan preferensi** pelanggan diidentifikasi. 1.2 **Kebutuhan dan preferensi** pelanggan dikonfirmasi. 1.3 **Sumber daya yang sesuai** diidentifikasi agar dapat memproses sesuai persyaratan pelanggan. 1.4 **Sumber daya yang sesuai** diakses agar dapat diproses sesuai persyaratan pelanggan.
2. Menginterpretasi tarif penerbangan domestik	2.1 **Informasi tarif penerbangan** domestik diidentifikasi. 2.2 Informasi tarif penerbangan domestik diinterpretasi.
3. Menyusun rencana biaya perjalanan udara domestik	3.1 Maskapai penerbangan dipilih untuk mengakomodir persyaratan pelanggan yang teridentifikasi. 3.2 **Konsep rencana perjalanan** yang sesuai dengan **persyaratan operasional** penyelenggara dan persyaratan pelanggan yang teridentifikasi disusun. 3.3 **Konsep rencana perjalanan** sesuai dengan **persyaratan operasional** penyelenggara dan persyaratan pelanggan yang teridentifikasi dihitung. 3.4 Persetujuan dan **wewenang untuk memproses reservasi** dari pelanggan didapatkan. 3.5 **Rencana perjalanan yang disetujui** dengan sarana transportasi terpilih **dipesan**. 3.6 Pembayaran dari pelanggan sesuai kebutuhan didapatkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Memproses dokumentasi untuk perjalanan udara domestik	4.1 **Dokumen perjalanan yang diperlukan** untuk mendukung reservasi pelanggan yang telah disetujui, disiapkan. 4.2 **Pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan** diproses. 4.3 **Dokumen perjalanan** diterbitkan (*issue*). 4.4 **Catatan internal** diperbarui.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Kebutuhan dan preferensi pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Paket.
      1.2.2 Anggaran.
      1.2.3 Waktu dan durasi.
      1.2.4 Jumlah penumpang, termasuk pertimbangan yang berlaku untuk grup, keluarga dan individu.
      1.2.5 Tujuan.
      1.2.6 Maskapai penerbangan.
      1.2.7 Penawaran harga dan saran yang diberikan kepada pelanggan.

1.3 Sumber daya yang sesuai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 *Computer Reservation System* (CRS), termasuk data/informasi terkomputerisasi yang terdapat dalam sistem.

1.3.2 Panduan maskapai penerbangan.

1.3.3 Jadwal maskapai penerbangan.

1.3.4 Tarif manual.

1.3.5 Tarif maskapai.

1.3.6 Tarif konsolidator.

1.3.7 Buletin dan saran khusus dari maskapai penerbangan dan konsolidator.

1.3.8 Informasi umum dari maskapai penerbangan.

1.3.9 Penawaran harga disediakan untuk pelanggan.

1.4 Informasi tarif penerbangan domestik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Tarif, dasar tarif dan aturan tarif, termasuk jenis dan kelas tarif.

1.4.2 Kode bandara.

1.4.3 Kode maskapai penerbangan.

1.4.4 Kode kota.

1.4.5 Tarif normal.

1.4.6 Potongan harga, termasuk bayi, anak-anak, pelajar, pensiunan dan grup.

1.4.7 Tarif untuk anak-anak yang tidak didampingi oleh orang tua (*Unaccompanied Minor* (UM)).

1.4.8 Tarif dan paket promosi.

1.4.9 Pajak, seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN), pajak kebisingan, pajak barang dan jasa, iuran wajib, *airport tax* atau barang dan jasa dan pajak terkait lainnya dan biaya pemerintah yang berlaku untuk negara penyelenggara, ditambah persyaratan regional apa pun.

1.4.10 Aturan dan pembatasan perjalanan udara umum dan pembatasan negara penyelenggara, termasuk persyaratan regional.

1.4.11 Syarat dan ketentuan yang berlaku untuk tarif tertentu yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Tenggat waktu dan pembayaran tiket.
b. Perpanjangan batas waktu tiket standar.
c. Biaya pembatalan dan penalti lainnya.
d. Ketersediaan segala jenis perubahan pada rencana perjalanan biaya penerbangan.
e. Ketersediaan perubahan pada kelas perjalanan.
f. Ketersediaan perubahan asal atau tujuan.
g. Biaya amandemen.
h. Pemindahbukuan dan kompensasi yang berlaku.
i. Batasan tanggung jawab.
j. Semua jenis asuransi termasuk asuransi dari maskapai penerbangan dan pemerintah yang termasuk di dalam tiket.
k. Pengembalian uang *(refund*) dan transferabilitas rincian tiket.
l. Bagasi bebas biaya, bagasi berbayar, termasuk biaya kelebihan bagasi.
m. Persyaratan keamanan, termasuk pencarian dan barang berbahaya.
n. Pembatasan barang yang bisa dibawa dalam bagasi di dalam pesawat, termasuk pembatasan barang yang bisa dibawa penumpang.

1.5 Rencana perjalanan dapat diterbitkan secara manual, atau dengan menggunakan komputer, menunjukkan jenis tarif yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Tarif per sektor.

1.5.2 *Through fares.*

1.5.3 Tarif kelas campuran.

1.5.4 Tarif promosi.

1.5.5 Perjalanan *round trip*, *circle trip* dan *open jaw.*

1.5.6 Tarif yang mencakup layanan *non-stop*, langsung dan dengan transit.

1.5.7 Tarif yang mencakup pajak bandara dan pajak lainnya.

1.5.8 Memastikan bahwa opsi yang dipilih memenuhi kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi, memberikan harga terbaik dan mengoptimalkan pengaturan perjalanan.

1.5.9 Cakupan informasi spesifik pelanggan berikut, yang sesuai untuk reservasi individual.

1.5.10 Nama dan jumlah penumpang dan/atau penumpang, termasuk indikasi orang dewasa dan anak-anak.

1.5.11 Hari dan tanggal perjalanan.

1.5.12 Asal dan tujuan.

1.5.13 Nama maskapai penerbangan dan identifikasi opsi yang dipilih, termasuk alokasi kurs.

1.5.14 Waktu keberangkatan dan kedatangan.

1.5.15 Tarif, pajak, dan biaya layanan, termasuk sub-total dan total.

1.5.16 Deposit dan/atau pembayaran penuh diperlukan.

1.5.17 Verifikasi waktu dan koneksi layanan.

1.5.18 Detail tiket elektronik, termasuk nomor, kode reservasi dan kumpulan informasi.

1.6 Persyaratan operasional dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pedoman maskapai penerbangan.

1.6.2 Persyaratan peraturan, termasuk wewenang dari negara penyelenggara dan persyaratan regional.

1.6.3 persyaratan perusahaan penyelenggara.

1.6.4 Persyaratan dan prosedur badan asosiasi industri, termasuk aturan konstruksi tarif.

1.6.5 Penggunaan dokumentasi yang benar dan/atau proteksi dan kolom informasi.

1.7 Wewenang untuk memproses dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Pemberitahuan lisan dari pelanggan.

1.7.2 Wewenang untuk menandatangani formulir standar perusahaan penyelenggara.

1.7.3 Penjelasan tentang syarat dan ketentuan yang relevan terkait dengan reservasi.

1.8 Reservasi tempat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Satu produk dan/atau layanan.

1.8.2 Beberapa produk dan/atau layanan yang terdiri dari rencana perjalanan yang lengkap.

1.8.3 Individu dan kelompok.

1.8.4 Pengaturan tur satu kali.

1.8.5 *Tour series.*

1.8.6 Insentif tur.

1.8.7 Pertemuan dan konferensi.

1.8.8 Pembayaran deposit atau pembayaran penuh atas produk dan layanan.

1.9 Memesan rencana perjalanan yang disetujui dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menempatkan permintaan dan/atau reservasi tempat dengan maskapai penerbangan tertentu.

1.9.2 Mendapatkan konfirmasi reservasi.

1.9.3 Mengoperasikan *Computer Reservation System* (CRS).

1.9.4 Mencari dan memesan melalui maskapai penerbangan dan pemasok ketika di mana maskapai penebangan dan pemasok yang dipilih awalnya tidak dapat mengakomodasi permintaan/reservasi.

1.10 Pembayaran dari pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Kartu kredit.

1.10.2 Uang tunai, atau cek pribadi dan bisnis.

1.10.3 Debet langsung, seperti transfer dana elektronik.

1.10.4 Faktur/*invoice.*

1.10.5 *Mobile banking.*

1.10.6 *Financial Technology* (*Fintech*).

1.10.7 Surel atau transmisi elektronik lainnya.

1.10.8 Pembayaran deposit dan pembayaran penuh.

1.11 Mempersiapkan dokumentasi perjalanan yang diperlukan dapat berhubungan dengan persyaratan internal dan eksternal dan dapat mencakup kegiatan dan dokumen mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Kegiatan dapat mencakupi:

a. Memastikan akurasi semua data yang dimasukan dan perhitungannya.
b. Memverifikasi semua biaya dan diskon.
c. Melengkapi dokumentasi secara lengkap dan sesuai persyaratan operasional penyelenggara.
d. Memastikan penyelesaian semua dokumen yang diperlukan tepat waktu.

1.11.2 Dokumen dapat mencakupi:

a. Rencana perjalanan pelanggan dan penumpang.
b. Dokumen kombinasi, seperti rencana perjalanan tiket elektronik, tanda terima dan faktur
c. *Credit Notes* (CN) dan kwitansi.
d. Surat konfirmasi.
e. Paket informasi dan brosur.
f. Dokumentasi asuransi perjalanan.
g. Tiket elektronik.

1.12 Memproses pembayaran oleh pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Menerima pembayaran berdasarkan pada persyaratan sesuai standar perusahaan penyelenggara, industri atau persyaratan maskapai penerbangan.

1.12.2 Mengeluarkan tanda terima.

1.12.3 Mencatat pembayaran setoran deposit untuk keperluan internal.

1.12.4 Memberi tahu pelanggan tentang jumlah terhutang, jika ada.

1.13 Mengeluarkan dokumen perjalanan akan tergantung pada jenis reservasi serta persyaratan penyelenggara dan maskapai penerbangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Menerbitkan dokumen untuk pelanggan dan penumpang.

1.13.2 Menyediakan dokumen untuk divisi akunting.

1.13.3 Menempatkan salinan ke dalam dokumen pelanggan.

1.13.4 Menyediakan dokumen untuk maskapai penerbangan.

1.14 Catatan internal dapat berupa data komputer atau manual dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Dokumen pelanggan.

1.14.2 Faktur.

1.14.3 Tanda terima.

1.14.4 *Computer Reservation System* (CRS).

1.14.5 Menambahkan konfirmasi dan tanggapan lain dari maskapai penerbangan.

1.14.6 Menambahkan komunikasi dari pelanggan.

1.14.7 Penambahan dokumen dan catatan yang berkaitan dengan amandemen dan penyesuaian permintaan/reservasi awal, termasuk pemberitahuan pengembalian uang dan nota kredit.

1.14.8 Memperbarui status keuangan dari dokumen pelanggan.

1.14.9 Menerima, memproses dan mencatat pembayaran, termasuk mengkonfirmasi pelanggan yang sudah membayar penuh.

1.14.10 Memenuhi persyaratan dan prosedur *International Air Transport Association* (IATA).

1.14.11 Memenuhi persyaratan *Billing and Settlement Plan (BSP).*

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer.

2.1.2 Telepon/gawai.

2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Computer Reservation System* (CRS).

2.2.2 *Printer.*

2.2.3 Prosedur reservasi.

2.2.4 Alat Tulis Kantor (ATK).

2.2.5 Jaringan internet.

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.06 *Construct and Ticket Domestic Airfares*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat diases di tempat kerja atau tempat kerja simulasi.

1.2 Metode berikut dapat dipergunakan untuk menguji kompetensi unit ini:

1.2.1 Observasi dari penampilan asesi secara praktis.

1.2.2 Portofolio dari dokumentasi yang berhubungan dan catatan bisnis internal.

1.2.3 Studi kasus.

1.2.4 Latihan simulasi.

1.2.5 Berlatih peran.

1.2.6 Pertanyaan tulis dan lisan.

1.2.7 Umpan balik dari pihak ketiga disetujui oleh *supervisor* atau pelanggan.

1.2.8 Tugas.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan berkenaan dengan persyaratan operasional untuk mengembangkan rencana perjalanan, menentukan tarif, memproses pembayaran, mengeluarkan tiket dan melengkapi dokumentasi dan catatan.

   3.1.2 Aturan dan pembatasan perjalanan udara domestik umum yang berlaku untuk negara penyelenggara termasuk persyaratan regional.

   3.1.3 Peran *international air transport association* (IATA) dalam *Billing and Settlement Plan* (BSP).

   3.1.4 Biaya tiket penerbangan domestik.

   3.1.5 Peraturan dan persyaratan sarana transportasi dan pemasok.

   3.2 Ketrampilan

   3.2.1 Menerapkan prosedur manual dan elektronik *billing and settlement plan* termasuk *BSPlink.*

   3.2.2 Mendokumentasikan *billing and settlement plan* dalam format cetak dan elektronik.

   3.2.3 Melakukan perhitungan untuk menghitung harga tiket.

   3.2.4 Mengidentifikasi, mengakses dan menerapkan sumber daya terkait perjalanan udara domestik.

   3.2.5 Mengidentifikasi dan menafsirkan maskapai penerbangan domestik dan kode perjalanan lainnya.

   3.2.6 Melakukan proses pembayaran.

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Teliti dalam menentukan dan menghitung biaya sesuai dengan rencana perjalanan.
   4.2 Cermat dalam mengimplementasi peraturan maskapai penerbangan.

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan dalam memahami persyaratan organisasi dan asosiasi transportasi udara internasional dalam kaitannya dengan penyusunan tarif domestik dan berbagai produk perjalanan udara domestik.
   5.2 Ketelitian dalam menyusun dan menentukan kisaran biaya yang diinginkan untuk rencana perjalanan yang diberikan untuk mengakomodasi serangkaian persyaratan dari pelanggan.

KODE UNIT : **N.79JPW00.007.2**

JUDUL UNIT : **Menerbitkan (*Issue*) Tiket Penerbangan Internasional Tarif Promosi**

DESKRIPSI UNIT: Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menyusun rencana perjalanan, menentukan biaya penerbangan dan mengeluarkan dokumen penerbangan internasional menggunakan tarif promosi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan konfirmasi persyaratan pelanggan untuk tarif promosi penerbangan internasional	1.1 **Kebutuhan dan preferensi** pelanggan diidentifikasi. 1.2 Kebutuhan dan preferensi pelanggan dikonfirmasi. 1.3 **Sumber daya yang sesuai** diidentifikasi agar dapat diproses sesuai persyaratan pelanggan. 1.4 Sumber daya yang sesuai diakses agar dapat diproses sesuai persyaratan pelanggan.
2. Menginterpretasi tarif promosi penerbangan internasional	2.1 **Informasi tarif promosi penerbangan internasional** diidentifikasi. 2.2 Informasi tarif promosi penerbangan **internasional** dijelaskan.
3. Menyusun rencana dan biaya tarif promosi penerbangan internasional	3.1 Maskapai penerbangan dipilih untuk mengakomodir persyaratan pelanggan yang teridentifikasi . 3.2 **Konsep rencana perjalanan** sesuai dengan **persyaratan operasional** penyelenggara dan persyaratan pelanggan yang teridentifikasi disusun. 3.3 Konsep rencana perjalanan sesuai dengan persyaratan operasional penyelenggara dan persyaratan pelanggan yang teridentifikasi dihitung. 3.4 Persetujuan dan **wewenang untuk memproses reservasi** dari pelanggan didapatkan. 3.5 **Rencana perjalanan yang disetujui** dengan maskapai penerbangan terpilih **dipesan**.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.6 **Pembayaran dari pelanggan** sesuai ketentuan, diperoleh.
4. Memproses dokumen untuk perjalanan udara tarif promosi	4.1 **Dokumen perjalanan yang diperlukan** untuk mendukung reservasi pelanggan yang disetujui, **disiapkan.** 4.2 **Pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan** diproses**.** 4.3 **Dokumen perjalanan** diterbitkan. 4.4 **Catatan internal** diperbarui.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour* sarana pengangkut/ *Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Kebutuhan dan preferensi pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Paket.

1.2.2 Anggaran.

1.2.3 Waktu dan durasi.

1.2.4 Jumlah penumpang, termasuk pertimbangan yang berlaku untuk grup, keluarga dan individu.

1.2.5 Tujuan.

1.2.6 Maskapai penerbangan.

1.2.7 Harga dan penawaran yang diberikan kepada pelanggan.

1.3 Sumber daya yang sesuai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Sistem reservasi yang terkomputerisasi, termasuk data/informasi yang terkomputerisasi yang terdapat di dalam sistem.

1.3.2 Panduan maskapai penerbangan.

1.3.3 Jadwal maskapai penerbangan.

1.3.4 Tarif manual.

1.3.5 Tarif maskapai penerbangan.

1.3.6 Tarif konsolidator.

1.3.7 Buletin dan saran khusus dari maskapai penerbangan dan konsolidator.

1.3.8 Informasi umum dari maskapai penerbangan.

1.3.9 Harga yang diberikan kepada pelanggan.

1.3.10 Internet.

1.4 Informasi penerbangan international tarif promosi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Tarif, tarif dasar dan aturan tarif, termasuk tipe tarif dan kelas.

1.4.2 Kode bandar udara.

1.4.3 Kode maskapai penerbangan.

1.4.4 Kode tujuan.

1.4.5 Kode dan area *International Air Transport Association* (IATA).

1.4.6 Indikator global.

1.4.7 Indikator penjualan internasional.

1.4.8 Terminologi maskapai penerbangan dan tiket penerbangan internasional.

1.4.9 Harga dan paket promosi.

1.4.10 Informasi dan pengertian *nett fare*.

1.4.11 Pajak, termasuk pajak bandar udara, pajak keberangkatan, *noise tax*, pajak barang dan jasa serta pajak lain yang relevan dan biaya yang dikenakan oleh pemerintah yang berlaku untuk negara asal.

1.4.12 Aturan perjalanan udara secara umum dan larangan dari negara asal.

1.4.13 Syarat dan ketentuan yang berlaku untuk tarif tertentu yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Batas akhir pengeluaran tiket dan pembayaran.
b. Perpanjangan batas waktu tiket standar.
c. Biaya pembatalan dan sanksi lainnya.
d. Ketersediaan segala jenis perubahan pada rencana perjalanan udara.
e. Ketersediaan perubahan pada kelas perjalanan.
f. Ketersediaan perubahan ke asal atau tujuan.
g. Biaya amandemen.
h. Pemindahbukuan dan kompensasi yang berlaku.
i. Batasan tanggung jawab.
j. Asuransi.
k. *Refund*.
l. Bagasi bebas biaya, bagasi berbayar, termasuk biaya kelebihan bagasi.
m. Persyaratan keamanan, termasuk pencarian dan barang berbahaya.
n. Pembatasan barang yang bisa dibawa dalam bagasi di dalam pesawat, termasuk pembatasan barang yang bisa dibawa penumpang.
o. Persyaratan *check-in*, opsi, dan waktu, termasuk informasi yang terkait dengan potongan tarif.

1.5 Konsep rencana perjalanan dapat dibuat secara manual atau menggunakan komputer dan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Perjalanan sekali jalan dan pulang pergi.

1.5.2 Cakupan jenis tarif internasional promosi berikut:

a. Tarif per sektor.
b. Tarif yang mencakup *segmen surface*.
c. Tarif yang mencakup layanan *non-stop*, langsung dan *connecting*.

d. Tarif yang memasukkan *intermediate points.*

e. *Nett fare.*

f. Tarif yang mencakup pajak bandara dan pajak lainnya.

g. Memastikan bahwa opsi yang dipilih memenuhi kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi, memberikan harga tiket internasional promosi terbaik dan mengoptimalkan pengaturan perjalanan

1.5.3 Perhitungan biaya tambahan, pajak tambahan, biaya khusus, dan biaya lainnya.

1.5.4 Kepatuhan atas ketentuan khusus yang berlaku untuk tiket penerbangan internasional promosi yang sesuai.

1.6 Cakupan informasi khusus pelanggan individu berikut yang sesuai untuk reservasi individu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Nama dan jumlah penumpang dan/atau pelanggan, termasuk indikasi orang dewasa dan anak-anak dan anak-anak yang tidak didampingi.

1.6.2 Hari dan tanggal perjalanan.

1.6.3 Dari dan ke tujuan.

1.6.4 Nama maskapai penerbangan dan identifikasi opsi yang dipilih; termasuk alokasi kursi.

1.6.5 Waktu keberangkatan dan kedatangan.

1.6.6 Tarif, pajak, biaya layanan, termasuk sub-total dan total.

1.6.7 Deposit dan/atau pembayaran penuh diperlukan.

1.6.8 Verifikasi waktu dan koneksi layanan.

1.6.9 Rincian tiket elektronik, termasuk nomor tiket dan informasi pengambilan.

1.7 Persyaratan operasional dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Pedoman maskapai penerbangan.

1.7.2 Persyaratan peraturan, termasuk wewenang dari negara penyelenggara.

1.7.3 Persyaratan perusahaan penyelenggara.

1.7.4 Memaksimalkan persyaratan dan prosedur asosiasi industri, jika relevan, termasuk aturan konstruksi tarif.

1.7.5 Penggunaan dokumentasi secara benar dan/atau memproteksi kolom informasi.

1.7.6 Persyaratan pemeriksaan dan perhitungan, termasuk persyaratan pemeriksaan tarif minimum jika ada untuk jenis reservasi individual, termasuk:

a. *Neutral Units of Construction* (NUC) atau unit konstruksi netral.
b. *Local currency fares* (LCF) atau tarif mata uang lokal.
c. *Global indicators* (GI) atau indikator global.
d. Dijual dan dikeluarkan di negara tempat dimulainya perjalanan.
e. Sistem jarak tempuh:
   i. *Maximum Permitted Mileages* (MPMS).
   ii. *Ticketed Point Mileages* (TPMS).
   iii. *Extra Mileage Allowance* (EMA).
   iv. *Excess Mileages Charges* (EMS).
f. *Higher Intermediate Points* (HIP).
g. *Backhaul Check Fair* (BHCF).
h. *Circle Trip Minimum* (CTM).

1.8 Wewenang untuk melanjutkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Pemberitahuan lisan dari pelanggan.

1.8.2 Wewenang untuk menandatangani formulir standar perusahaan penyelenggara yang ditandatangani pada formulir organisasi standar.

1.8.3 Penjelasan tentang syarat dan ketentuan yang terkait dengan reservasi.

1.9 Reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Satu produk dan/atau layanan.

1.9.2 Beberapa produk dan/atau layanan yang terdiri dari rencana perjalanan yang lengkap.

1.9.3 Individu dan kelompok.

1.9.4 Pengaturan tur satu kali.

1.9.5 *Tour series.*

1.9.6 Insentif tur.

1.9.7 Pertemuan dan konferensi.

1.9.8 Pembayaran deposit atau pembayaran penuh untuk produk dan layanan.

1.10 Rencana perjalanan yang disetujui dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Menempatkan permintaan dan/atau reservasi dengan maskapai penerbangan.

1.10.2 Mendapatkan konfirmasi reservasi, jika ada.

1.10.3 Mengoperasikan *Computer Reservation System (CRS).*

1.10.4 Mencari dan memesan melalui maskapai penerbangan alternatif di mana maskapai penerbangan yang dipilih awalnya tidak dapat mengakomodir reservasi yang diminta.

1.11 Pembayaran dari pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Kartu kredit.

1.11.2 Uang tunai atau *cheque* pribadi dan bisnis.

1.11.3 Debit langsung melalui transfer dana elektronik.

1.11.4 Faktur/akun.

1.11.5 *Mobile banking.*

1.11.6 *Financial Technology* (*Fintech*).

1.11.7 *Email* atau transmisi elektronik lainnya.

1.11.8 Pembayaran deposit dan pembayaran penuh untuk rencana perjalanan.

1.12 Mempersiapkan dokumen perjalanan yang diperlukan dapat berhubungan dengan persyaratan internal dan eksternal dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada kegiatan dan dokumen berikut:

1.12.1 Kegiatan, dapat mencakupi:

a. Memastikan akurasi semua data dan perhitungan.

b. Memverifikasi semua biaya dan diskon yang terlibat, termasuk diskon untuk bayi, anak dan kelompok.
c. Melengkapi dokumentasi sepenuhnya, sesuai dengan persyaratan operasional penyelenggara dan untuk memenuhi persyaratan tiket dan peraturan yang berlaku.
d. Memastikan penyelesaian semua dokumen yang diperlukan tepat waktu.

1.12.2 Dokumen, dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
a. Rencana perjalanan pelanggan dan penumpang.
b. Dokumen kombinasi, seperti rencana perjalanan, tiket elektronik, tanda terima dan faktur.
c. *Credit noted* (CN) dan kwitansi.
d. Surat konfirmasi.
e. Paket informasi dan brosur.
f. Dokumentasi asuransi perjalanan.
g. Pemrosesan tiket elektronik.

1.13 Proses pembayaran oleh pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
1.13.1 Menerima pembayaran berdasarkan persyaratan perusahaan penyelenggara, industri atau maskapai penerbangan.
1.13.2 Mengeluarkan tanda terima.
1.13.3 Mencatat pembayaran deposit pada dokumentasi internal.
1.13.4 Memberi tahu pelanggan tentang jumlah yang belum dibayar.

1.14 Dokumen perjalanan yang diterbitkan akan bergantung pada jenis reservasi serta persyaratan perusahaan penyelenggara dan maskapai penerbangan yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
1.14.1 Menerbitkan dokumentasi untuk pelanggan dan penumpang.
1.14.2 Menyediakan dokumentasi untuk bagian keuangan.
1.14.3 Menempatkan salinan dokumen ke dalam data pelanggan.

1.14.4 Menyediakan dokumentasi untuk maskapai penerbangan.

1.15 Catatan internal, yang dapat berupa data komputer atau manual dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Data pelanggan.

1.15.2 Faktur.

1.15.3 Tanda terima.

1.15.4 Sistem proteksi data dan informasi komputer.

1.15.5 Menambahkan konfirmasi dan tanggapan lain dari maskapai penerbangan.

1.15.6 Menambahkan komunikasi dari pelanggan.

1.15.7 Termasuk dokumen dan catatan yang berkaitan dengan amandemen dan penyesuaian permintaan/reservasi awal, termasuk pemberitahuan pengembalian dana dan catatan kredit.

1.15.8 Status keuangan terkini dari data pelanggan.

1.15.9 Menerima, memproses dan mencatat pembayaran, termasuk konfirmasi bahwa pelanggan telah membayar penuh.

1.15.10 Mematuhi persyaratan dan prosedur *International Air Transport Association* (IATA).

1.15.11 Mematuhi persyaratan *Billing and Settlement Plan* (BSP).

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer.

2.1.2 Kalkulator.

2.1.3 Alat komunikasi.

2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Global Distribution System* (GDS).

2.2.2 *Computer Reservation System* (CRS).

2.2.3 *New Distribution Capability* (NDC).

2.2.4 Daftar harga pemasok.

2.2.5 Prosedur reservasi.

2.2.6 Alat Tulis Kantor (ATK).

2.2.7 Jaringan internet.

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
   (Tidak ada.)
   4.2 Standar
   4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.07 *Construct And Ticket Promotional International Airfares*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Unit ini dapat diases di tempat kerja atau tempat kerja simulasi.
   1.2 Metode berikut dapat dipergunakan untuk menguji kompetensi unit ini:
   1.2.1 Observasi dari penampilan asesi secara praktis.
   1.2.2 Portofolio dari dokumentasi yang berhubungan dan catatan bisnis internal.
   1.2.3 Studi kasus.
   1.2.4 Latihan simulasi.
   1.2.5 Berlatih peran.
   1.2.6 Pertanyaan tulis dan lisan.
   1.2.7 Umpan balik dari pihak ketiga disetujui oleh supervisor atau pelanggan.
   1.2.8 Tugas.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan persyaratan operasional untuk mengembangkan rencana perjalanan, membebankan biaya promosi internasional, memproses pembayaran, mengeluarkan tiket dan melengkapi dokumentasi dan catatan

3.1.2 Aturan dan pembatasan perjalanan udara internasional umum

3.1.3 Peran *International Air Transport Association* (IATA) dalam rencana penagihan dan penyelesaian

3.1.4 Tarif tiket penerbangan internasional dan penjualan tiket.

3.1.5 Peraturan dan persyaratan maskapai penerbangan dan pemasok internasional

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menerapkan prosedur manual dan elektronik untuk penagihan dan penyelesaian dengan menggunakan *BSPlink*

3.2.2 Mendokumentasikan penagihan dan penyelesaian dalam format cetak dan elektronik

3.2.3 Melakukan perhitungan untuk menghitung biaya

3.2.4 Mengidentifikasi, mengakses, dan menerapkan sumber daya terkait perjalanan udara internasional promosi

3.2.5 Mengidentifikasi dan menafsirkan kode maskapai penerbangan internasional dan kode perjalanan lainnya

3.2.6 Memproses pembayaran dan mengkonversi mata uang

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam menentukan dan menghitung biaya sesuai dengan rencana perjalanan pelanggan

4.2 Cermat dalam mengimplementasi peraturan maskapai penerbangan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami organisasi dan *International Air Transport Association* (IATA) dan persyaratan terkait dengan konstruksi tarif promosi

5.2 Ketelitian dalam membuat konstruksi harga dan tarif promosi yang dinominasikan untuk rencana perjalanan internasional yang telah ditentukan untuk mengakomodasi serangkaian persyaratan pelanggan

5.3 Ketepatan dalam mengeluarkan tiket tarif promosi perjalanan internasional yang dinominasikan untuk mengakomodasi serangkaian persyaratan pelanggan

KODE UNIT : **N.79JPW00.008.2**

JUDUL UNIT : **Menerbitkan (*Issue*) Tiket Penerbangan Internasional Tarif Reguler**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menyusun rencana perjalanan, biaya penerbangan dan tiket perjalanan internasional menggunakan tarif reguler.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan konfirmasi permintaan pelanggan untuk penerbangan internasional reguler	1.1 **Kebutuhan dan preferensi** pelanggan diidentifikasi. 1.2 Kebutuhan dan preferensi pelanggan dikonfirmasi. 1.3 **Sumber daya yang sesuai** diidentifikasi agar dapat diproses sesuai persyaratan pelanggan. 1.4 Sumber daya yang sesuai diakses agar dapat diproses sesuai persyaratan pelanggan.
2. Menginterpretasi tarif tiket penerbangan reguler	2.1 **Informasi tarif penerbangan internasional reguler** diidentifikasi. 2.2 Informasi tarif penerbangan internasional reguler dijelaskan.
3. Membuat dan merencanakan jadwal perjalanan udara internasional reguler	3.1 Maskapai penerbangan dipilih untuk mengakomodir persyaratan pelanggan yang teridentifikasi. 3.2 **Konsep rencana perjalanan** sesuai

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	dengan persyaratan operasional penyelenggara dan persyaratan pelanggan yang teridentifikasi disusun. 3.3 Konsep rencana perjalanan sesuai dengan **persyaratan operasional** penyelenggara dan persyaratan pelanggan yang teridentifikasi dihitung. 3.4 Persetujuan dan **wewenang untuk memproses reservasi** dari pelanggan didapatkan. 3.5 **Rencana perjalanan yang disetujui** dengan maskapai penerbangan terpilih dipesan. 3.6 **Pembayaran dari pelanggan** sesuai ketentuan, diperoleh.
4. Memproses dokumentasi untuk perjalanan udara internasional reguler	**4.1 Dokumen perjalanan pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan** diproses. 4.2 **Dokumen perjalanan** diterbitkan. 4.3 **Catatan internal** diperharui.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour/Destination Management Company (*DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Kebutuhan dan preferensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Paket.

1.2.2 Anggaran.

1.2.3 Waktu dan durasi.

1.2.4 Jumlah wisatawan, termasuk pertimbangan yang berlaku untuk grup, keluarga dan individu.

1.2.5 Tujuan.

1.2.6 Maskapai penerbangan.

1.2.7 Harga dan penawaran yang diberikan kepada pelanggan.

1.3 Sumber daya yang sesuai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Sistem reservasi yang terkomputerisasi, termasuk data/informasi yang terkomputerisasi yang terdapat di dalam sistem.

1.3.2 Panduan maskapai penerbangan.

1.3.3 Jadwal maskapai penerbangan.

1.3.4 Tarif manual.

1.3.5 Tarif maskapai penerbangan.

1.3.6 Tarif konsolidator.

1.3.7 Buletin dan saran khusus dari maskapai penerbangan dan konsolidator.

1.3.8 Informasi umum dari maskapai penerbangan.

1.3.9 Harga yang diberikan kepada pelanggan.

1.3.10 Internet.

1.4 Informasi tarif penerbangan internasional reguler dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Tarif, tarif dasar dan aturan tarif, termasuk tipe tarif dan kelas.

1.4.2 Kode bandar udara.

1.4.3 Kode maskapai penerbangan.

1.4.4 Kode tujuan.

1.4.5 Kode dan area *International Air Transport Association* (IATA).

1.4.6 Indikator global.

1.4.7 Indikator penjualan internasional.

1.4.8 Terminologi maskapai penerbangan dan tiket penerbangan Internasional.

1.4.9 Harga normal dan diskon.

1.4.10 Informasi dan pengertian harga netto.

1.4.11 Pajak, termasuk pajak bandar udara, pajak keberangkatan, *noise tax*, pajak barang dan jasa serta pajak lain yang relevan dan biaya yang dikenakan oleh pemerintah yang berlaku untuk negara asal.

1.4.12 Aturan perjalanan udara umum dan larangan dari negara asal.

1.4.13 Syarat dan ketentuan yang berlaku untuk tarif tertentu yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Batas akhir pengeluaran tiket dan pembayaran.
b. Perpanjangan ke batas waktu tiket standar.
c. Biaya pembatalan dan sanksi lainnya.
d. Ketersediaan segala jenis perubahan pada rencana perjalanan udara.
e. Ketersediaan perubahan pada kelas perjalanan.
f. Ketersediaan perubahan ke asal atau tujuan.
g. Biaya amandemen.
h. Pemindahbukuan dan kompensasi yang berlaku.
i. Batasan tanggung jawab.
j. Asuransi.
k. Pengembalian uang dan transferabilitas detail tiket.
l. Bagasi bebas biaya, bagasi berbayar, termasuk biaya kelebihan bagasi.
m. Persyaratan keamanan, termasuk pencarian dan barang berbahaya.

n. Pembatasan barang yang bisa dibawa dalam bagasi di dalam pesawat, termasuk pembatasan barang yang bisa dibawa penumpang.

o. Persyaratan *check-in,* opsi dan waktu, termasuk informasi yang berkaitan dengan potongan tarif.

1.5 Konsep rencana perjalanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Perjalanan sekali jalan dan pulang pergi.

1.5.2 Cakupan jenis tarif internasional promosi berikut:

a. Tarif per sektor.

b. Tarif yang mencakup segmen *surface.*

c. Tarif yang mencakup layanan *non-stop*, langsung dan *connecting.*

d. Tarif yang memasukkan *intermediate points.*

e. *Net fares.*

f. Tarif yang mencakup pajak bandara dan pajak lainnya.

1.5.3 Memastikan bahwa opsi yang dipilih memenuhi kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi, memberikan harga tiket internasional reguler terbaik dan mengoptimalkan pengaturan perjalanan.

1.5.4 Perhitungan biaya tambahan, pajak tambahan, biaya khusus, dan biaya lainnya sebagaimana berlaku.

1.5.5 Kepatuhan dengan ketentuan khusus yang berlaku untuk tiket penerbangan internasional reguler.

1.6 Cakupan informasi khusus pelanggan individu berikut yang sesuai untuk reservasi individu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Nama dan jumlah penumpang dan/atau pelanggan, termasuk indikasi orang dewasa dan anak-anak, dan anak-anak yang tidak didampingi.

1.6.2 Hari dan tanggal perjalanan.

1.6.3 Dari dan ke tujuan.

1.6.4 Nama maskapai penerbangan dan identifikasi opsi yang dipilih; termasuk alokasi kursi.

1.6.5 Waktu keberangkatan dan kedatangan.

1.6.6 Tarif, pajak, biaya dan ongkos, termasuk sub-total dan total.

1.6.7 Deposit dan/atau pembayaran penuh diperlukan.

1.6.8 Verifikasi koneksi dan waktu.

1.6.9 Rincian tiket elektronik, termasuk informasi nomor dan pengambilan tiket.

1.7 Persyaratan operasional dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Pedoman maskapai penerbangan.

1.7.2 Persyaratan peraturan, termasuk wewenang negara penyelenggara.

1.7.3 Menyelenggarakan persyaratan perusahaan.

1.7.4 Memaksimalkan persyaratan dan prosedur asosiasi industri, jika relevan, termasuk aturan konstruksi tarif.

1.7.5 Penggunaan dokumentasi yang benar dan/atau proteksi kolom informasi.

1.7.6 Persyaratan pemeriksaan dan perhitungan, termasuk persyaratan pemeriksaan tarif minimum jika ada untuk jenis reservasi individual, termasuk:

a. *Neutral Units of Construction* (NUC).
b. *Local Currency Fares* (LCF).
c. *Global Indicators* (GI).
d. Dijual dan dikeluarkan di negara tempat dimulainya perjalanan.
e. Sistem jarak tempuh:
    i. *Maximum Permitted Mileages* (MPMS) .
    ii. *Ticketed Point Mileages* (TPMS).
    iii. *Extra Mileage Allowance* (EMA).
    iv. *Excess Mileages Charges* (EMS).
f. *Higher Intermediate Point* (HIP).
g. *Backhaul Check Fare* (BHCF).

h. *Circle Trip Minimum* Check(CTM).

1.8 Wewenang untuk memproses reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Pemberitahuan lisan dari pelanggan.

1.8.2 Wewenang yang ditandatangani pada formulir standar organisasi.

1.8.3 Penjelasan tentang syarat dan ketentuan yang terkait dengan reservasi.

1.9 Reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Satu produk dan/atau layanan.

1.9.2 Beberapa produk dan/atau layanan yang terdiri dari rencana perjalanan yang lengkap.

1.9.3 Individu dan kelompok.

1.9.4 Pengaturan tur satu kali.

1.9.5 *Tour series.*

1.9.6 Wisata insentif.

1.9.7 Pertemuan dan konferensi.

1.9.8 Pembayaran deposit atau pembayaran penuh untuk produk dan layanan.

1.10 Rencana perjalanan yang disetujui dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Menempatkan permintaan dan/atau reservasi dengan maskapai penerbangan.

1.10.2 Mendapatkan konfirmasi reservasi.

1.10.3 Mengoperasikan *Computer Reservation System (CRS).*

1.10.4 Mencari dan memesan melalui maskapai penerbangan alternatif di mana maskapai penerbangan yang dipilih awalnya tidak dapat mengakomodasi reservasi yang diminta.

1.11 Pembayaran dari pelanggan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Kartu kredit.

1.11.2 Uang tunai, atau cek pribadi, bisnis, atau wisatawan.

1.11.3 Debit langsung melalui transfer dana elektronik.

1.11.4 *Financial Technology* (*Fintech*).

1.11.5 Faktur/akun pribadi/perusahaan pelanggan.

1.11.6 Telepon.

1.11.7 *Email* atau transmisi elektronik lainnya.

1.11.8 Pembayaran setoran dan pembayaran penuh untuk rencana perjalanan.

1.12 Dokumen perjalanan yang diperlukan dapat berhubungan dengan persyaratan internal dan eksternal dan dapat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada kegiatan dan dokumen berikut:

1.12.1 Kegiatan.

1.12.2 Memastikan akurasi semua entri dan perhitungan.

1.12.3 Memverifikasi semua biaya dan diskon yang terlibat, termasuk diskon untuk bayi, anak dan kelompok.

1.12.4 Melengkapi dokumentasi sepenuhnya, sesuai dengan persyaratan operasional penyelenggara dan untuk memenuhi persyaratan tiket dan peraturan yang berlaku.

1.12.5 Memastikan penyelesaian semua dokumen yang diperlukan tepat waktu.

1.12.6 Dokumen.

1.12.7 Rencana perjalanan pelanggan dan penumpang.

1.12.8 Dokumen kombinasi, seperti rencana perjalanan tiket elektronik, tanda terima dan faktur.

1.12.9 Nota dan kwitansi kredit.

1.12.10 Surat konfirmasi.

1.12.11 Paket informasi dan brosur.

1.12.12 Dokumentasi asuransi perjalanan.

1.12.13 Tiket, termasuk pemrosesan tiket elektronik.

1.13 Pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Menerima pembayaran berdasarkan persyaratan perusahaan induk, industri atau maskapai penerbangan

1.13.2 Mengeluarkan tanda terima.

1.13.3 Mencatat pembayaran setoran pada dokumentasi internal.

1.13.4 Memberi tahu pelanggan tentang jumlah yang belum dibayar.

1.14 Dokumen perjalanan akan bergantung pada jenis reservasi serta persyaratan perusahaan induk dan maskapai penerbangan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menerbitkan dokumentasi untuk pelanggan dan penumpang.

1.14.2 Menyediakan dokumentasi untuk bagian keuangan.

1.14.3 Menempatkan salinan dokumen ke dalam *file* pelanggan.

1.14.4 Menyediakan dokumentasi untuk maskapai penerbangan.

1.15 Catatan internal, yang dapat berupa data komputer atau manual dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Data pelanggan.

1.15.2 Faktur.

1.15.3 Tanda terima.

1.15.4 Sistem proteksi informasi komputer.

1.15.5 Menambahkan konfirmasi dan tanggapan lain dari maskapai penerbangan.

1.15.6 Menambahkan komunikasi dari pelanggan, termasuk dokumen dan catatan yang berkaitan dengan amandemen dan penyesuaian permintaan/reservasi awal, termasuk pemberitahuan pengembalian dana dan catatan kredit.

1.15.7 Status keuangan terkini dari *file* pelanggan.

1.15.8 Menerima, memproses dan mencatat pembayaran, termasuk konfirmasi bahwa pelanggan telah membayar penuh.

1.15.9 Mematuhi persyaratan dan prosedur *International Air Transport Association* (IATA).

1.15.10 Mematuhi persyaratan *Billing and Settlement Plan* (BSP).

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Kalkulator

2.1.3 Alat komunikasi

2.1 Perlengkapan

2.2.1 *Global Distribution System* (GDS)

2.2.2 *Computer Reservation System* (CRS)

2.2.3 *New Distribution Capability* (NDC)

2.2.4 Daftar harga pemasok

2.2.5 *Printer*

2.2.6 Prosedur reservasi

2.2.7 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.8 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.08 *Construct and Ticket Regular International Airfares*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat diases di tempat kerja atau tempat kerja simulasi.

1.2 Metode berikut dapat dipergunakan untuk menguji kompetensi unit ini:

1.2.1 Observasi dari penampilan asesi secara praktis.

1.2.2 Portofolio dari dokumentasi yang berhubungan dan catatan bisnis internal.

1.2.3 Studi kasus.

1.2.4 Latihan simulasi.

1.2.5 Berlatih peran.

1.2.6 Pertanyaan tulis dan lisan.

1.2.7 Umpan balik dari pihak ketiga disetujui oleh *supervisor* atau pelanggan.

1.2.8 Tugas.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan persyaratan operasional untuk mengembangkan rencana perjalanan, membebankan biaya regular internasional, memproses pembayaran, mengeluarkan tiket dan melengkapi dokumentasi dan catatan

3.1.2 Aturan dan pembatasan perjalanan udara internasional umum

3.1.3 Peran *International Air Transport Association (IATA)* dalam rencana penagihan dan penyelesaian

3.1.4 Tarif tiket penerbangan internasional dan penjualan tiket

3.1.5 Peraturan dan persyaratan maskapai penerbangan dan pemasok internasional

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menerapkan prosedur manual dan elektronik penagihan dan penyelesaian dengan menggunakan *BSPlink*

3.2.2 Mendokumentasikan penagihan dan penyelesaian dalam format cetak dan elektronik

3.2.3 Melakukan perhitungan untuk mengitung biaya

3.2.4 Mengidentifikasi, mengakses, dan menerapkan sumber daya terkait perjalanan udara internasional reguler

3.2.5 Mengidentifikasi dan menafsirkan maskapai penerbangan internasional dan kode perjalanan lainnya

3.2.6 Memproses pembayaran dan mengkonversi mata uang

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Teliti dalam menentukan dan menghitung biaya sesuai dengan rencana perjalanan pelanggan
   4.2 Cermat dalam mengimplementasi peraturan maskapai penerbangan

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan dalam memahami organisasi dan *International Air Transport Association* (IATA) atau Asosiasi Transportasi Udara Internasional persyaratan terkait dengan konstruksi tarif regular
   5.2 Ketelitian dalam membuat konstruksi harga dan tarif reguler yang dinominasikan untuk rencana perjalanan internasional yang telah ditentukan untuk mengakomodasi serangkaian persyaratan pelanggan

KODE UNIT : **N.79JPW00.009.2**

JUDUL UNIT : **Mengembangkan Strategi Pemasaran dan Kegiatan Penjualan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan strategi pemasaran dan mengkoordinasikan kegiatan penjualan dalam berbagai pengaturan dalam industri jasa pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menganalisa informasi mengenai lingkungan bisnis	1.1 Informasi tentang pertumbuhan yang ditargetkan dan penolakkan pasar dengan faktor risiko terkait **dianalisa**. 1.2 **Analisa informasi pasar komparatif** dikumpulkan. 1.3 **Tren dan perkembangan** industri dan pelanggan, termasuk masalah dan teknologi yang muncul diidentifikasi. 1.4 **Kendala hukum, etika pasar,** dan potensi dampak bisnis diidentifikasi. 1.5 **Kapabilitas dan sumber daya** diidentifikasi. 1.6 Informasi sesuai dengan kebutuhan perusahaan dicatat.
2. Mempersiapkan strategi atau rencana pemasaran	2.1 Peluang berdasarkan analisa pasar internal dan eksternal diidentifikasi. 2.2 **Strategi pemasaran dan penjualan** yang konsisten dengan arah, nilai, dan rencana bisnis perusahaan dikembangkan. 2.3 Strategi yang dikonsultasikan kepada para **pemangku kepentingan utama** yang mengidentifikasikan **tujuan dan hasil bisnis** dikembangkan. 2.4 Strategi pemasaran yang mencerminkan batasan hukum dan etika dipersiapkan. 2.5 Kesempatan bagi **kolega** untuk berkontribusi pada **rencana dan pendekatan dalam pemasaran** diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.6 Permintaan persetujuan untuk rencana pemasaran dilaksanakan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
3. Menerapkan aktivitas pemasaran dan strategi penjualan	3.1 Semua prioritas, tanggung jawab, jadwal dan anggaran yang melibatkan semua kolega yang sesuai dan yang telah ditentukan dikomunikasikan dengan jelas. 3.2 Tindakan yang dirinci dalam rencana dengan cara yang menghemat biaya dan sesuai dengan jadwal serta **kemungkinan** yang telah diterapkan dipantau. 3.3 **Laporan** sesuai dengan kebijakan perusahaan dibuat. 3.4 Informasi tentang aktivitas pemasaran dan strategi penjualan dibagikan kepada staf untuk membangun kesadaran akan fokus perusahaan saat ini.
4. Menerapkan kebijakan dan prosedur penjualan	4.1 Kepatuhan terhadap kebijakan dan **prosedur perusahaan** serta **undang-undang yang relevan** terkait dengan penjualan yang diterapkan dimonitor. 4.2 Kebijakan dan prosedur organisasi terkait dengan transaksi penjualan yang diterapkan dipantau. 4.3 Kepastian informasi yang dimasukkan ke dalam peralatan tempat penjualan secara akurat oleh **tim** dipantau. 4.4 Penanganan barang yang efisien dan aman melalui area titik penjualan yang sudah dipastikan dipantau. 4.5 Produk dan layanan sesuai dengan **kebutuhan pelanggan** yang dipastikan oleh tim dipantau.
5. Memantau pencapaian target penjualan, sasaran bisnis dan hasil	5.1 Target penjualan individu dan divisi sesuai dengan **kebijakan dan prosedur perusahaan** yang terpantau dicatat. 5.2 Hasil penjualan sejalan dengan target penjualan dan yang sesuai dan terpantau dengan kebijakan dan prosedur perusahaan dicatat. 5.3 **Umpan balik kepada manajemen**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	dan staf tentang kinerja penjualan sehubungan dengan target dan perencanaan penjualan diberikan.
6. Menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian target penjualan	6.1 Kemajuan menuju target penjualan secara teratur dipantau. 6.2 **Faktor yang mempengaruhi kinerja penjualan** terhadap target penjualan yang disepakati dievaluasi. 6.3 Antisipasi faktor-faktor yang berpotensi mengganggu pencapaian target penjualan dilakukan. 6.4 Persetujuan terhadap target penjualan yang diubah ataupun yang baru dan sesuai dengan kebijakan dan prosedur bisnis diberikan.
7. Melakukan evaluasi berkelanjutan	7.1 Aktivitas pemasaran dan penjualan menggunakan **parameter dan tolok ukur** yang disepakati dievaluasi. 7.2 Penyesuaian hasil evaluasi dilakukan. 7.3 Perubahan yang telah disetujui diterapkan dengan segera.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).
         b. *Inbound tour* sarana pengangkut/ *Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Analisis mengacu pada aktivitas analisa untuk pasar tertentu dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Lokasi.

1.2.2 Produk dan layanan gabungan.

1.2.3 Pengemasan atau presentasi.

1.2.4 Faktor kualitas (waktu, biaya dan variasi).

1.2.5 Akses.

1.2.6 Kontinuitas.

1.3 Informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Data kinerja pada saat ini.

1.3.2 Penjualan dan kontrak.

1.3.3 Tren dan peluang yang diprediksi.

1.3.4 Komitmen dan kapasitas sumber daya yang tersedia.

1.4 Analisa informasi pasar komparatif mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Informasi *best practice.*

1.4.2 *Benchmarking.*

1.4.3 Informasi dari pesaing.

1.5 Tren dan perkembangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Keadaan ekonomi.

1.5.2 Ekologi atau keadaan lingkungan.

1.5.3 Kegiatan pemerintah.

1.5.4 Sosial dan budaya.

1.5.5 Demografis.

1.5.6 Teknologi.

1.5.7 Industri.

1.6 Kendala hukum dan etika dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Legislasi.

1.6.2 Peraturan.

1.6.3 Kode praktik.

1.6.4 Harapan dan pengaruh dari budaya.

1.6.5 Tanggung jawab sosial seperti perlindungan anak dan masalah lingkungan.

1.7 Kemampuan dan sumber daya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Sumber daya manusia.

1.7.2 Sumber daya keuangan.

1.7.3 Kapasitas peralatan.

1.7.4 Tingkat keahlian staf.

1.7.5 Waktu operasional.

1.7.6 Kemampuan berkomunikasi.

1.7.7 Lokasi atau posisi.

1.7.8 Kapasitas *e-bisnis*.

1.8 Strategi pemasaran dan penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Produk atau layanan spesifik yang baru atau yang sudah ada.

1.8.2 Sebuah usaha kecil atau menengah.

1.8.3 Suatu destinasi.

1.8.4 Suatu acara.

1.9 Strategi pemasaran yang menyatakan bagaimana tujuan pemasaran akan dicapai, dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 *Status quo*.

1.9.2 Pertumbuhan yang sangat cepat.

1.9.3 Pertumbuhan yang terintegrasi.

1.9.4 Diversifikasi atau penganekaragaman.

1.9.5 Penetrasi pasar.

1.9.6 Produk atau pengembangan pasar dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Produk.

b. Harga.

c. Distribusi.

d. Permintaan.

e. Target pasar.

1.10 Pemangku kepentingan utama dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Pemilik.

1.10.2 Dewan direksi.

1.10.3 Manajer.

1.10.4 Pengawas.

1.10.5 Staf keuangan.

1.10.6 Tenaga pemasaran.

1.10.7 Staf di bagian pengembangan sumber daya manusia.

1.10.8 Staf teknologi informasi.

1.10.9 Staf produksi.

1.11 Tujuan dan hasil bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Indikator Kerja Utama/*Key Performance Indicator* (KPI).

1.11.2 Sasaran strategis.

1.11.3 Harga.

1.11.4 Indikator pasar dan penjualan.

1.11.5 Nilai merek.

1.11.6 Standar kualitas dan kriteria.

1.11.7 Tolak ukur kinerja.

1.11.8 Tahapan perkembangan atau *milestones.*

1.12 Rekan kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Staf dengan waktu penuh, paruh waktu atau kontrak.

1.12.2 Orang dengan tingkat bahasa dan literasi yang berbeda.

1.12.3 Orang dengan berbagai latar belakang budaya, sosial dan suku.

1.12.4 Orang dengan berbagai tanggungjawab dan uraian tugas.

1.13 Rencana dan pendekatan pemasaran dengan pernyataan kuantitatif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Keuntungan atau margin.

1.13.2 Volume.

1.13.3 Nilai.

1.13.4 Pangsa pasar yang dinyatakan oleh:

a. Produk.

b. Segmen.

c. Keseluruhan.

1.14 Kontinjensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Rencana untuk menghadapi faktor bisnis yang tidak terkendali.

1.14.2 Tantangan, masalah dan hambatan.

1.15 Laporan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Produk atau layanan.

1.15.2 Barang promosi dan strategi penjualan.

1.15.3 Strategi promosi dengan durasi, siklus, cakupan wilayah dan fokus produk atau layanan.

1.15.4 Riset pasar.

1.15.5 Kinerja penjualan.

1.15.6 Kinerja bisnis.

1.16 Kegiatan pemasaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Pemasaran massal.

1.16.2 Target pemasaran yang telah dibedakan.

1.16.3 Pemasaran keragaman produk.

1.16.4 *E-bisnis.*

1.17 Strategi penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Kegiatan promosi.

1.17.2 Teknik penjualan.

1.17.3 Manajemen wilayah.

1.17.4 Membangun hubungan.

1.17.5 Pengetahuan akan produk.

1.17.6 Prosedur dan persyaratan administrasi.

1.17.7 Manajemen waktu.

1.17.8 Ketrampilan bernegosiasi.

1.18 Kebijakan dan prosedur perusahaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Menjual produk dan jasa.

1.18.2 Transaksi penjualan.

1.18.3 Pelaporan.

1.19 Legislasi yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Hukum tembakau.

1.19.2 Hukum minuman keras.

1.19.3 Kode praktik industri.

1.19.4 Kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan kerja.

1.19.5 Prosedur penetapan harga, termasuk persyaratan pajak.

1.19.6 Waktu operasional.

1.19.7 Transportasi, penyimpanan dan penanganan barang.

1.20 Sebuah tim dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Tim kerja kecil.

1.20.2 Tim bisnis.

1.20.3 Staf waktu penuh, paruh waktu atau kontrak.

1.20.4 Orang dengan tingkat bahasa dan literasi yang berbeda.

1.20.5 Orang dengan latar belakang budaya, sosial dan suku yang berbeda.

1.20.6 Orang dengan berbagai tanggung jawab dan uraian tugas yang berbeda.

1.21 Pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Kontak baru atau langganan.

1.21.2 Kontak eksternal maupun internal.

1.21.3 Pelanggan dengan permintaan rutin atau khusus.

1.21.4 Orang dari berbagai latar belakang sosial, budaya dan etnis dan dengan berbagai kemampuan fisik dan mental.

1.22 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Penjualan produk dan jasa.

1.22.2 Perencanaan dan evaluasi penjualan.

1.22.3 Proses persetujuan.

1.22.4 Interaksi dengan pelanggan.

1.22.5 Interaksi dengan rekan kerja.

1.23 Umpan balik kepada manajemen dan staf dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Presentasi.

1.23.2 Laporan.

1.23.3 Pertemuan informal.

1.23.4 Surat elektronik.

1.23.5 Laporan keuangan.

1.23.6 Dokumen bisnis.

1.23.7 Catatan penjualan.

1.24 Faktor yang mempengaruhi kinerja penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Persyaratan dari pelanggan.

1.24.2 Pangsa pasar.

1.24.3 Aktivitas pesaing.

1.24.4 Kualitas produk atau layanan.

1.24.5 Presentasi atau promosi dari produk.

1.24.6 Penjualan terkait.

1.24.7 Promosi terkait.

1.24.8 Ikatan promosi bersama.

1.24.9 Ketersediaan barang promosi.

1.24.10 Logistik.

1.25 Parameter dan tolok ukur yang disepakati dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Volume.

1.25.2 Harga.

1.25.3 Wilayah atau daerah.

1.25.4 Akun pelanggan.

1.25.5 Ketentuan perdagangan.

1.25.6 Pangsa pasar.

1.25.7 Kepuasan pelanggan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat hitung

2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Perangkat lunak yang sesuai

2.2.2 Jaringan internet

2.2.3 Sistem pelaporan manual maupun elektronik

2.2.4 Panduan

2.2.5 *Standard Operational Procedure* (SOP) perusahaan

3 Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4 Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.09 *Develop a Marketing Strategy and Coordinate Sales Activities*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat diases di tempat kerja ataupun tempat kerja simulasi.

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Bukti portofolio.

1.2.5 Pemecahan masalah.

1.2.6 Bermain peran.

1.2.7 Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh seorang penyelia.

1.2.8 Proyek dan penugasan pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Parameter yang menentukan keberhasilan pencapaian target penjualan
        3.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan
        3.1.3 Karakteristik dan fitur wilayah
        3.1.4 Jenis pelanggan bisnis
        3.1.5 Produk dan layanan
        3.1.6 Kebutuhan pelanggan
        3.1.7 Kebijakan dan prosedur bisnis yang relevan
    3.2 Keterampilan
        3.2.1 Mengembangkan rencana bisnis dan target yang mempengaruhi target penjualan pribadi
        3.2.2 Menerapkan kebijakan dan prosedur bisnis
        3.2.3 Menerapkan aspek keselamatan dan kesehatan kerja
        3.2.4 Menerapkan hukum konsumen, hukum komersial dan perundang-undangan yang relevan

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Sopan dalam melakukan komunikasi kepada semua pelanggan
    4.2 Lugas dalam menyampaikan penawaran kepada calon pelanggan baru
    4.3 Empati dalam menanggapi pelanggan
    4.4 Cermat dalam membaca pangsa pasar termasuk tren yang sedang berkembang
    4.5 Disiplin waktu dalam mengadakan pertemuan dengan pelanggan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengakses, menganalisa dan mengintegrasikan informasi mengenai penjualan perusahaan dan strategi pemasaran saat ini

5.2 Keahlian dalam mengembangkan penjualan yang realistis dan strategi pemasaran yang secara langsung berhubungan dengan target perencanaan strategis dan bisnis

KODE UNIT : **N.79JPW00.010.2**

JUDUL UNIT : **Membuat Stan Pameran Promosi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan oleh staf industri pariwisata untuk membuat pameran dalam rangka promosi untuk mengiklankan produk dan/atau layanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menjelaskan persyaratan pameran/stan	1.1 **Tujuan stan/pameran** dan **konteks** diidentifikasi. 1.2 **Audiensi** diidentifikasi. 1.3 **Persyaratan operasional, informasi** dan **kendala** diidentifikasi. 1.4 **Sumber daya yang tersedia** untuk mendukung pengembangan dan pembuatan pameran/stan diidentifikasi.
2. Merencanakan pameran/stan	2.1 **Personel yang relevan** diajak bekerja sama untuk membuat rencana pameran/stan. 2.2 **Ide pameran dikembangkan.** 2.3 **Rencana pameran** dipersiapkan. 2.4 **Bahan** untuk menyusun, menghias, atau mendukung perawatan pameran/stan didapatkan.
3. Membuat pameran/stan	3.1 **Pameran/stan** dibuat. 3.2 **Pameran/stan** dihias. 3.3 **Teknik pameran yang sudah tersedia** diterapkan. 3.4 **Bahan pameran** digunakan. 3.5 Pemenuhan persyaratan operasional, informasi, dan kendala dari pameran/stan diverifikasi.
4. Menggunakan pameran/stan	4.1 **Penjaga pameran/stan** disiapkan sesuai kebutuhan. 4.2 **Layanan pelanggan** selama pameran **disediakan.** 4.3 **Peluang penjualan** setelah kontak awal **ditindaklanjuti.**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
5. Mempertahankan pameran/stan	5.1 **Kebersihan dan kerapian** pameran/stan dijaga. 5.2 **Produk dan bahan** yang diperlukan diisi kembali. 5.3 **Pameran/stan diubah** sesuai kebutuhan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Tujuan stan/pameran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Memperkuat/melanjutkan promosi produk atau layanan yang ada.
      1.2.2 Memperkenalkan produk atau layanan baru, atau berbagai produk atau layanan, ke pasar, termasuk perubahan pada produk dan layanan yang ada.
      1.2.3 Menawarkan mencicipi atau memberi contoh suatu produk.
      1.2.4 Memenuhi persaingan langsung.
      1.2.5 Membangkitkan kembali penjualan yang menurun.
      1.2.6 Mendukung promosi atau penjualan.

1.2.7 Membangun basis data pelanggan yang lebih besar.

1.2.8 Mengisi ruang kosong di tempat kerja.

1.3 Konteks dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pameran/stan sementara atau permanen.

1.3.2 Pameran dagang/konsumen.

1.3.3 Stan di pertemuan, atau konferensi, atau acara lainnya.

1.3.4 Promosi dalam lembaga, termasuk ruang kantor dan publik, area operasional.

1.3.5 Pemajangan produk di jendela tempat kegiatan usaha (*window display).*

1.3.6 Promosi pusat perbelanjaan.

1.4 Audiensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Pelanggan baru.

1.4.2 Pelanggan yang sudah ada.

1.4.3 Pelanggan yang ditargetkan.

1.4.4 Individu pribadi.

1.4.5 Bisnis.

1.5 Persyaratan operasional, informasi dan kendala dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Lokasi, termasuk batasan ukuran dan persyaratan, adanya hambatan dan hal-hal lain yang harus dipertimbangkan, dan persyaratan untuk mengangkut bahan.

1.5.2 Waktu dan durasi, termasuk tanggal dan jam tertentu.

1.5.3 Persyaratan tentang penempatan pameran/stan.

1.5.4 Anggaran dan sumber daya fisik.

1.5.5 Jenis permukaan tempat pameran dibuat.

1.5.6 Utilitas, termasuk listrik, air, pengelolaan limbah.

1.5.7 Akses ke area di mana pameran/stan akan dibangun.

1.5.8 Identifikasi produk dan/atau layanan yang akan ditampilkan.

1.5.9 Bahan habis pakai untuk pameran/stan, termasuk kebutuhan untuk demonstrasi dan pengambilan sampel, sesuai kebutuhan.

1.5.10 *Papan petunjuk, branding,* dan kepatuhan dengan sponsor atau tuan rumah tertentu atau persyaratan organisasi lainnya.

1.5.11 Peraturan internal dan eksternal yang berlaku untuk pameran/stan.

1.5.12 Batasan yang diberlakukan oleh sifat/karakteristik produk atau layanan yang ditampilkan, termasuk batasan terkait dengan menampilkan dan/atau menawarkan makanan dan minuman.

1.5.13 Keamanan.

1.5.14 Keselamatan.

1.5.15 Kepatuhan dengan persyaratan hukum.

1.5.16 Persyaratan untuk mendukung dan memperluas citra dan/atau reputasi penyelenggara dan/atau produk/ layanan yang dipamerkan.

1.6 Sumber daya yang tersedia dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Staf untuk membantu dalam mengembangkan dan menciptakan pameran/stan, termasuk staf internal dan profesional dari luar organisasi.

1.6.2 Dana untuk memungkinkan pembelian bahan dan sumber daya lainnya.

1.6.3 Produk untuk menyimpan pameran/stan, termasuk brosur, sampel, barang dan produk aktual.

1.6.4 Perlengkapan untuk membuat *display*/stan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Perabotan.
b. Bahan promosi.
c. Gunting.
d. Perekat, termasuk kancing perekat, peniti, tali, pembatas jalur (*rope line*).
e. Sistem *audio-visual*, termasuk suara dan pencahayaan, dan sistem teknologi informasi dan perangkat keras.

f. Dekorasi dan alat peraga.

g. Waktu, termasuk waktu kerja staf internal.

h. Pengalaman dan catatan pameran/stan sebelumnya, termasuk umpan balik dari staf, pemasok dan pelanggan.

1.7 Personel yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Manajer dan penyelia.

1.7.2 Kolega.

1.7.3 Tenaga pemasaran.

1.7.4 Tenaga profesional dari pihak luar, termasuk ahli penata, pemasok *merchandise,* agen, dan organisasi pendukung.

1.7.5 Pelanggan.

1.7.6 Wewenang.

1.8 Ide pameran dikembangkan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Menggunakan teknik berpikir kreatif untuk menghasilkan ide dan konsep.

1.8.2 Merujuk pada pengalaman sebelumnya dan teknik pameran yang ada.

1.8.3 Menilai kemungkinan pameran terhadap kriteria pameran yang diperlukan sebagaimana ditetapkan oleh penyelenggara dan/atau bisnis bersama.

1.8.4 Menguji, mencari umpan balik, dan memodifikasi ide pameran awal.

1.9 Rencana pameran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Tema pameran/stan.

1.9.2 Alasan untuk tema.

1.9.3 Representasi grafis dari pameran yang diinginkan.

1.9.4 Daftar sumber daya yang diperlukan.

1.9.5 Biaya proposal.

1.9.6 Indikasi warna, dekorasi dan keseluruhan presentasi.

1.9.7 Identifikasi arah lalu lintas/pergerakan pejalan kaki.

1.9.8 Masalah relevan lainnya yang spesifik untuk proyek.

1.10 Bahan pajangan (*display materials*) dapat diperoleh dari namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Meminjam dari departemen lain, kantor pusat, kontak industri, pemasok dan badan serta organisasi lain.

1.10.2 Mendaur ulang dan menggunakan kembali bahan yang digunakan sebelumnya.

1.10.3 Menentukan bahan contoh yang mungkin sesuai sebagai pengganti produk bonafide.

1.10.4 Membeli barang.

1.11 Pameran/stan dibuat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Melibatkan profesional untuk mengembangkan persyaratan untuk pameran/stan.

1.11.2 Mengangkut bahan-bahan ke lokasi.

1.11.3 Membangun dan/atau merakit komponen pameran/stan.

1.11.4 Mematuhi peraturan situs atau tempat terkait dengan konstruksi pameran/stan.

1.12 Pameran/stan dihias mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Menggunakan artefak budaya, lokal, dan industri yang sesuai.

1.12.2 Menggunakan alat peraga.

1.12.3 Mematuhi persyaratan rencana pameran yang disetujui.

1.12.4 Memastikan kerapihan dan penyajian presentasi visual pameran/stan yang tepat.

1.13 Teknik pameran yang sudah tersedia mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Pameran yang sesuai dengan sifat dan karakteristik produk/layanan yang ditampilkan.

1.13.2 Mematuhi persyaratan rencana pameran yang disetujui.

1.13.3 Menggabungkan standar 'bentuk segitiga/efek piramida' di dalam tampilan.

1.13.4 Memastikan alur pameran.

1.13.5 Memasukkan *papan petunjuk* yang sesuai dengan kupon yang dijual dan/atau diiklankan.

1.13.6 Membuat tampilan sesuai penglihatan dan jarak pandang.

1.13.7 Menjaga tampilan tidak berubah.

1.13.8 Mempertahankan penampilan yang sederhana, rapi dan tidak berantakan.

1.13.9 Memastikan integritas produk.

1.14 Bahan pameran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Kain, termasuk pemilihan jenis dan warna yang sesuai.

1.14.2 Bendera, termasuk panji-panji dan penanda berbentuk spanduk, termasuk harga tiket.

1.14.3 Materi cetak, termasuk deskripsi produk, brosur, pamflet, selebaran, dan literatur informasi.

1.14.4 Produk tiga dimensi, termasuk kotak, alat peraga, dan barang.

1.14.5 Opsi tanpa biaya untuk barang contoh yang akan ditampilkan kepada pelanggan.

1.14.6 Sampel produk.

1.14.7 Pemberian cuma-cuma bahan dan produk, termasuk makanan dan minuman.

1.15 Penjaga pameran/stan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Memilih jumlah staf yang sesuai untuk bertugas di pameran/stan.

1.15.2 Memastikan pengetahuan staf yang sesuai dan komprehensif dalam kaitannya dengan produk dan layanan yang dipamerkan.

1.15.3 Memastikan penampilan personal yang sesuai.

1.15.4 Membuat ketentuan untuk barang milik staf dan keperluan makan selama pameran.

1.15.5 Mengadakan pelatihan untuk staf.

1.15.6 Mengatur waktu dan penggiliran staf.

1.15.7 Mengisi kekosongan staf yang bertugas untuk pameran/stan.

1.16 Layanan pelanggan selama pameran disediakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Memberikan informasi tentang produk dan layanan.

1.16.2 Melakukan demonstrasi.

1.16.3 Menawarkan sampel.

1.16.4 Mendorong partisipasi, minat, dan interaksi pelanggan.

1.16.5 Mendistribusikan bahan dan literatur.

1.16.6 Mencari sumber produk dan informasi untuk pelanggan.

1.16.7 Menanggapi pertanyaan dan keluhan.

1.16.8 Melakukan penjualan dan memproses transaksi.

1.16.9 Meminta umpan balik, merekam rincian pelanggan dan pelanggan potensial.

1.16.10 Membuat pengaturan untuk penyediaan layanan tindak lanjut.

1.17 Peluang penjualan setelah kontak awal ditindaklanjuti dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Menelepon.

1.17.2 Melakukan kunjungan pribadi.

1.17.3 Mengirim informasi melalui surat elektronik, pesan teks pribadi.

1.17.4 Meneruskan materi dan informasi.

1.17.5 Memberikan informasi yang diperlukan.

1.17.6 Menambahkan rincian pelanggan ke sistem manajemen pelanggan.

1.17.7 Bekerja sama dengan kolega, pemasok, dan lainnya, sesuai kebutuhan.

1.18 Kebersihan dan kerapian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Membersihkan kekacauan yang dibuat oleh pelanggan.

1.18.2 Menghilangkan tanda-tanda yang rusak, kotor atau sobek, label harga dan kupon iklan.

1.18.3 Mengeluarkan kardus, wadah bekas dan kemasan.

1.18.4 Melakukan tugas pembersihan terjadwal.

1.19 Produk dan bahan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Mengganti bahan yang digunakan oleh staf atau diambil oleh pelanggan.

1.19.2 Melakukan rotasi stok pada tampilan sesuai dengan tuntutan rencana pameran.

1.19.3 Mengubah *papan petunjuk* dan harga tiket untuk mencerminkan perubahan stok di tampilan.

1.20 Pameran/stan ditinjau dan diubah mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Menanggapi masalah yang muncul di area tempat pameran/stan berada.

1.20.2 Menanggapi umpan balik dari pelanggan, termasuk tanggapan terhadap umpan balik negatif dan positif.

1.20.3 Mengubah pameran sesuai dengan tuntutan rencana tampilan, membuat perubahan pada pameran/stan berdasarkan kunjungan dan penggunaan pelanggan.

1.20.4 Mengubah kondisi lingkungan sesuai kebutuhan, termasuk pemanasan, suara, pencahayaan, dukungan *audio-visual*, akses dan *refreshment.*

1.20.5 Memeriksa area pameran dan sekitarnya untuk mengidentifikasi keselamatan, keamanan dan masalah lain yang memerlukan perhatian.

1.20.6 Mengidentifikasi semua aspek pameran/stan yang berfungsi sebagaimana mestinya atau tidak, termasuk merekam acara ini untuk dijadikan perhatian dan faktor untuk pameran/stan di masa mendatang.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan internet

2.2.2 Desain grafis

2.2.3 *Printer*

2.2.4 Contoh desain pameran/stan

2.2.5 Bahan baku pameran/stan

3. Peraturan yang diperlukan

   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar

   4.1 Norma

   (Tidak ada.)

   4.2 Standar

   4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.10 *Create Promotional Display Stand*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks Penilaian

   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

   1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:

   1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

   1.2.2 Portofolio material terkait dengan perencanaan, pengembangan, konstruksi, dan pengoperasian pameran/stan.

   1.2.3 Studi kasus.

   1.2.4 Permainan peran.

   1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.

   1.2.6 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

   1.2.7 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan berkenaan dengan pameran/stan dan iklan serta promosi

   3.1.2 Prinsip-prinsip pameran

3.1.3 Konteks industri di mana pameran/stan digunakan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan teknik pameran

3.2.2 Menampilkan bahan dan sumber daya

3.2.3 Mendukung industri dan organisasi untuk pengembangan dan konstruksi pameran/stan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Tanggap dalam mencerna panduan pameran

4.2 Kreatif dalam membuat design pameran/stan

4.3 Cermat mengamati permintaan atau dalam memberikan respons atas tanggapan pelanggan

4.4 Kritis dalam membaca peluang setiap pameran yang akan diadakan/direncanakan

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan mempersiapkan rencana pameran yang efektif demi tercapainya tujuan yang ditetapkan, serta memenuhi persyaratan yang ditentukan dan kendala yang ada

5.2 Kreatifitas dalam membangun dan menghias/mendekorasi pameran/stan untuk acara/lokasi dan audiensi yang dipilih, yang memenuhi rencana pameran yang disetujui dan mencapai tujuan yang ditetapkan

5.3 Kealian dalam mengoperasikan, menjaga stan, mempertahankan dan menyediakan pelayanan pelanggan yang efektif untuk pameran/stan yang dipilih di tempat/lokasi yang ditunjukkan untuk beroperasi dan menyediakan layanan pelanggan yang efektif untuk pameran/stan yang ditunjuk di tempat/lokasi yang ditunjuk

KODE UNIT : **N.79JPW00.011.2**

JUDUL UNIT : **Memperbarui Pengetahuan Lokal**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengembangkan dan memperbarui pengetahuan lokal dalam berbagai pengaturan di dalam konteks tempat kerja di industri pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan pengetahuan lokal	1.1 Sumber **informasi** tentang area lokal didentifikasi dengan benar. 1.2 Informasi didapatkan dengan benar untuk membantu pertanyaan tentang industri pariwisata lokal/nasional. 1.3 Informasi diperbarui secara periodik. 1.4 Informasi dibagi dengan rekan kerja.
2. Melakukan pembaruan pengetahuan lokal	2.1 **Penelitian informal dan/atau formal** digunakan untuk memperbarui pengetahuan lokal. 2.2 Pengetahuan terbaru dibagikan dengan pelanggan dan kolega. 2.3 Pengetahuan lokal yang sudah dibagikan, diimplementasikan ke dalam kegiatan kerja sehari-hari.
3. Mempertahankan komunikasi dengan komunitas lokal	3.1 Informasi pariwisata lokal yang akurat disediakan untuk menanggapi pertanyaan. 3.2 Pengetahuan lokal digunakan untuk mempromosikan **produk dan layanan pariwisata** agar mendorong penggunaan dan pembelian. 3.3 Kesadaran pelanggan akan adanya tambahan, manfaat dan keuntungan lebih lanjut dibangun. 3.4 Pertanyaan dan hasil kegiatan dilaporkan kepada orang yang ditunjuk oleh perusahaan untuk ditindaklanjuti.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor berlaku untuk semua sektor industri yang mengharuskan pekerja untuk mengembangkan dan memperbarui pengetahuan lokal untuk diterapkan dalam divisi tenaga kerja industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company (TMC).*

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Informasi umum tentang industri pariwisata.

1.2.2 Tujuan wisata lokal, fasilitas, infrastruktur, dan moda transportasi.

1.2.3 Produk pariwisata, layanan, fasilitas, tarif.

1.2.4 Isu yang berkaitan dengan lingkungan.

1.2.5 Transportasi lokal.

1.2.6 Atraksi lokal, tur, acara, tempat-tempat menarik.

1.2.7 Bea cukai lokal.

1.3 Penelitian informal dan/atau formal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Kegiatan berjejaring (*networking*).

1.3.2 Kegiatan sosialisasi.

1.3.3 Pencarian di internet.

1.3.4 Literatur perjalanan dan pariwisata.

1.4 Produk dan layanan pariwisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Tujuan.

1.4.2 Fasilitas.

1.4.3 Akomodasi.

1.4.4 Tempat wisata, tur dan tempat menarik lainnya.

1.4.5 Transportasi.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan internet

2.2.2 Peraturan

2.2.3 Prosedur

2.2.4 Panduan

2.2.5 Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 C*ommon ASEAN Tourism Curricullum* - D2.TCS.CL5.04 *Develop and Update Local Knowledge*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Observasi pada kinerja praktis kandidat.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Bukti portofolio.

1.2.5 Bermain peran.

1.2.6 Laporan dari pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

1.2.7 Penugasan dan proyek pekerjaan.

2 Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3 Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan lokal

3.1.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan berbagi pengetahuan lokal dan menanggapi pertanyaan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menyediakan informasi pariwisata lokal yang akurat mengenai lingkungan lokal dalam menanggapi pertanyaan yang relevan dengan peran pekerjaan

3.2.2 Mencari informasi

3.2.3 Menyimpan dan mengelola informasi

4 Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Ramah dalam berkomunikasi dengan masyarakat lokal

4.2 Tekun dalam mendapatkan data untuk memperbarui pengetahuan lokal

4.3 Cermat dalam mengidentifikasi informasi pariwisata yang dibutuhkan

4.4 Aktif dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan informasi dan membaharui pengetahuan lokal

5 Aspek kritis

5.1 Ketepatan mengidentifikasi dan mempromosikan produk dan layanan pariwisata lokal

5.2 Keakuratan dalam mencari informasi yang yang terkini di area lokal

5.3 Ketepatan dalam menjawab pertanyaan umum yang diajukan pelanggan

KODE UNIT : **N.79JPW00.012.2**

JUDUL UNIT : **Memelihara Ketersediaan Informasi Produk**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memelihara/menjaga dan menggunakan ketersediaan informasi produk untuk mendukung operasional bisnis perjalanan wisata yang efektif. Unit ini tidak berhubungan dengan penyediaan informasi produk kepada pelanggan/tamu.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi fungsi ketersediaan informasi produk dalam bisnis perjalanan wisata	1.1 **Peran ketersediaan informasi produk** dijelaskan. 1.2 **Bisnis** yang terlibat dengan ketersediaan **informasi produk** didaftarkan. 1.3 **Format ketersediaan informasi produk** diidentifikasi.
2. Menginterpretasikan ketersediaan produk dan informasi	2.1 Informasi yang dapat dimasukkan ke dalam persediaan informasi produk diidentifikasi. 2.2 Ketersediaan informasi produk yang dibutuhkan **dimintakan kepada perusahaan**. 2.3 **Informasi produk** yang diterima dari perusahaan **diinterpretasikan.** 2.4 **Informasi produk dievaluasi.** 2.5 **Informasi tambahan produk** dicari.
3. Memasukkan informasi produk ke dalam sistem persediaan	3.1 Data dimuat ke dalam sistem persediaan informasi produk sesuai dengan **kebijakan dan prosedur perusahaan.** 3.2 Kelengkapan, akurasi, dan berlakunya informasi yang dimasukkan ke dalam penyimpanan informasi produk diverifikasi.
4. Memperbaharui ketersediaan informasi produk	4.1 **Ketersediaan informasi produk dipantau.** 4.2 **Alokasi tambahan** diminta. 4.3 **Informasi diperbarui** di dalam ketersediaan informasi produk.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	4.4 **Pembaruan dan perubahan informasi produk lainnya dimasukkan** pada saat produk diterima.
5. Menyediakan ketersediaan informasi	5.1 **Personel internal** yang akan diberikan informasi tentang ketersediaan produk diidentifikasi. 5.2 **Frekuensi** pemberian informasi ketersediaan produk diidentifikasi. 5.3 **Laporan** dan informasi produk dibagikan kepada personel internal. 5.4 **Bantuan kepada personel internal** disediakan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk pemeliharaan dan penggunaan dari ketersediaan informasi produk untuk mendukung operasional yang efektif dari industri perjalanan wisata dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agent Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Peran ketersediaan informasi produk dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Menyediakan basis data informasi yang mudah diakses dan terkini yang dapat digunakan oleh staf dalam upaya penjualan mereka.
      1.2.2 Mengoptimalkan potensi staf untuk membuat reservasi dan penjualan yang akurat dan sesuai dengan identifikasi permintaan pelanggan/tamu.

1.2.3 Memungkinkan staf untuk merespons secara profesional untuk informasi permintaan pelanggan/tamu.

1.3 Bisnis yang terlibat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Agen perjalanan wisata, termasuk maskapai penerbangan, kapal pesiar, kereta api, bus, bisnis penyewaan mobil, penyewaan limosin dan taksi.

1.3.2 Agen dan penyedia layanan pendukung dan tambahan, termasuk penyedia asuransi perjalanan, penyedia jasa keuangan, penukaran mata uang, konferensi dan tempat-tempat serupa lainnya, penerjemah.

1.3.3 Operator tur dan *wholesaler.*

1.3.4 Agen perjalanan dan asosiasi perjalanan.

1.3.5 Asosiasi industri perjalanan.

1.3.6 Pemerintah dan otoritas industri pariwisata, termasuk domestik dan internasional.

1.3.7 Perusahaan, termasuk departemen dan individu yang terlibat dalam hal ini.

1.4 Informasi produk dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Perjalanan wisata, termasuk udara, kapal pesiar, kereta api, bus, mobil.

1.4.2 Tujuan wisata, termasuk informasi statistik dan perincian yang berkaitan dengan iklim, mata uang, peta, panduan perjalanan, acara, bahasa, sejarah, keselamatan, informasi pemerintah, zona waktu, budaya dan komunikasi.

1.4.3 Kegiatan dan daya tarik wisata, termasuk wisata alam dan buatan manusia.

1.4.4 Tur, perjalanan, *sightseeing*, dan *excursion.*

1.4.5 Fasilitas akomodasi, mulai dari penginapan bintang-5 hingga *backpacker* dan termasuk *black out date*, musim dan waktu, pembelian minimum, penggunaan, reservasi dan persyaratan menginap.

1.4.6 Jasa layanan lainnya, termasuk medis, kebutuhan pribadi, hiburan, olahraga, belanja.

1.4.7 Persyaratan perjalanan, termasuk persyaratan yang berkaitan dengan izin masuk, paspor, visa, peringatan dan larangan, informasi bea cukai.

1.4.8 Keuangan dan asuransi perjalanan.

1.4.9 Alokasi segala jenis produk pariwisata, termasuk akomodasi, jumlah kursi, tiket masuk.

1.4.10 Harga, biaya, dan tarif, termasuk perincian yang berkaitan dengan paket spesial, paket diskon, tarif *peak season* dan *low season*, premi, komisi, dan tarif grup.

1.4.11 Informasi produk umum, termasuk informasi tempat dan fasilitas area setempat.

1.4.12 Syarat dan ketentuan penjualan, termasuk perincian yang berlaku untuk bisnis dan untuk tamu/pembeli.

1.4.13 Data penjualan, termasuk pelacakan internal penjualan bersama dengan data penjualan terbaru dari pemasok untuk membantu mengidentifikasi yang tersisa untuk dijual.

1.5 Format ketersediaan informasi produk dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Sistem manual.

1.5.2 Sistem komputerisasi.

1.5.3 Kombinasi manual dan komputer.

1.6 Perusahaan diminta menyediakan hal berikut namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Menelepon bisnis yang ditargetkan.

1.6.2 Mengajukan permintaan kunjungan tatap muka staf penjualan untuk berkunjung ke kantor.

1.6.3 Membuat permintaan dengan surat elektronik.

1.6.4 Mendaftarkan untuk bisa menerima informasi, buletin dan informasi terkini.

1.6.5 Mengundang untuk mengikuti akun *social media*.

1.6.6 Mengundang untuk mengunduh aplikasi bisnis perjalanan wisata.

1.7 Informasi produk diinterpretasikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Memahami sumber daya, termasuk mengartikan kode, singkatan, akronim dan individu.

1.7.2 Terminologi pemasok.

1.7.3 Mengkonversi mata uang.

1.7.4 Mengartikan syarat dan ketentuan.

1.7.5 Memahami batasan dan elemen produk dan layanan, terutama paket dan penawaran.

1.7.6 Mengidentifikasi tarif dan beban biaya.

1.7.7 Menggunakan waktu internasional sesuai dengan format 24 (dua puluh empat) jam.

1.8 Informasi produk dievaluasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Pemberlakuan informasi yang tersedia.

1.8.2 Menentukan tingkat kegunaan informasi.

1.8.3 Mengidentifikasi informasi baru yang diperlukan untuk menambah informasi dari produk yang ada.

1.8.4 Mempertimbangkan penerapan informasi untuk pertanyaan dan kebutuhan pelanggan.

1.8.5 Keakuratan dan kejujuran informasi yang diberikan oleh pemasok.

1.9 Informasi produk tambahan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Melakukan panggilan telepon dan/atau mengirim surat elektronik ke masing-masing pemasok.

1.9.2 Pencarian internet.

1.9.3 Interogasi dari basis data internal.

1.9.4 Bertanya pada jaringan kontak.

1.10 Kebijakan dan prosedur perusahaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Waktu memasukkan data dan pembaruan, termasuk jadwal terbaru.

1.10.2 Wewenang untuk memasukkan data, termasuk penunjukan individu dan posisi dalam bisnis.

1.10.3 Mengidentifikasi data spesifik yang harus dan tidak boleh dimasukkan kedalam sistem.

1.10.4 Mematuhi persyaratan operasional sistem data, termasuk prosedur masuk, sistem integritas, kolom yang akan digunakan, prosedur pembuatan *file*, protokol penamaan *file*, dan persyaratan keamanan sistem.

1.10.5 Versi kontrol untuk mencatat kapan tanggal terakhir materi diedit/diperbarui.

1.11 Ketersediaan informasi produk dipantau dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Kelengkapan, keakuratan dan pemberlakuan informasi produk.

1.11.2 Melakukan verifikasi sumber informasi.

1.11.3 Memantau reservasi, ketersediaan/alokasi dan permintaan.

1.11.4 Memastikan pembaharuan terkini sesuai dengan jadwal pemasok dan permintaan berkala/musiman.

1.11.5 Memastikan semua produk dan layanan yang ditawarkan didukung oleh ketersediaan informasi produk yang sesuai dan memadai.

1.12 Alokasi tambahan mencakup menghubungi pemasok dan layanan dukungan lainnya untuk mengatur alokasi tambahan dalam memenuhi hal berikut namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Tingginya minat dan permintaan.

1.12.2 Tren pada umumnya yang mengindikasikan meningkatnya permintaan.

1.13 Menghapus informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Menghapus informasi mengenai produk dan layanan yang telah dihapus sebelumnya dari menu layanan.

1.13.2 Informasi yang sudah tidak berlaku dan digantikan dengan informasi yang sudah direvisi.

1.13.3 Menghapus informasi yang kedaluwarsa.

1.13.4 Mematuhi pedoman perusahaan yang sudah ditentukan, termasuk pedoman dan persyaratan dari pemasok.

1.13.5 Menghapus materi cetak yang mendukung dan mencerminkan data ketersediaan informasi produk.

1.14 Pembaharuan dan perubahan informasi produk lainnya dimasukkan pada saat tiba dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menambahkan informasi baru secepat mungkin untuk memastikan pemberlakuan ketersediaan informasi produk.

1.14.2 Memastikan materi cetak terkait dihapus dan/atau diubah, termasuk materi promosi dan informasi cetak yang digunakan oleh staf untuk kegiatan penjualan.

1.14.3 Memastikan keakuratan memasukkan data.

1.15 Personel internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Kantor pusat.

1.15.2 Manajer, penyelia, dan pemilik.

1.15.3 Staf penjualan, termasuk staf *counter*, staf penjualan tiket dan staf yang berhubungan langsung dengan pelanggan lainnya.

1.15.4 Departemen pemasaran.

1.15.5 Departemen akuntansi, termasuk individu yang bertanggung jawab atas pengaturan harga.

1.16 Frekuensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Jadwal yang telah disiapkan untuk menyebarkan informasi internal, termasuk pengarahan staf, jadwal.

1.16.2 Rapat staf dan rapat manajemen.

1.16.3 Memenuhi permintaan segera jika tidak ada pemberitahuan sebelumnya.

1.17 Laporan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Laporan penjualan.

1.17.2 Laporan reservasi.

1.17.3 Perbandingan biaya untuk berbagai pemasok produk.

1.17.4 Perbandingan fitur dan manfaat untuk berbagai pemasok produk dan/atau paket.

1.17.5 Tingkat penggunaan untuk berbagai pemasok produk dan produk dan/atau layanan individual.

1.17.6 Perlengkapan manajemen umum untuk melacak dan mengevaluasi kinerja bisnis bersama dengan laporan keuangan.

1.18 Bantuan kepada personel internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Memberikan informasi sesuai kebutuhan.

1.18.2 Mengklarifikasi informasi yang berpotensi konflik.

1.18.3 Membuat rekomendasi.

1.18.4 Melakukan verifikasi informasi yang bersumber dari staf.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Basis data

2.2.2 Informasi produk

2.2.3 Printer

2.2.4 Jaringan internet

2.2.5 Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.12 *Maintain Product Information Inventory*

PANDUAN PENILAIAN

1 Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Pengamatan kinerja praktis.

1.2.2 Studi kasus.

1.2.3 Latihan simulasi.

1.2.4 Bermain peran.

1.2.5 Laporan portofolio, pembaruan basis data, dokumentasi persediaan dan sumber pendukung lainnya.

1.2.6 Pemeliharaan dan pengoperasian persediaan informasi produk.

1.2.7 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.8 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

1.2.9 Proyek kerja dan penugasan.

2 Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3 Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan sumber dan pemeliharaan informasi produk baik secara internal maupun eksternal

3.1.2 Peran ketersediaan informasi produk dalam industri

3.1.3 Kategori utama produk dan layanan pariwisata

3.1.4 Produk industri, informasi produk dan pilihan/variasi harga

3.1.5 Terminologi industri, kosakata khusus, dan singkatan

3.1.6 Memahami perbedaan waktu internasional

3.2 Keterampilan

3.2.1 Membuat laporan persediaan informasi produk

4 Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat dalam mengelola dan memelihara persediaan informasi produk

4.2 Rajin mencari informasi baru terkait produk

4.3 Disiplin dalam memperbaharui informasi produk

5 Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman tentang semua sumber informasi terkini dan potensial yang dapat digunakan dalam ketersediaan informasi produk perusahaan sendiri/lokal yang sejalan dengan produk dan layanan yang ditawarkan oleh bisnis tersebut

5.2 Kecermatan mendapatkan dan memahami informasi produk untuk mendukung rangkaian produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan

5.3 Ketelitian dalam menghitung biaya yang berkaitan dengan jenis informasi produk yang diusulkan untuk produk dan layanan oleh perusahaan

5.4 Ketelitian dalam membuat seperangkat laporan yang dinominasikan untuk mendukung, melacak dan/atau menjelaskan aspek penjualan yang ditentukan untuk produk dan layanan yang ditawarkan perusahaan

KODE UNIT : **N.79JPW00.013.2**

JUDUL UNIT : **Mengoperasikan Sistem Reservasi Terkomputerisasi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menggunakan sistem komputerisasi dalam reservasi untuk membuat reservasi, manipulasi sistem data, mengubah reservasi, mengambil informasi reservasi dan mengkomunikasikan informasi reservasi kepada orang lain di dalam sistem.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi fitur yang ditawarkan oleh sistem reservasi terkomputerisasi	1.1 **Manfaat dan hambatan dalam menggunakan sistem reservasi terkomputerisasi** dijelaskan. 1.2 **Bisnis yang dapat menggunakan sistem reservasi terkomputerisasi** diidentifikasi. 1.3 Ruang lingkup **sistem reservasi terkomputerisasi** diuraikan. 1.4 **Fungsi yang dapat dilakukan dengan sistem reservasi terkomputerisasi** diuraikan secara jelas. 1.5 **Informasi pada layar dan tampilan** dari sistem reservasi terkomputerisasi diidentifikasi.
2. Mengoperasikan sistem reservasi terkomputerisasi	2.1. Sistem reservasi terkomputerisasi **diakses.** 2.2. **Investigasi informasi** yang terkandung dalam sistem reservasi terkomputerisasi dilakukan**.** 2.3. **Reservasi yang dapat dilakukan** menggunakan sistem reservasi terkomputerisasi diperiksa. 2.4. **Reservasi dibuat** menggunakan sistem reservasi terkomputerisasi. 2.5. **Reservasi ditampilkan kembali** menggunakan sistem reservasi terkomputerisasi. 2.6. **Reservasi dirubah** menggunakan sistem reservasi terkomputerisasi. 2.7. Rincian reservasi yang berasal dari sistem reservasi terkomputerisasi dicetak.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Memproses komunikasi reservasi	3.1 **Laporan** dari sistem reservasi terkomputerisasi dicetak. 3.2 Kebutuhan **komunikasi internal** diproses menggunakan informasi dari sistem reservasi **terkomputerisasi**. 3.3 **Permintaan informasi dari eksternal** diproses menggunakan informasi **dari** sistem reservasi terkomputerisasi. 3.4 Komunikasi untuk konsumsi eksternal **dibuat**.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang melakukan reservasi menggunakan sistem terkomputerisasi dalam divisi tenaga kerja di industri perjalanan wisata mencakup:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).
         b. *Inbound tour/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Manfaat dan hambatan dalam menggunakan sistem reservasi secara terkomputerisasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Manfaat:
         a. Mempercepat proses permintaan dan reservasi, reservasi tiket, dan perhitungan harga.
         b. Informasi yang terpusat, setelah data dimuat kedalam sistem diawal, maka akses langsung ke informasi komprehensif dan rincian dari rekanan telah tersedia melalui tautan dilayar.

Contohnya termasuk:

i. Informasi tujuan wisata, mata uang, cuaca, atraksi, pilihan transportasi, bahasa, zona waktu.
ii. Biaya produk/layanan, termasuk pilihan, paket, penawaran, penawaran khusus dan penawaran dengan ketentuan tertentu.
iii. Harga tiket penerbangan, termasuk rincian penerbangan secara lengkap seperti waktu keberangkatan, waktu penerbangan, konfigurasi pesawat, jenis pesawat.
iv. Pajak bandara, termasuk aplikasi/lisensi tambahan.
v. Ketersediaan produk atau layanan, termasuk minimnya informasi.
vi. Lamanya menginap, fluktuasi harga musiman, harga tertinggi dan terendah.
vii. Perincian kendaraan, termasuk perincian tentang kapasitas mobil dan mesin, tempat duduk, tipe, penggerak roda belakang atau depan.
viii. Apa yang termasuk dalam tur, menggambarkan sisi lain perjalanan wisata, kapal pesiar, pemindahan lokasi, makanan, peningkatan, kunjungan dan pengalaman, termasuk harga.
ix. Informasi produk, memberikan perincian secara luas mengenai berbagai produk dan layanan seperti nama merek, gaya, warna, dimensi, berat, pilihan lainnya.
x. Persyaratan pembayaran, menjelaskan jumlah deposit dan jumlah pembayaran secara penuh, pilihan-pilihan pembayaran, tanggal jatuh tempo dan ketentuan pengembalian uang.
xi. Rekomendasi/prasyarat kesehatan, reservasi seperti atraksi wisata tertentu yang memerlukan tingkat kesehatan tertentu.

xii. Bea cukai dan imigrasi, rincian barang-barang yang harus didata/periksa, membawa barang sesuai ketentuan dan persyaratan dan batasan yang berlaku untuk paspor, visa dan izin.

xiii. Terintegrasi dengan sistem reservasi daring/ berbasis web.

xiv. Memungkinkan banyak penggunaan dan banyak situs internet.

xv. Privasi dan kerahasiaan terjaga melalui kata sandi, izin masuk khusus sarana pengangkut dan status sistem administrasi.

xvi. Mengizinkan pengaturan awal atas batasan/alokasi/perubahan, seperti pada tanggal, waktu, jumlah kamar maksimum, reservasi maksimum, yang dapat diprogramkan masuk ke dalam sistem.

1.2.2 Hambatan:

a. Biaya implementasi awal.
b. Pelatihan staf.
c. Gangguan dan kegagalan fungsi sistem, termasuk kebutuhan untuk sistem cadangan, pemeliharaan sistem dan pembaruan sistem.
d. Perbedaan yang terjadi antara perangkat yang digunakan untuk mengoperasikan sistem reservasi manual dan sistem reservasi terkomputerisasi.
e. Staf operasional cenderung lebih fokus pada layar/sistem yang dibandingkan dengan fokus pada pelanggan/tamu.

1.3 Ruang lingkup sistem reservasi terkomputerisasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Akses dan penggunaan secara luas di industri.

1.3.2 Penggunaan khusus di perangkat pribadi.

1.3.3 Agen perjalanan yang membuat reservasi berbasis komisi dengan usaha perjalanan, akomodasi, dan pemasok lainnya.

1.3.4 Pemasok layanan memproses permintaan dari pelanggan, agen dan perangkat lainnya di dalam organisasi yang sama, terkait perjalanan wisata, akomodasi dan layanan lainnya.

1.3.5 Reservasi dari pelanggan domestik dan internasional, termasuk *inbound* dan *outbound*, pribadi maupun perusahaan untuk melakukan perjalanan sehari, transit, makan, akomodasi, penyewaan mobil, kapal pesiar, tiket teater.

1.4 Fungsi yang dapat dilakukan dengan sistem reservasi terkomputerisasi akan sangat bervariasi tergantung pada sistem yang digunakan dan sistem lain yang dihubungkan, tetapi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Pengecekan menyeluruh dan perubahan atas data yang ada.

1.4.2 Membuat reservasi, termasuk kelompok, individu, perusahaan, *in-house*, berbasis komisi.

1.4.3 Mengubah reservasi, seperti memperpanjang atau mengubah tanggal, mengubah penerbangan, mengubah nomor kamar.

1.4.4 Menentukan ketersediaan dan ketersediaan saat ini, termasuk tiket, kursi, kamar.

1.4.5 Merekam rincian informasi mengenai pelanggan.

1.4.6 Merekam rincian permintaan khusus.

1.4.7 Membuat laporan internal dan laporan manajemen.

1.4.8 Menyimpan data riwayat tamu dan preferensi tamu.

1.4.9 Membuat daftar e-mail.

1.4.10 Membuat informasi pemasaran.

1.4.11 Menyiapkan laporan akuntansi terbatas.

1.5 Informasi pada layar dan tampilan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Mengidentifikasi menu dan submenu.

1.5.2 Mengidentifikasi kolom isian informasi.

1.5.3 Mengidentifikasi menu tampilan secara tarik-turun.

1.5.4 Mengidentifikasi kolom isian yang terisi sendiri/otomatis.

1.5.5 Mengidentifikasi kolom isian pilihan ganda.

1.5.6 Mengidentifikasi kolom isian *mandatory.*

1.5.7 Mengidentifikasi batasan karakter dalam kolom isian informasi.

1.5.8 Menggunakan menu pengaturan dan menggunakan penekanan tombol untuk mengakses kolom isian dan menu.

1.5.9 Membedakan tingkatan wewenang dan akses.

1.5.10 Membuat dan menggunakan kata sandi dan identifikasi pengguna untuk mengakses layar dan data.

1.5.11 Menggunakan sistem teknik khusus untuk berpindah antar kolom isian dan layar.

1.6 Akses mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Urutan alur dan protokol/prosedur.

1.6.2 Menggunakan kata sandi dan *Identity Document* (ID) pengguna.

1.6.3 Memastikan keamanan dan privasi.

1.7 Menyelidiki informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menerapkan kode akses.

1.7.2 Memahami dan menggunakan petunjuk di layar untuk menentukan informasi yang diperlukan. Ini dapat termasuk petunjuk seperti 'Ya', 'Tidak', 'OK', 'Lanjutkan?', 'Terapkan', 'Perbarui?', *'Edit'* dan 'Mencetak'.

1.7.3 Memahami dan menerapkan singkatan, akronim dan pilihan lain di layar.

1.7.4 Menggunakan alat navigasi seperti tombol dan layar baru.

1.7.5 Menerapkan format tanggal yang benar dalam sistem.

1.7.6 Mematuhi protokol sistem dan batasan ukuran dari kolom isian.

1.7.7 Mengisi kolom isian yang wajib diisi.

1.7.8 Menjelaskan tautan sesuai kolom isian dan menu yang tersedia antar layar.

1.8 Reservasi yang dapat dilakukan menggunakan sistem reservasi terkomputerisasi diperiksa mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mengakses kolom isian reservasi yang ada dan relevan yang dapat mencakup nomor penerbangan, status kamar, rencana atau jadwal tiket.

1.8.2 Mengkonfirmasi persyaratan reservasi, termasuk jumlah orang, tanggal dan waktu, tempat duduk dan preferensi lainnya.

1.8.3 Memperhatikan batasan yang mungkin berlaku untuk reservasi yang dimaksud, termasuk pembayaran premi, minimum lama menginap, jenis kamar, opsi tempat duduk dan persyaratan khusus seperti akses ke pesawat, ranjang bayi.

1.9 Reservasi yang telah diterima, dibuat untuk dimasukkan ke dalam sistem reservasi terkomputerisasi, dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mengambil reservasi untuk pelanggan/tamu baru.

1.9.2 Mengambil reservasi untuk tamu langganan.

1.9.3 Menolak reservasi.

1.9.4 Mengisi semua kolom isian yang relevan yang dibutuhkan oleh sistem yang digunakan, mengikuti perusahaan sistem yang dipakai.

1.9.5 Memberitahukan pelanggan/tamu tentang persyaratan sebagaimana diminta oleh sistem, seperti pembayaran dan visa.

1.9.6 Persyaratan keberangkatan, persyaratan kedatangan dan batasan bagasi.

1.9.7 Memasukkan rincian reservasi yang diperlukan.

1.9.8 Memasukkan rincian pelanggan yang diperlukan.

1.9.9 Mengkonfirmasi rincian reservasi.

1.9.10 Menyimpan reservasi.

1.9.11 Mencetak salinan reservasi.

1.10 Reservasi yang ditampilkan kembali adalah pengambilan reservasi yang telah dibuat, sesuai kemampuan dari sistem, misalnya:

1.10.1 Berdasarkan tanggal.

1.10.2 Berdasarkan nama pelanggan.

1.10.3 Berdasarkan jenis reservasi.

1.10.4 Berdasarkan nomor penerbangan, berdasarkan nomor kamar.

1.11 Reservasi dirubah akan tergantung pada ketentuan yang berlaku untuk reservasi, tetapi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Pembatalan reservasi.

1.11.2 Perubahan tanggal.

1.11.3 Perubahan waktu.

1.11.4 Perubahan jumlah penumpang.

1.11.5 Penambahan jumlah penumpang anak.

1.11.6 Mengubah pengaturan tempat duduk.

1.11.7 Menambahkan permintaan khusus.

1.11.8 Mencari variasi harga miring.

1.11.9 Pemisahan reservasi.

1.11.10 Memasukkan informasi mengenai deposit yang sudah dibayarkan.

1.11.11 Mengubah rencana perjalanan.

1.11.12 Menambah/menghapus produk atau layanan.

1.11.13 Mengubah nama pelanggan.

1.11.14 Memasukkan informasi rincian faktur dan pembayaran.

1.11.15 Memasukkan informasi rincian tiket dan *voucher.*

1.12 Laporan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Laporan operasional harian untuk melacak aktivitas staf secara individu.

1.12.2 Laporan komisi.

1.12.3 Laporan pemasaran.

1.12.4 Laporan gangguan.

1.12.5 Reservasi berdasarkan kategori (sebagaimana ditentukan oleh perusahaan penyelenggara).

1.12.6 Ringkasan transaksi.

1.12.7 Ringkasan mingguan dan harian.

1.12.8 Uang yang diterima, termasuk pembayaran penuh, pembayaran parsial, komisi dan setoran deposit.

1.12.9 Proyek di masa depan.

1.13 Komunikasi internal mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Memberikan informasi, data dan statistik yang telah ditentukan kepada staf yang ditunjuk terkait dengan sistem.

1.13.2 Memberikan informasi pembaruan sistem ke divisi lain dalam perusahaan untuk memungkinkan mereka merencanakan perubahan tingkat reservasi.

1.13.3 Memastikan hanya materi informasi yang sudah ditentukan yang tersedia dan dapat diakses.

1.13.4 Memastikan masa berlaku dan keakuratan materi informasi.

1.13.5 Kebutuhan konfirmasi atas data yang dikirim kepada orang lain.

1.14 Permintaan informasi dari eksternal mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Memberikan informasi kepada pemasok produk/layanan tentang reservasi yang telah dilakukan.

1.14.2 Menanggapi permintaan secara *online* atau daring.

1.14.3 Menanggapi pertanyaan melalui telepon atau tatap muka langsung, sehubungan dengan reservasi yang ada.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat hitung

2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Computer Reservation System* (CRS).

2.2.2 *Global Distribution System* (GDS).

2.2.3 *New Distribution Capability* (NDC).

2.2.4 Perangkat lunak yang sesuai.

2.2.5 Sistem manual.

2.2.6 Jaringan internet.

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.13 *Operate a Computer Reservation System*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian harus memastikan:

Simulasi dan praktik langsung di area kerja dengan menggunakan aplikasi reservasi secara komputerisasi.

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:

1.2.1 Pengamatan kinerja secara praktis

1.2.2 Latihan praktis yang mencerminkan aplikasi tempat kerja dari sistem reservasi yang terkomputerisasi dari penyelenggara.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Portofolio bukti yang mewakili pengalaman dengan dan kompetensi pada yang ditunjuk.

1.2.5 Sistem reservasi komputerisasi.

1.2.6 Laporan pihak ketiga diperiksa oleh penyelia.

1.2.7 Proyek kerja dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Produk dan layanan yang dijual

3.1.2 Sistem yang berkaitan dengan masalah operasional dan pemecahan masalah

3.1.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan proses reservasi

3.1.4 Kebutuhan dan persyaratan wajib yang telah ditentukan oleh sistem

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menghubungi pelanggan, antar pribadi dan bernegosiasi

3.2.2 Keterampilan menelepon

3.2.3 Prosedur masuk dan keluar yang aman termasuk kebutuhan untuk mengubah kata sandi secara teratur

3.2.4 Pemakaian kode pada sistem untuk mengaktifkan *encode* dan *decode* atau sistem pengodean yang akurat dan cepat dari data yang dimasukkan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.3 Cermat dalam menggunakan sistem reservasi terkomputerisasi

4.4 Sopan dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi kepada pelanggan dan pemasok

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman tentang potensi dan keterbatasan sistem reservasi komputerisasi yang digunakan oleh penyelenggara

5.2 Ketepatan dalam menerima dan memproses jenis reservasi yang ditentukan dalam berbagai opsi akses

5.3 Ketepatan dalam mencetak dokumen atas infrmasi sistem yang ditentukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.014.2**

JUDUL UNIT : **Mengoperasikan Sistem Informasi Otomatis**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menjalankan informasi pada sistem informasi otomatis untuk mendukung bisnis perjalanan dan pariwisata yang efektif.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi konteks pengoperasian sistem informasi otomatis	1.1 Berbagai **sumber dan sistem informasi yang digunakan** dalam industri diidentifikasi. 1.2 **Prosedur dan kebijakan** pengoperasian suatu sistem informasi otomatis dijelaskan. 1.3 Daftar **informasi** yang tersedia melalui sistem informasi otomatis dibuat. 1.4 **Fungsi-fungsi** dalam sistem informasi otomatis diidentifikasi.
2. Mengakses informasi menggunakan sistem informasi otomatis	2.1 **Persyaratan informasi** diidentifikasi. 2.2 Sumber informasi yang sesuai dan terpilih diidentifikasi. 2.3 **Teknik pencarian** untuk menemukan informasi yang teridentifikasi **diterapkan**. 2.4 **Integrasi sistem** untuk mengamankan berbagai informasi yang tersedia diterapkan. 2.5 **Informasi** yang didapat dan sesuai dengan kebutuhan yang teridentifikasi **diverifikasi**.
3. Menggali informasi menggunakan sistem informasi otomatis	3.1 **Akses** ke dalam sistem dan atau informasi yang diperlukan **diaktifkan**. 3.2 **Informasi** yang diperlukan **dipilih**. 3.3 **Informasi diunduh**. 3.4 **Informasi dicetak**.
4. Menggunakan informasi dari sistem informasi otomatis	4.1 **Informasi** yang dibutuhkan **diteruskan**. 4.2 **Informasi** teridentifikasi **disimpan**. 4.3 **Informasi yang diakses diolah**. 4.4 **Temuan dilaporkan**.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
5. Memperbarui informasi pada sistem informasi otomatis	5.1 **Data yang diperuntukkan ke dalam sistem informasi otomatis** dimasukkan. 5.2 Pencadangan **data yang tersimpan** dibuat.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang melakukan reservasi menggunakan sistem terkomputerisasi dalam divisi tenaga kerja di industri perjalanan wisata mencakup:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Sistem dan sumber informasi yang digunakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Internet.
      1.2.2 Sistem khusus perusahaan yang dirancang oleh perusahaan induk.
      1.2.3 Sistem informasi badan dan kewenangan perjalanan dan pariwisata negara.
      1.2.4 Sistem berbasis industri, termasuk sistem informasi lokal, regional, domestik dan internasional.
      1.2.5 Sistem informasi dan layanan pangkalan data gratis (*free database*).
      1.2.6 Sistem reservasi terkomputerisasi.
   1.3 Prosedur dan kebijakan dapat berkaitan dengan persyaratan hukum, keuangan dan perusahaan induk yang dapat mencakupi

namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Protokol akses sistem, termasuk tingkat akses, protokol *log-on* dan *log-off.*

1.3.2 Kontrol pada perubahan program dan data.

1.3.3 Pengesahan keaslian pelanggan dan pengguna.

1.3.4 Validasi sumber informasi *online* atau daring.

1.3.5 Undang-undang transaksi elektronik negara induk.

1.3.6 Kerahasiaan data pelanggan dan bisnis, termasuk masalah privasi.

1.3.7 Keamanan dan integritas informasi, termasuk gedung/kantor dan keamanan tempat/bangunan.

1.3.8 Jenis dan tingkat enkripsi, termasuk penggunaan privasi infrastruktur utama.

1.3.9 Hak kekayaan intelektual, termasuk keamanan yang sama dan pedoman tentang penggunaan.

1.3.10 Validitas kontak dan kontrak yang diprakarsai atau ditetapkan melalui sistem informasi otomatis, termasuk pencegahan penolakan transaksi (*non-repudiation*).

1.3.11 Masalah yurisdiksi hukum.

1.3.12 Masalah perdagangan internasional.

1.3.13 Persyaratan pengarsipan.

1.4 Informasi dapat berhubungan dengan berbagai topik yang luas dan beragam mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Perjalanan, baik itu udara, kapal pesiar, kereta api, bus dan mobil.

1.4.2 Daerah tujuan, termasuk informasi statistik dan hal-hal rinci terkait iklim, mata uang, peta, panduan perjalanan, acara, bahasa, sejarah, keselamatan, informasi pemerintah, zona waktu, budaya dan komunikasi.

1.4.3 Kegiatan dan daya tarik wisata, termasuk wisata alam dan wisata buatan.

1.4.4 Tur, perjalanan, jalan-jalan dan tamasya.

1.4.5 Fasilitas akomodasi mulai dari yang berbintang lima hingga fasilitas untuk mereka para *backpacker* dan termasuk juga tanggal, musim dan waktu-waktu khusus, pembelian minimum, penggunaan, reservasi dan persyaratan menginap, jika ada.

1.4.6 Layanan, termasuk medis, pribadi, hiburan, olahraga, belanja.

1.4.7 Persyaratan perjalanan, termasuk persyaratan yang berkaitan dengan perizinan masuk ke suatu negara, paspor, visa, peringatan dan buletin nasihat (*travel advice*), informasi bea cukai.

1.4.8 Keuangan dan asuransi perjalanan.

1.4.9 Ketersediaan dari segala jenis produk pariwisata, mencakupi namun tidak terbatas pada akomodasi, tempat dan tiket masuk.

1.4.10 Harga, biaya, dan tarif, termasuk perincian yang berkaitan dengan hal-hal spesial, paket, diskon, tarif saat musim permintaan melonjak dan menurun, premi, komisi dan tarif grup.

1.4.11 Syarat dan ketentuan penjualan, mencakup hal-hal rinci yang berlaku untuk dunia usaha dan juga untuk pelanggan dan pembeli.

1.4.12 Persyaratan reservasi, termasuk hal-hal detail mengenai prasyarat waktu bagi reservasi yang dilakukan diawal.

1.5 Fungsi-fungsi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pilihan dan fungsi sistem individual.

1.5.2 Pemasukkan dan pengambilan data.

1.5.3 Penyimpanan dan pemrosesan data.

1.5.4 Produksi informasi cetakan.

1.5.5 Sistem akan tanda dan isyarat untuk diperhatikan dan ditindaklanjuti.

1.5.6 Prosedur cadangan sistem operasional dasar.

1.5.7 Batasan umum dengan sistem lain dan persyaratan operasional.

1.6 Persyaratan informasi mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Permintaan dari kolega dan badan/bisnis terkait lainnya.

1.6.2 Permintaan dari pelanggan termasuk pada respons terhadap permintaan daring atau *online.*

1.6.3 Klarifikasi terhadap informasi yang ada pada sistem.

1.6.4 Spesifikasi data yang diperlukan.

1.7 Menerapkan teknik pencarian dan penginterogasian sistem mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menggunakan mesin pencari, termasuk fitur pencarian lanjutan dan mesin pencari khusus untuk bidang informasi/pengetahuan yang diidentifikasi.

1.7.2 Menggunakan kata-kata kunci yang tepat.

1.7.3 Menyelidiki indeks, katalog dan direktori yang disediakan oleh mesin pencari.

1.7.4 Menggunakan tingkat keyakinan dan relevansi.

1.7.5 Menanyakan dan/atau memperbaiki pencarian.

1.7.6 Menggunakan mesin pencari situs web internal.

1.7.7 Menggunakan teknik pencarian dengan sistem *boolean.*

1.7.8 Menggunakan alat pencarian beragam atau alat bantu pencarian *meta* dengan berbagai kata kunci.

1.7.9 Menggunakan pencarian nama *domain.*

1.7.10 Menggunakan fungsi pencarian basis data.

1.7.11 Mengikuti tautan yang relevan.

1.7.12 Mengambil informasi yang diperlukan.

1.7.13 Mematuhi persyaratan dari sistem dan perusahaan induk.

1.8 Penginterogasian sistem dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mengakses layar dan bidang yang diperlukan terkait dengan topik pencarian.

1.8.2 Menggunakan protokol akses yang ditentukan pada tingkat wewenang yang berbeda, termasuk kata sandi dan

kode akses.

1.8.3 Layar pencarian.

1.8.4 Membuka pilihan layar, termasuk tautan, menu *drop-down* atau elemen kontrol grafis dan data serta berkas terkait.

1.8.5 Melakukan pencarian.

1.8.6 Merujuk pada manual operasi untuk mengidentifikasi teknik interogasi lanjutan.

1.9 Verifikasi informasi yang didapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Memeriksa kepada orang yang mengajukan informasi tersebut.

1.9.2 Membandingkan kriteria permintaan dengan informasi yang didapat dan diperoleh.

1.9.3 Memeriksa penampungan data.

1.9.4 Memverifikasi sumber data, termasuk menilai reputasi dan kredibilitas penyedia informasi.

1.9.5 Melakukan pencarian lanjutan dan penelitian yang diperlukan.

1.9.6 Mematuhi persyaratan dari perusahaan induk.

1.10 Aktivasi akses dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Memperoleh wewenang internal untuk mendaftar atau mengakses, situs atau sistem.

1.10.2 Melakukan pembayaran atau melakukan reservasi untuk mengakses sistem berbayar.

1.10.3 Mendaftarkan rincian perusahaan induk dengan penyedia informasi.

1.10.4 Mengirimkan kode akses, informasi dan data untuk memungkinkan akses oleh orang lain, termasuk hal-hal rinci lainnya yang berkaitan dengan berbagai tingkatan akses.

1.10.5 Mengeluarkan wewenang untuk staf agar bisa mengakses situs dan data, termasuk rincian yang berkaitan dengan

berbagai tingkat akses.

1.10.6 Penandaan situs yang relevan.

1.10.7 Mematuhi persyaratan dari perusahaan induk.

1.11 Pilih informasi yang diperlukan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mempertimbangkan sumber informasi potensial yang tersedia.

1.11.2 Menentukan dan menginterogasi sumber yang tepat.

1.11.3 Memilih data opsi terbaik untuk memenuhi kebutuhan yang teridentifikasi.

1.12 Informasi diunduh dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Menyimpan data ke dalam *folder* yang telah ditentukan.

1.12.2 Memproduksi materi cetak.

1.12.3 Mengaktifkan akses visual di layar tanpa menyimpan data.

1.12.4 Mematuhi persyaratan sistem dan perusahaan induk.

1.13 Informasi dicetak dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Pembuatan informasi dalam bentuk cetak.

1.14 Informasi diteruskan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mengirim data ke komputer dan/atau sistem yang terhubung.

1.14.2 Mendistribusikan informasi hasil cetak, termasuk distribusi ke kolega internal dan eksternal bisnis dan pelanggan.

1.14.3 Mematuhi persyaratan sistem dan perusahaan induk.

1.15 Menyimpan informasi yang diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menyimpan data elektronik ke dalam *folder* yang telah ditentukan.

1.15.2 Mencetak data yang telah disimpan.

1.15.3 Mempertahankan versi kontrol atau cek ulang.

1.15.4 Merekam sumber data.

1.16 Informasi yang diakses diolah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Melakukan perhitungan untuk menentukan pilihan.

1.16.2 Memproses data untuk menghasilkan solusi yang optimal.

1.16.3 Mengintegrasikan data ke dalam pangkalan data.

1.16.4 Mematuhi persyaratan sistem dan perusahaan induk.

1.17 Temuan dilaporkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Memasok saran, rekomendasi dan temuan elektronik, verbal atau cetak kepada:

a. Manajemen.

b. Kolega.

c. Bisnis.

d. Pelanggan.

1.18 Data yang diperuntukkan ke dalam sistem informasi otomatis mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Memasukkan data tepat waktu.

1.18.2 Memastikan akurasi dan kelengkapan data dalam bidangnya.

1.18.3 Memastikan semua data dan bidang diselesaikan sesuai kebutuhan.

1.18.4 Mengintegrasikan data dengan informasi lain sesuai kebutuhan.

1.18.5 Mematuhi persyaratan sistem dan perusahaan induk.

1.19 Data yang tersimpan dicadangkan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Mematuhi jadwal yang relevan.

1.19.2 Materi pengarsipan.

1.19.3 Menyimpan data di luar situs.

1.19.4 Melengkapi dokumentasi untuk mendukung penyimpanan dan pencadangan data.

1.19.5 Mematuhi persyaratan sistem dan perusahaan induk.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Komputer
      2.1.2 Alat komunikasi
      2.1.3 Alat fotokopi
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
      2.2.2 Sistem operasi komputer
      2.2.3 Aplikasi/perangkat lunak
      2.2.4 Jaringan internet
      2.2.5 *Printer*
      2.2.6 *Scanner*

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      (Tidak ada.)
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.14 *and* D2.TGA.CL6.06 *Operate an Automated Information System*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Unit ini dapat diases di tempat kerja dan tempat kerja simulasi.
   1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:
      1.1.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.
      1.1.2 Portofolio dokumentasi *hard copy* yang dibuat sebagai hasil dari pengoperasian sistem informasi otomatis.
      1.1.3 Latihan praktis yang disimulasikan.
      1.1.4 Permainan peran.
      1.1.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.1.6 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

1.1.7 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan pembangkitan, manipulasi, berbagi, dan perlindungan dari dan akses ke data pada sistem informasi otomatis internal

3.1.2 Prinsip pengoperasian sistem informasi otomatis

3.1.3 Prinsip-prinsip yang mengatur hak cipta, penggunaan kekayaan intelektual, privasi dan undang-undang kerahasiaan negara induk

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan pencarian internet dan teknik interogasi basis data

3.2.2 Menunjukkan keterampilan dasar *keyboard*

3.2.3 Penanganan data elektronik, termasuk pembuatan data, penamaan dan penamaan data, penyimpanan, penyalinan, pengeditan dan pencetakan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Disiplin dalam melaksanakan pekerjaan informasi, komputasi dan interaksi

4.2 Bertanggung jawab dalam pengoperasian sistem informasi otomatis

4.3 Berintegritas menjaga keamanan data dan sistem informasi

4.4 Teliti dan cermat dalam mengoperasikan sistem informasi otomatis

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami peran sistem informasi otomatis dalam perusahaan induk

5.2 Ketelitian membuat data dan *folder* untuk informasi baru yang ditentukan pada sistem informasi otomatis yang ditunjuk

5.3 Keakuratan mengakses sistem informasi otomatis, menyajikan, dan menyimpan informasi tersebut dalam format elektronik atau cetak yang dipilih

KODE UNIT : **N.79JPW00.015.2**

JUDUL UNIT : **Membuat Dokumen Perjalanan Menggunakan Komputer**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menghasilkan dokumen perjalanan wisata baik udara maupun *non*-udara menggunakan komputer untuk mencerminkan perjalanan yang direncanakan dan telah dijual oleh staf penjualan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menginterpretasi informasi yang diperlukan untuk memproses dokumen perjalanan non udara	1.1 Tenggang waktu diidentifikasi dalam rangka persiapan dan penyelesaian **dokumen non udara.** 1.2 **Data reservasi** pelanggan yang tersimpan diinterpretasi untuk mengidentifikasi semua rincian informasi dari pelanggan dengan benar. 1.3 Rincian dari produk dan layanan tertentu yang telah terjual dan terkonfirmasi kepada tamu diinterpretasi dengan benar. 1.4 Reservasi tamu yang terkonfirmasi dan biaya produk dan layanan **pemasok** yang tertera diidentifikasi. 1.5 **Sumber informasi umum** yang diperlukan untuk menerbitkan semua dokumen terkait dengan benar diidentifikasi. 1.6 Status pembayaran diperiksa untuk mengambil tindakan yang tepat. 1.7 Pemeriksaan, pelaporan, dan tindak lanjut pada perbedaan biaya yang dibebankan kepada pelanggan dengan biaya aktual layanan dilakukan untuk melengkapi selisih kekurangan.
2. Memproses dokumen perjalanan non-udara	2.1 Dokumen lengkap dan akurat disiapkan dalam **jangka waktu tertentu**. 2.2 **Seluruh detail yang diperlukan pada semua dokumen dicatat** dengan akurat. 2.3 Perhitungan yang sesuai dan pencatatan atas setiap biaya yang terkait dokumen dilakukan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.4 **Pembayaran kepada pemasok** dilakukan pada waktunya sesuai prosedur. 2.5 Keakuratan semua dokumen diperiksa. 2.6 Dokumen diedit sebelum penerbitan. 2.7 **Salinan dokumen** dilakukan pemrosesan, pendataan, dan penyelesaian sesuai dengan prosedur dan **persyaratan perusahaan penyelenggara** dan pemasok. 2.8 Dokumen dikirim sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan perusahaan terkait.
3. Menafsirkan informasi yang diperlukan untuk memproses dokumen perjalanan udara	3.1 Tenggat waktu cetak tiket dan penyelesaian **dokumen** dan **tiket** diidentifikasi. 3.2 Identifikasi dan interpretasi data reservasi yang disimpan di dalam berkas pelanggan dilakukan. 3.3 Identifikasi dan interpretasi **rincian rencana perjalanan udara tertentu** yang telah terjual dan terkonfirmasi kepada pelanggan dilakukan. 3.4 Jadwal penerbangan diperiksa untuk memastikan kesesuaian dengan **ketentuan dan tarif udara yang berlaku**. 3.5 **Harga tiket penerbangan diperiksa** untuk memastikan seluruh komponen biaya telah dihitung dengan lengkap dan akurat. 3.6 Berkas dan data diperiksa untuk memastikan bahwa pembayaran pelanggan telah diterima. 3.7 Pemeriksaan, pelaporan, dan tindak lanjut pada perbedaan biaya yang dibebankan kepada pelanggan dengan biaya aktual tiket dilakukan untuk melengkapi selisih kekurangan.
4. Memproses dokumen perjalanan udara	4.1 Semua rincian pada dokumen penerbangan dicatat sesuai dengan **informasi harga tiket penerbangan** dan **peraturan penerbitan tiket** yang relevan. 4.2 **Kupon penerbangan** diproses sesuai dengan prosedur perusahaan terkait, peraturan yang berlaku dan prosedur *Billing and Settlement Plan* (BSP). 3

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	4.1 Setiap *refund* diproses sesuai dengan prosedur perusahaan, peraturan, dan *Billing and Settlement Plan* (BSP). 4.2 Pengiriman tiket dilakukan tepat waktu sesuai dengan prosedur perusahaan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang memerlukan dokumen perjalanan wisata untuk pelanggan dan/atau staf pengiriman tur dalam divisi tenaga kerja dari industri perjalanan wisata mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Dokumen *non* udara dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 *Voucher* akomodasi.
      1.2.2 Bus atau bentuk lain dari tiket transportasi.
      1.2.3 Penyewaan mobil/*voucher*/kupon motor.
      1.2.4 *Voucher*/kupon kapal pesiar.
      1.2.5 *Voucher*/kupon tur.
      1.2.6 *Voucher*/kupon untuk atraksi wisata/taman hiburan.
      1.2.7 *Voucher*/kupon untuk setiap produk pariwisata atau layanan wisata.
      1.2.8 Surat konfirmasi rapat atau acara.
      1.2.9 Paket informasi delegasi (*delegate information pack*).

1.2.10 Dokumen asuransi perjalanan.

1.2.11 *Voucher*/kupon konfirmasi.

1.2.12 Formulir visa.

1.2.13 Visa.

1.2.14 Formulir paspor.

1.2.15 Permintaan *traveller cheque.*

1.2.16 Rencana perjalanan penumpang.

1.2.17 Rencana perjalanan operasional untuk kru, termasuk pemandu wisata, supir dan pimpinan tur.

1.2.18 Catatan instruksi untuk kru.

1.2.19 Daftar penumpang.

1.2.20 Daftar kamar.

1.2.21 Bukti pembayaran sementara (*proforma*).

1.2.22 Pengembalian penjualan.

1.3 Data reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Tanggal dan waktu.

1.3.2 Nama pelanggan.

1.3.3 Usia pelanggan.

1.3.4 Rincian kontak pelanggan.

1.3.5 Jumlah pelanggan.

1.3.6 Rincian informasi agen.

1.3.7 informasi terkait alamat pengiriman dokumen.

1.3.8 Tanggal untuk pengiriman dokumen.

1.3.9 Jenis transportasi, akomodasi, dan lainnya.

1.3.10 Nama sarana pengangkut.

1.3.11 Preferensi pelanggan.

1.3.12 Permintaan khusus.

1.3.13 Tempat duduk dan/atau alokasi kamar.

1.4 Pemasok dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Pemasok internal.

1.4.2 Pemasok eksternal.

1.4.3 Pembawa/penanggung jawab.

1.5 Sumber informasi umum dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Jadwal.

1.5.2 Brosur.

1.5.3 Jadwal dari harga.

1.5.4 Kontrak dengan pemasok, penyedia dan sarana pengangkut.

1.5.5 Sistem reservasi komputerisasi.

1.5.6 Basis data pemasok produk dan rinciannya.

1.5.7 Situs internet.

1.5.8 Panduan visa.

1.6 Jangka waktu yang tertentu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Kepatuhan pada rincian yang tercatat dalam data reservasi.

1.7 Seluruh detail yang diperlukan pada semua dokumen dicatat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mengikuti petunjuk bagi pengguna yang berlaku pada sistem komputer yang digunakan.

1.7.2 Melengkapi semua kolom informasi yang perlu dilengkapi.

1.7.3 Mematuhi semua protokol keamanan dan privasi.

1.7.4 Memverifikasi bahwa semua entri yang diperlukan telah dibuat.

1.8 Pembayaran kepada pemasok dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Meminta pembayaran dari divisi akunting, termasuk pemrosesan cek, permintaan, atau pesanan pembelian.

1.8.2 Hal yang dapat dikelola sendiri terkait pembayaran, termasuk:

a. Mengeluarkan order berkenaan dengan biaya lain-lain.
b. Mengirim pembayaran dengan cek.
c. Membayar melalui transmisi elektronik.

1.9 Salinan dokumen dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Sistem pengarsipan internal yang relevan.

1.9.2 Divisi akunting.

1.9.3 Staf operasional yang terlibat dalam proses layanan wisata.

1.9.4 Pemasok layanan yang mana dokumen tersebut berlaku.

1.10 Persyaratan perusahaan penyelenggara dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Keamanan dokumen.

1.10.2 Metode yang ditunjuk untuk meneruskan dokumentasi.

1.10.3 Merekam bukti pengiriman dokumen.

1.10.4 Menyimpan bukti bahwa pihak pelanggan telah menerima dokumen.

1.11 Dokumen dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Tiket.

1.11.2 *Electronic Miscellaneous Document* (EMD).

1.11.3 Formulir pengisian kartu kredit.

1.11.4 Tiket pertukaran (*exchange ticket*).

1.11.5 Perubahan reservasi dan revalidasi.

1.12 Tiket dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Dalam negeri.

1.12.2 Luar negeri.

1.12.3 Tiket elektronik.

1.12.4 Tiket c*onjunction.*

1.13 Rincian rencana perjalanan udara tertentu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Tanggal dan waktu.

1.13.2 Pembawa/penanggung jawab.

1.13.3 Nomor penerbangan.

1.13.4 Alokasi tempat duduk.

1.13.5 Kelas.

1.13.6 Tujuan perjalanan.

1.13.7 Koneksi penerbangan.

1.14 Ketentuan dan tarif udara yang berlaku dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Batas waktu pembayaran.

1.14.2 Tenggang waktu tiket.

1.14.3 Batas waktu perpanjangan tiket.

1.14.4 Biaya pembatalan.

1.14.5 Ketersediaan tempat atas semua jenis perubahan pada jadwal penerbangan.

1.14.6 Ketersediaan tempat atas perubahan pada kelas perjalanan udara.

1.14.7 Biaya perubahan.

1.14.8 Jatah bagasi.

1.14.9 Biaya kelebihan bagasi.

1.15 Harga tiket penerbangan diperiksa dapat mencakupi namun tidak terbatas pada pemeriksaan cakupan tarif yang berlaku termasuk:

1.15.1 Tarif sektor.

1.15.2 *Through fares.*

1.15.3 Tarif kelas campuran.

1.15.4 Tarif promosi.

1.15.5 Tarif *round trip*, *circle trip* dan *open jaw.*

1.15.6 Tarif dengan layanan *non-stop*, langsung dan dengan transit.

1.15.7 Tarif dengan biaya bandara dan pajak lainnya.

1.16 Informasi harga tiket penerbangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Tarif, *fare basis*, dan aturan tarif, termasuk jenis tarif dan kelas.

1.16.2 Kode bandara.

1.16.3 Kode penerbangan.

1.16.4 Kode kota.

1.16.5 Tarif normal.

1.16.6 Tarif diskon, termasuk bayi, anak, pelajar, pensiunan dan rombongan.

1.16.7 Tarif untuk anak yang tidak didampingi.

1.16.8 Tarif promosi dan tarif paket.

1.16.9 Pajak, termasuk pajak domestik, pajak kebisingan, pajak barang dan jasa dan pajak terkait lainnya serta biaya

pemerintah yang berlaku di negara terkait, termasuk persyaratan regional, jika ada.

1.16.10 Peraturan perjalanan udara secara umum serta batasan yang ada di negara terkait, termasuk persyaratan regional.

1.16.11 Syarat dan ketentuan yang berlaku untuk tarif tertentu yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Tenggang waktu pembayaran.
b. Perpanjangan waktu atas masa tenggang waktu tiket.
c. Biaya pembatalan dan penalti lainnya.
d. Ketersediaan atas jenis perubahan apa pun pada jadwal penerbangan.
e. Ketersediaan atas perubahan pada kelas perjalanan.
f. Ketersediaan atas perubahan asal atau tujuan.
g. Biaya perubahan.
h. *Over-booking* dan kompensasi yang berlaku.
i. Keterbatasan tanggung jawab.
j. Asuransi.
k. Fitur *refund* dari tiket.
l. Jatah bagasi, termasuk biaya kelebihan bagasi.
m. Persyaratan keamanan, termasuk pencarian dan barang berbahaya pembatasan barang yang dapat dibawa dalam bagasi dalam memegang pesawat udara, termasuk pembatasan pada item yang dapat diambil didalam pesawat oleh penumpang.
n. Syarat *check-in*, pilihan dan waktu, termasuk informasi yang berkaitan dengan biaya penyitaan.

1.17 Kupon penerbangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Status penerbangan yang dapat berupa *open* (terbuka), rfnd (pengembalian), *used* (telah digunakan), arpt (dalam kendali bandara setempat), ckin (sudah dikeluarkan *boarding pass* oleh bandara).

1.17.2 Penggunaan kupon penerbangan sesuai urutan.

1.18 Peraturan penerbitan tiket dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Persyaratan dan prosedur *International Air Transport Association* (IATA).

1.18.2 Persyaratan dan prosedur penerbangan yang bersangkutan.

1.18.3 Persyaratan *Billing and Settlement Plan* (BSP).

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Akses ke standar tempat kerja

2.2.2 Prosedur

2.2.3 Kebijakan

2.2.4 Panduan

2.2.5 *Global Distribution System* (GDS)

2.2.6 *Computer Reservation System* (CRS)

2.2.7 *New Distribution Capability* (NDC)

2.2.8 Daftar harga pemasok

2.2.9 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.15 *Produce Travel Documentation on a Computer*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Unit ini dapat dinilai saat bekerja atau di luar pekerjaan:
      1.1.1 Penilaian harus mencakup demonstrasi dan praktik baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode.
      1.1.2 Penilaian didasari pengetahuan yang harus berhubungan dengan area kerja individu atau area yang menjadi tanggung jawabnya.
   1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:
      1.2.1 Studi kasus.
      1.2.2 Pengamatan kinerja.
      1.2.3 Praktik.
      1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis
      1.2.5 Bukti portofolio.
      1.2.6 Pemecahan masalah.
      1.2.7 Bermain peran.
      1.2.8 Laporan pihak ketiga yang diperiksa oleh penyelia.
      1.2.9 Proyek kerja dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan yang terkait dengan produksi dokumentasi perjalanan
      3.1.2 Prinsip rencana perjalanan, termasuk konversi mata uang
      3.1.3 Prinsip yang mengatur produksi dan penyediaan dokumentasi perjalanan
      3.1.4 Persyaratan negara tuan rumah terkait dengan produksi dan penyediaan dokumen perjalanan

3.1.5 Hubungan antara industri perjalanan dan kebutuhan tamu kaitannya dengan dokumen perjalanan yang dapat diterima

3.1.6 Interpretasi tarif serta peraturan dan regulasi yang berlaku

3.1.7 Asosiasi IATA dan BSP

3.1.8 Syarat dan prosedur

3.1.9 Bidang komputer yang berkaitan dengan produksi dokumentasi perjalanan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan sistem komputer yang digunakan oleh penyelenggara untuk menghasilkan dokumentasi perjalanan

3.2.2 Menafsirkan informasi yang terkandung dalam data pelanggan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat dalam membuat dokumen perjalanan menggunakan komputer

4.2 Cermat dalam mengimplementasikan prosedur dan aturan yang berlaku

5. Aspek kritis

5.1 Memahami kebijakan dan prosedur penyelenggara dalam hal pembuatan dokumen perjalanan

5.2 Kemampuan mengartikan, mengkonfirmasi dan/atau mengklarifikasi informasi perjalanan sebagai dasar untuk memproses satu bagian dokumentasi perjalanan domestik non-udara untuk reservasi yang direncanakan

5.3 Kemampuan mengartikan, mengkonfirmasi dan/atau mengklarifikasi informasi perjalanan sebagai dasar untuk memproses satu bagian dokumentasi perjalanan internasional sesuai dengan reservasi yang direncanakan

5.4 Kemampuan mengartikan, mengkonfirmasi dan/atau

mengklarifikasi informasi perjalanan sebagai dasar untuk memproses satu set perjalanan domestik yang telah direncanakan

5.5 Kemampuan mengartikan, mengkonfirmasi dan/atau mengklarifikasi informasi perjalanan sebagai dasar untuk memproses satu set perjalanan internasional sesuai dengan perencanaan

5.6 Kemampuan menghasilkan seperangkat dokumentasi yang akurat dan komprehensif untuk mendukung satu reservasi perjalanan *non*-udara domestik yang direncanakan

5.7 Kemampuan menghasilkan seperangkat dokumentasi yang akurat dan komprehensif untuk mendukung satu reservasi perjalanan *non*-udara luar negeri yang direncanakan

5.8 Kemampuan menghasilkan seperangkat dokumentasi yang akurat dan komprehensif untuk mendukung satu reservasi perjalanan udara domestik yang direncanakan

5.9 Kemampuan menghasilkan seperangkat dokumentasi yang akurat dan komprehensif untuk mendukung satu reservasi perjalanan udara luar negeri yang direncanakan

KODE UNIT : **N.79JPW00.016.2**

JUDUL UNIT : **Menyiapkan Proposal Penawaran**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menyiapkan dan mengirimkan proposal penawaran atas produk dan layanan secara akurat dan komprehensif kepada pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi konteks dari proposal penawaran	1.1 Fokus **proposal penawaran** diidentifikasi. 1.2 **Rincian proposal penawaran** diidentifikasi.
2. Menyiapkan proposal penawaran	2.1 **Berkas untuk menyimpan isi proposal penawaran** dibuat. 2.2 **Pemasok dan alternatif penyedia** yang sesuai diidentifikasi. 2.3 **Biaya produk dan layanan** yang diperlukan untuk proposal penawaran dihitung. 2.4 **Syarat dan ketentuan** yang berlaku untuk proposal penawaran diidentifikasi. 2.5 **Rancangan proposal penawaran diserahkan** untuk persetujuan. 2.6 **Rancangan proposal penawaran dirubah** sesuai kebutuhan. 2.7 Berkas proposal penawaran yang telah disetujui, disimpan.
3. Mengirimkan proposal penawaran	3.1 **Metode pengiriman** diidentifikasi. 3.2 Proposal penawaran disediakan. 3.3 **Isi proposal penawaran dikembangkan**. 3.4 **Pertanyaan dari pelanggan** dicari. 3.5 **Pelanggan disarankan melanjutkan dengan membuat reservasi.**
4. Menindaklanjuti proposal penawaran	4.1 Pelanggan diberitahu tentang semua **perubahan yang dapat mempengaruhi proposal penawaran** yang diberikan. 4.2 Saran dan bantuan tambahan diberikan sesuai permintaan. 4.3 **Kontak dengan pelanggan** dijaga. 4.4 **Tindakan untuk merealisasi penjualan**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	diterapkan. 4.5 **Perubahan dan komunikasi berkenaan dengan proposal penawaran disimpan.**

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua organisasi yang menyiapkan dan mengirimkan penawaran untuk produk dan layanan kepada pelanggan atau pelanggan potensial dalam divisi industri perjalanan wisata mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tur Operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Proposal penawaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Satu atau beberapa produk dan layanan.
      1.2.2 Kelompok atau individu.
      1.2.3 Pengaturan satu kali atau serangkaian pengaturan.
      1.2.4 Tur, perjalanan, perjalanan dan transfer.
      1.2.5 Akomodasi, makan dan hiburan.
      1.2.6 Layanan pemandu.
      1.2.7 Masuk ke atraksi.
      1.2.8 Penyewaan tempat dan peralatan.
      1.2.9 Pertemuan, acara dan konferensi.
   1.3 Rincian proposal penawaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.3.1 Nama dan rincian kontak pelanggan termasuk rincian wisatawan, dimana kontak tersebut bukan pengguna.

1.3.2 Rencana perjalanan yang diusulkan, termasuk tujuan (tujuan perantara dan akhir), layanan dan kegiatan yang diperlukan, atraksi yang akan dikunjungi.

1.3.3 Persyaratan akomodasi dan makan/katering.

1.3.4 Anggaran.

1.3.5 Tanggal dan waktu, termasuk hari-hari tertentu, perintah musiman dan durasi.

1.3.6 Nomor dan klasifikasi pelanggan, termasuk dewasa, anak-anak, bayi dan kelompok.

1.3.7 Pilihan perjalanan yang disukai, termasuk persyaratan perjalanan tujuan.

1.3.8 Alasan perjalanan, fungsi.

1.3.9 Elemen yang tidak bisa dinegosiasikan yang berhubungan dengan proposal penawaran.

1.3.10 Riwayat pelanggan sebelumnya sehubungan dengan pemesanan yang dibuat.

1.4 Berkas untuk menyimpan proposal penawaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Berkas berbasis kertas.

1.4.2 Berkas elektronik.

1.5 Pemasok dan alternatif penyedia yang sesuai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Menilai alternatif terhadap persyaratan yang diidentifikasi untuk proposal penawaran.

1.5.2 Mengevaluasi alternatif terhadap kriteria yang diberikan untuk proposal penawaran.

1.5.3 Mengakomodasi persyaratan perusahaan induk dalam kaitannya dengan penggunaan pemasok, penyedia, dan sarana pengangkut pilihan.

1.5.4 Menyelaraskan dengan preferensi pelanggan yang sudah mapan dan data/umpan balik riset pasar pelanggan individu.

1.5.5 Menentukan dan memilih pemasok, penyedia dan sarana pengangkut yang akan disediakan sebagai pilihan bagi pelanggan.

1.6 Biaya produk dan layanan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Memastikan kelengkapan dan keakuratan semua informasi yang diberikan.

1.6.2 Menegosiasikan biaya dengan pemasok, penyedia, dan sarana pengangkut untuk mendapatkan harga yang optimal.

1.6.3 Menghitung komisi yang berlaku untuk proposal penawaran.

1.6.4 Menghitung biaya bersih *mark-up.*

1.6.5 Menerapkan prosedur perusahaan penyelenggara untuk menentukan harga jual.

1.6.6 Memasukkan semua unsur pajak serta biaya-biaya lain yang relevan dan sah untuk memberikan penawaran yang tidak memiliki biaya tersembunyi.

1.6.7 Memasukkan konversi mata uang ke dalam pernyataan harga, jika memungkinkan.

1.6.8 Batasan diskon yang diperbolehkan.

1.6.9 Mempertimbangkan dan memasukkan penawaran paket, jika sesuai.

1.6.10 Mempertimbangkan premi musiman dan premi lainnya yang mungkin berlaku untuk pemesanan.

1.6.11 Estimasi berdasarkan harga tahun berjalan.

1.7 Syarat dan ketentuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Syarat dan metode pembayaran, termasuk tanggal pembayaran deposit dan pembayaran akhir.

1.7.2 Pemberitahuan mengenai konfirmasi akhir pemesanan dan, jika relevan, nomor.

1.7.3 Pembatalan dan penalti serta biaya yang berlaku.

1.7.4 Prosedur dan biaya yang berlaku untuk perubahan nama dan tanggal untuk pemesanan.

1.7.5 Jaminan dan jaminan yang berlaku untuk produk dan layanan yang tercakup dalam kutipan.

1.7.6 Klausul pengecualian dan pembatasan kewajiban.

1.7.7 Identifikasi periode dimana kutipan tersebut valid.

1.7.8 Apakah kutipan dapat berubah dengan atau tanpa pemberitahuan.

1.7.9 Referensi ke syarat dan ketentuan terkait seperti yang diberlakukan oleh penyedia pihak ketiga.

1.7.10 Aturan, regulasi dan kode etik umum industri.

1.8 Rancangan proposal penawaran diserahkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Pemberian draf kutipan kepada supervisor, manajer atau departemen internal yang ditunjuk.

1.8.2 Memverifikasi inklusi, pengecualian dan perhitungan yang termasuk dalam kutipan.

1.8.3 Memeriksa keakuratan dan kelengkapan kutipan.

1.8.4 Memastikan kutipan sesuai dengan format internal dan persyaratan presentasi.

1.8.5 Memeriksa keabsahan kutipan.

1.9 Rancangan proposal penawaran dirubah sesuai ketentuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Merevisi draf kutipan berdasarkan umpan balik yang diterima dan/atau kesalahan dan kelalaian yang teridentifikasi.

1.9.2 Mewakili draf kutipan yang telah direvisi untuk disetujui.

1.9.3 Mempersiapkan kutipan sekunder, jika sesuai, untuk melengkapi kutipan utama yang dianggap tepat oleh sifat dan tingkat persyaratan pelanggan.

1.10 Metode pengiriman dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Telepon.

1.10.2 Faksimili.

1.10.3 *E-mail.*

1.10.4 Surat.

1.10.5 Komunikasi internal dengan personel dan/atau departemen lain.

1.10.6 Presentasi langsung kepada pelanggan atau sekelompok pelanggan.

1.11 Isi proposal penawaran dikembangkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Memberikan interpretasi pribadi dan penjelasan kutipan.

1.11.2 Memberikan informasi tambahan sesuai kebutuhan.

1.11.3 Menjelaskan alasan biaya dan biaya yang termasuk dalam kutipan.

1.11.4 Membantu pelanggan untuk memahami reputasi dan keahlian pemasok, penyedia dan operator yang ditunjuk.

1.11.5 Menyediakan brosur pendukung dan materi pemasaran untuk membantu pemahaman tentang kutipan.

1.12 Pertanyaan dari pelanggan dicari dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menghubungi organisasi dan/atau orang yang menyiapkan penawaran.

1.12.2 Menanyakan pelanggan jika mereka memiliki pertanyaan.

1.12.3 Bersedia untuk menjawab pertanyaan yang diajukan.

1.12.4 Memberikan respon yang akurat dan komprehensif atas pertanyaan yang diajukan.

1.13 Pelanggan disarankan melanjutkan dengan membuat reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Termasuk rincian kontak organisasi dalam kutipan.

1.13.2 Memberi tahu pelanggan tentang peluang berbasis web untuk mengajukan pemesanan.

1.13.3 Memberi tahu pelanggan tentang diskon atau bonus awal yang berlaku untuk penempatan pemesanan sebelum tanggal yang dinominasikan.

1.13.4 Mengkonfirmasi kebutuhan deposit untuk menyertai pemesanan, jika berlaku.

1.14 Pelanggan diberitahu tentang semua perubahan yang dapat mempengaruhi proposal penawaran yang diberikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menghubungi pelanggan untuk menginformasikan perubahan harga yang berdampak pada penawaran yang diberikan.

1.14.2 Memberi tahu pelanggan tentang perubahan rencana perjalanan yang diusulkan karena penyebab alami dan lainnya, termasuk perubahan yang disebabkan oleh kebakaran, kerusuhan politik, penutupan penyedia pihak ketiga, pembatasan perjalanan.

1.14.3 Memberikan kutipan yang direvisi yang menggabungkan perubahan yang diidentifikasi.

1.14.4 Mengarsipkan kutipan revisi berbasis kertas dan memperbarui *file* elektronik yang diperlukan.

1.15 Kontak dengan pelanggan dijaga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mengikuti jadwal kontak perusahaan dengan pelanggan.

1.15.2 Peka terhadap kekesalan pelanggan saat menghubungi.

1.15.3 Menentukan preferensi pelanggan untuk kontak.

1.15.4 Meminta maaf untuk kontak yang tidak nyaman.

1.15.5 Mengakomodasi permintaan pelanggan untuk menghentikan kontak.

1.16 Tindakan untuk merealisasi penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Memantau, mengidentifikasi dan menanggapi dengan tepat sinyal pembelian pelanggan, termasuk isyarat verbal dan non-verbal.

1.16.2 Mendorong pelanggan untuk membuat keputusan pembelian melalui penggunaan petunjuk verbal dan non-verbal yang sesuai dan dapat diterima, termasuk penyediaan informasi tambahan, pernyataan perbandingan, penjualan manfaat dari kutipan, mengingatkan pelanggan tentang batasan waktu yang

berlaku untuk kutipan, memberi tahu pelanggan tentang kenaikan harga yang akan segera terjadi yang dapat berdampak pada produk dan layanan yang termasuk dalam kutipan.

1.16.3 Memberikan materi pemasaran dan hadiah yang disetujui untuk mendorong keputusan pembelian.

1.16.4 Memberikan testimoni dari pelanggan yang puas.

1.16.5 Menyediakan contoh produk dan layanan, termasuk penyediaan perjalanan gratis ke pelanggan *Very Important Person* (VIP) dalam kelompok besar dan/atau signifikan.

1.16.6 Memberi selamat kepada pelanggan saat mereka membuat keputusan pembelian yang positif.

1.16.7 Berterima kasih kepada pelanggan atas bisnis mereka.

1.16.8 Mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian lebih lanjut

1.17 Perubahan dan komunikasi berkenaan dengan proposal penawaran disimpan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 *File* kutipan terbaru.

1.17.2 Memberitahu personel dan departemen lain yang relevan.

1.17.3 Memberi tahu pemasok, penyedia dan pengangkut, jika sesuai.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer.

2.1.2 Alat komunikasi.

2.1.3 Kalkulator.

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Prosedur.

2.2.2 Kebijakan.

2.2.3 Panduan.

2.2.4 *Global Distribution System* (GDS).

2.2.5 *Computer Reservation System* (CRS).

2.2.6 *New Distribution Capability* (NDC).

2.2.7 Perangkat lunak pendukung.

2.2.8 Daftar harga pemasok.

2.2.9 Jaringan internet dan telekomunikasi.

2.2.10 *Printer*.

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.16 *Prepare and Submit Quotations*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai saat bekerja atau di luar pekerjaan

1.1.1 Penilaian harus mencakup demonstrasi dan praktik baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode.

1.1.2 Penilaian didasari pengetahuan yang harus berhubungan dengan area kerja individu atau area yang menjadi tanggung jawabnya.

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan kinerja.

1.2.3 Praktik.

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Bukti portofolio.

1.2.6 Pemecahan masalah.

1.2.7 Bermain peran.

1.2.8 Laporan pihak ketiga yang diperiksa oleh penyelia.

1.2.9 Proyek kerja dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan yang berkaitan dengan penawaran, termasuk persyaratan yang berkaitan dengan penetapan biaya dan harga, penggunaan pemasok yang disukai, format untuk pengiriman penawaran dan strategi penjualan yang dapat diterima

3.1.2 Produk dan layanan (termasuk penawaran dan paket khusus) yang ditawarkan oleh perusahaan termasuk produk dan layanan yang tersedia melalui pemasok, penyedia dan operator yang disetujui

3.1.3 Prinsip penjualan

3.1.4 Pengaturan kontrak dengan pemasok, penyedia dan operator pilihan, termasuk syarat dan ketentuan yang berlaku untuk pelanggan

3.1.5 Komisi industri, serta standar dan praktik mengenai *mark-up*

3.1.6 Undang-undang negara tuan rumah yang berlaku untuk perlindungan konsumen dan perdagangan yang adil

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan teknik penelitian, komunikasi, negosiasi dan penutupan penjualan

3.2.2 Memproses informasi statistik, memanipulasi angka dan menghitung harga

3.2.3 Mengoperasikan sistem reservasi komputer dan menentukan ketersediaan pemesanan seperti yang dipersyaratkan oleh persyaratan kutipan

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Cermat dan teliti dalam membuat proposal penawaran menggunakan alat bantu yang ada
    4.2 Disiplin dalam mentaati prosedur dan aturan yang berlaku

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan pemahaman tentang kebijakan dan prosedur perusahaan tuan rumah sehubungan dengan penyediaan penawaran termasuk persyaratan yang berkaitan dengan penetapan biaya dan harga, penggunaan pemasok yang disukai, format untuk penyerahan penawaran dan strategi penjualan yang dapat diterima
    5.2 Ketelitian menyiapkan dan menyajikan kutipan tertulis untuk produk dan layanan terkait perjalanan (termasuk perjalanan ke dan dari tujuan tertentu melalui setidaknya dua perhentian perantara, akomodasi, makanan, pengaturan perjalanan tujuan, aktivitas, atraksi, dan contoh rencana perjalanan) agar sejalan dengan persyaratan pelanggan yang ditunjuk

KODE UNIT : **N.79JPW00.017.2**

JUDUL UNIT : **Memproses Reservasi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menerima, menolak dan memproses reservasi untuk berbagai macam produk dan layanan yang mencakup semua bagian industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menjelaskan elemen-elemen pada sistem reservasi	1.1 **Sistem reservasi manual dibedakan dengan sistem reservasi terkomputerisasi**. 1.2 **Tipe reservasi** yang bisa terproses dijelaskan. 1.3 **Berbagai cara penerimaan reservasi** diidentifikasi. 1.4 **Pelanggan yang membutuhkan reservasi** dapat dibedakan.
2. Menanggapi permintaan reservasi	2.1 Pelanggan yang ingin membuat reservasi diterima. 2.2 **Detail reservasi yang dibutuhkan** diidentifikasikan. 2.3 **Ketersediaan reservasi atas kebutuhan pelanggan** disarankan. 2.4 **Alternatif lain ditawarkan** saat reservasi yang diminta tidak tersedia. 2.5 **Saran** dan informasi tentang produk, layanan, dan fasilitas yang tersedia ditawarkan. 2.6 **Pertanyaan pelanggan ditanggapi**.
3. Memasukkan detail reservasi ke dalam sistem	3.1 **Detail reservasi** dicatat. 3.2 **Riwayat pelanggan** yang tersedia diperbarui untuk dapat digunakan. 3.3 Detail reservasi dikonfirmasi ke pelanggan saat penyelesaian pencatatan data. 3.4 **Masalah yang berkaitan dengan reservasi** dijelaskan. 3.5 **Pembayaran** untuk reservasi diterima**.** 3.6 **Reservasi diarsipkan**. 3.7 **Dokumen terkait reservasi** dibuat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Memelihara reservasi	4.1 **Reservasi yang ada dirubah** sesuai kebutuhan. 4.2 Reservasi dibatalkan. 4.3 **Reservasi yang belum terkonfirmasi** ditindaklanjuti. 4.4 **Catatan internal, dokumen dan arsip diperbarui** sesuai dengan kebutuhan.
5. Mengomunikasikan detail reservasi kepada pihak lain	5.1 **Personel internal,** area pelayanan dan departemen yang terkait dengan reservasi diberitahukan. 5.2 **Organisasi eksternal** yang terkait dengan reservasi diberitahukan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tur Operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Sistem reservasi manual dibedakan dengan sistem reservasi terkomputerisasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Pengidentifikasian bagian-bagian komponen dan elemen dari setiap sistem.
      1.2.2 Menjelaskan fungsi dan fasilitas dari setiap sistem.
      1.2.3 Menjelaskan keuntungan dan kerugian yang berhubungan dengan setiap sistem.

1.3 Tipe reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Penyedia akomodasi, termasuk hotel, pesanggrahan, dan taman karavan.

1.3.2 Penyedia transportasi, termasuk pesawat terbang, kapal pesiar, gerbong kereta, limosin.

1.3.3 Operator tur dengan tur harian atau tur yang panjang.

1.3.4 Perusahaan penyewaan mobil.

1.3.5 Reservasi tempat makan dan makanan.

1.3.6 Hiburan.

1.3.7 Atraksi wisata.

1.3.8 Acara/*events.*

1.4 Berbagai cara penerimaan reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Telepon.

1.4.2 Faksimil.

1.4.3 Surat.

1.4.4 Tatap muka.

1.4.5 Surat elektronik.

1.4.6 Aplikasi pesan singkat/*Short Message Service* (SMS).

1.4.7 Aplikasi pesan instan.

1.4.8 Aplikasi *video conference.*

1.4.9 Aplikasi kecerdasan buatan, *chatbot.*

1.5 Pelanggan yang membutuhkan reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Individu pribadi.

1.5.2 Grup.

1.5.3 Pelanggan korporasi.

1.5.4 Perwakilan pemerintah.

1.5.5 Delegasi konferensi.

1.5.6 *Very Important Person* (VIP).

1.5.7 Agent yang memiliki perjanjian komersil "pembayaran komisi" untuk penjualan/reservasi, termasuk *retail travel consultant*, perusahaan *inbound tur, venue/property* lainnya.

1.6 Detail reservasi yang dibutuhkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Menanyakan detail reservasi.

1.6.2 Memperjelas detail reservasi yang relevan, termasuk nama, tanggal, waktu, dan permintaan khusus.

1.6.3 Mengulang kembali detail reservasi untuk konfirmasi.

1.7 Ketersediaan reservasi atas kebutuhan pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Tersedia.

1.7.2 Tidak tersedia, reservasi harus ditolak/digantikan.

1.7.3 Tersedia dengan kondisi, seperti pembayaran premium, waktu minimum lama tinggal (*minimum stay of length*).

1.7.4 Tersedia, tetapi dengan harga, waktu, hari, pengaturan yang berbeda, atau kriteria lain yang dibutuhkan.

1.8 Alternatif lain ditawarkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada*:*

1.8.1 Memberitahukan tawaran *waiting list* dan *standby*, ketika diberlakukan.

1.8.2 Menawarkan waktu, hari, pesawat, *venue,* dan lainnya yang berbeda.

1.8.3 Merekomendasikan alternatif yang tepat.

1.9 Saran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Berusaha mencapai penjualan tambahan.

1.9.2 Menggunakan teknik *up-selling.*

1.9.3 Membuat rekomendasi dan anjuran.

1.9.4 Menyediakan saran.

1.10 Pertanyaan pelanggan ditanggapi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Menyediakan informasi biaya terkait dengan reservasi.

1.10.2 Memberitahukan fitur produk dan layanan serta keuntungannya.

1.10.3 Menginformasikan perbedaan antara pilihan-pilihan yang tersedia.

1.10.4 Menghubungkan pelanggan dengan petugas internal dengan spesialisasi terkait, ketika dibutuhkan.

1.10.5 Menerima pertanyaan yang muncul, mencari solusi yang dibutuhkan dan menindaklanjutinya dengan pelanggan.

1.11 Detail reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Melengkapi 'bagian yang harus diisi' pada sistem komputer terkomputerisasi *Computer Reservation System* (CRS).

1.11.2 Menentukan tanggal, waktu, nomor, nama, detail kontak, ditambah dengan informasi lain seperti, nomor penerbangan, tempat duduk yang diinginkan, tipe mobil yang ingin disewa, dan lainnya sesuai dengan jenis reservasi yang dibutuhkan.

1.11.3 Memulai dokumentasi internal dan/atau arsip untuk reservasi.

1.11.4 Mematuhi peraturan reservasi internal perusahaan.

1.11.5 Beberapa catatan dari bermacam-macam dokumen/layar yang dibutuhkan oleh sistem perusahaan.

1.12 Riwayat pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Meningkatkan level pelayanan pelanggan.

1.12.2 Memerinci permintaan khusus.

1.12.3 Membagikan data dengan departemen terkait.

1.12.4 Mengkonfirmasi data yang telah ada.

1.13 Masalah yang berkaitan dengan reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Waktu kedatangan dan keberangkatan.

1.13.2 Pembayaran, termasuk deposit awal.

1.13.3 Garansi dan jaminan yang ada, termasuk identifikasi ketika hal tersebut tidak ada atau tidak diterapkan.

1.13.4 Peraturan *refund* dan pertukaran.

1.13.5 Konfirmasi akhir.

1.13.6 Tanggal pembayaran terakhir, sesuai dengan yang berlaku.

1.14 Pembayaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menerima pembayaran dengan karu kredit melalui telepon.

1.14.2 Menjelaskan detail pembayaran terkait, termasuk jumlah yang dikehendaki dan batas waktu pembayaran.

1.14.3 Menerima deposit di awal.

1.14.4 Menjelaskan aturan perusahaan tentang pembayaran dan deposit.

1.14.5 Menjelaskan bahwa semua reservasi bersifat sementara hingga pembayaran diterima, sebagaimana berlaku.

1.15 Reservasi diarsipkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Pengarsipan sederhana berbasis kertas.

1.15.2 Penamaan arsip pada arsip eletronik.

1.15.3 Penyimpanan reservasi dalam sistem reservasi terkomputerisasi.

1.15.4 Mengkonfirmasi secara visual bahwa reservasi telah disimpan, secara tepat.

1.16 Dokumen terkait reservasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Faktur, catatan kredit dan kwitansi.

1.16.2 Konfimasi reservasi.

1.16.3 Slip pemesasan, folio tamu dan catatan spesifik perusahaan lainnya.

1.16.4 *Voucher* layanan.

1.16.5 Lembar informasi dan brosur.

1.16.6 Mendistribusikan dokumentasi yang diperlukan.

1.17 Reservasi yang ada dirubah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Mengubah lama tinggal dan/atau tanggal.

1.17.2 Menukar penerbangan atau detail perjalanan dan rencana perjalanan.

1.17.3 Memperbarui kontak pelanggan dan detail pembayaran.

1.18 Reservasi yang belum terkonfirmasi ada dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Menghubungi pelanggan untuk mendapatkan umpan balik lisan.

1.18.2 Permintaan pembayaran.

1.18.3 Pemberitahuan reservasi yang berstatus belum terbayar.

1.18.4 Mengingatkan pelanggan dengan sopan.

1.18.5 Memberitahu pelanggan tentang persyaratan perusahaan mengenai konfirmasi dan pembayaran atas reservasi yang ada.

1.19 Catatan internal, dokumen, dan arsip diperbarui dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Pencatatan jumlah pembayaran yang telah dibuat, seperti pembayaran lunas, deposit.

1.19.2 Menyesuaikan catatan untuk menunjukkan *refund* dan diskon yang diizinkan.

1.19.3 Memasukan data keuangan kedalam catatan keuangan berbasis kertas atau elektronik, seperti yang disyaratkan oleh perusahaan.

1.19.4 Menyiapkan catatan untuk audit malam dan penerbitan laporan, yang disyaratkan.

1.19.5 Menaati protokol penyimpanan data *record* internal dan akunting.

1.20 Personel internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Dengan segera memberitahukan informasi mengenai permintaan mendesak, permintaan khusus, tokoh penting (*Very Important Person*) dan reservasi yang terlambat.

1.20.2 Menyampaikan informasi kepada yang mengelola reservasi, dan juga departemen dan personel pendukung lain yang berhubungan.

1.20.3 Menyediakan seluruh detail reservasi yang relevan, seperti waktu, tanggal, permintaan khusus tamu, status tamu, status pembayaran, dan janji yang dibuat.

1.21 Organisasi eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Dengan segera memberitahukan informasi mengenai permintaan mendesak, permintaan khusus, tokoh penting (*Very Important Person*) dan reservasi yang terlambat.

1.21.2 Menyediakan seluruh detail reservasi yang relevan, seperti waktu, tanggal, permintaan khusus, status tamu, status pembayaran, janji yang dibuat.

1.21.3 Menunjukkan detail komisi yang dapat dibayarkan/dapat diterima.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi lisan dan tulisan

2.1.3 Kalkulator

2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Global Distribution Sistem* (GDS)

2.2.2 *Computer Reservation Sistem* (CRS)

2.2.3 *New Distribution Capability* (NDC)

2.2.4 Daftar harga pemasok

2.2.5 Standar tempat kerja

2.2.6 Prosedur reservasi

2.2.7 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.8 Jaringan internet

2.2.9 *Printer*

2.2.10 Aplikasi pendukung komunikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Aplikasi pesan singkat.

b. Aplikasi surat elektronik.

c. Aplikasi pesan instan.

d. Aplikasi *video conference.*

3. Peraturan yang diperlukan

   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar

   4.1 Norma

   (Tidak ada.)

   4.2 Standar

   4.2.1 *Common ASEAN Turism Curriculum* - D2.TTA.CL2.17 *Receive and Process Reservations*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

   1.2.1 Observasi demonstrasi.

   1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

   1.2.3 Bermain peran.

   1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

   1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

   1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

   1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

   1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peraturan perusahaan dan prosedur yang berhubungan dengan pemrosesan reservasi, layanan pelanggan, deposit dan ganti rugi

3.1.2 Menjual produk

3.1.3 Produk dari produk dan layanan yang dijual

3.1.4 Sistem yang berhubungan dengan operasional dan persoalan pencarian masalah untuk sistem reservasi terkomputerisasi, ketika diperlukan

3.1.5 Pengamanan prosedur masuk dan keluar, termasuk kebutuhan untuk mengganti kata sandi secara berkala untuk sistem reservasi terkomputerisasi, ketika diperlukan

3.1.6 Kode yang digunakan oleh sistem perusahaan untuk mengizinkan pengodean dan penguraian kode reservasi yang akurat dan cepat untuk untuk sistem reservasi terkomputerisasi, ketika diperlukan

3.1.7 Persyaratan dari pengisian sistem wajib untuk untuk sistem reservasi terkomputerisasi, ketika diperlukan

3.1.8 Sifat terhubung satu sama lain dari dokumen berbasis kertas dan arsip yang digunakan untuk memproses reservasi menggunakan sistem reservasi berbasis kertas/manual

3.2 Keterampilan

3.2.1 Penggunaan papan ketik, memasukkan (entri) data dan kemampuan menulis

3.2.2 Kontak pelanggan, kemampuan interpersonal dan negosiasi.

3.2.3 Etika bertelepon

3.2.4 Mengakses *Computer Reservation System* (CRS) maupun *Global Distribution System* (GDS).

3.2.5 Membuat reservasi sesuai kebutuhan pelanggan.

3.2.6 Pelayanan pembayaran yang tepat.

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam menerima reservasi

4.2 Empati terhadap tamu

4.3 Cermat dalam memberikan solusi yang terbaik terkait reservasi yang akan, sedang dan telah dilakukan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan mengakses dan memanipulasi data sistem yang yang ditunjuk dalam sistem reservasi terkomputerisasi, ketika dibutuhkan

5.2 Ketelitian dalam menerima dan memproses jenis reservasi yang ditunjuk dan mencakupi namun tidak terbatas pada:

5.2.1 Menentukan ketersediaan

5.2.2 Mencatat reservasi dengan sesuai

5.2.3 Mengkonfirmasi detail reservasi dengan penelpon /pihak yang melakukan reservasi

5.3 Ketepatan dalam merubah reservasi yang ada dengan cara yang ditentukan yang sejalan dengan sistem dan keterbatasan yang ditekankan lainnya

KODE UNIT : **N.79JPW00.018.2**

JUDUL UNIT : **Mengemas Produk dan Layanan Pariwisata**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mencari sumber dan mengevaluasi produk serta layanan untuk dimasukkan ke dalam paket dan dijual kepada individu dan/atau grup pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menjelaskan konteks untuk paket	1.1 **Pelanggan** diidentifikasi untuk membuat paket. 1.2 **Persyaratan pelanggan yang berhubungan dengan paket** diidentifikasi. 1.3 **Persyaratan dari perusahaan penyelenggara** yang berhubungan dengan paket diidentifikasi. 1.4 **Tujuan** paket diidentifikasi. 1.5 **Produk dan layanan** diidentifikasi untuk dimasukkan ke dalam paket.
2. Mencari sumber untuk mengemas produk dan layanan	2.1 **Sumber informasi** tentang produk dan layanan diidentifikasi. 2.2 **Sumber informasi diteliti** untuk memperoleh informasi yang ditargetkan. 2.3 **Penerapan produk dan layanan yang telah diidentifikasi dinilai** untuk paket yang akan dikemas. 2.4 **Produk dan layanan dipilih** untuk dikemas.
3. Menciptakan paket untuk produk dan layanan	3.1 **Kebutuhan perencanaan awal** diidentifikasikan untuk paket. 3.2 **Semua komponen** di dalam paket individual ditentukan. 3.3 **Durasi pada paket** ditentukan. 3.4 **Harga** untuk paket dihitung. 3.5 **Syarat dan ketentuan** dari paket dikembangkan 3.6 **Konsep rencana perjalanan** untuk paket dipersiapkan. 3.7 **Pengawasan penjualan atas paket** dipersiapkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.8 **Aktivitas pemasaran** untuk paket direncanakan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variable
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tur Operation/ Travel Management Company (*TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Individu dan kelompok, termasuk pelanggan sewaktu, dan sektor target pasar yang teridentifikasi.
      1.2.2 Operator tur harian.
      1.2.3 *Wholesaler tur outbound.*
      1.2.4 Operator tur *inbound.*
      1.2.5 Penyelenggara pertemuan/konferensi.
   1.3 Persyaratan pelanggan yang berhubungan dengan paket dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.3.1 Preferensi destinasi wisata.
      1.3.2 Anggaran.
      1.3.3 Pemasalahan waktu dan durasi, termasuk batasan dan kebutuhan untuk digabungkan dengan program tur atau perjalanan yang ada.
      1.3.4 Isu budaya dan agama.
      1.3.5 Preferensi produk dan layanan.

1.3.6 Kepraktisan.

1.3.7 Tipe dan standar pelayanan.

1.3.8 Pengidentifikasian fokus dari perjalanan.

1.4 Persyaratan dari perusahaan penyelenggara dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Meningkatkan dan memperluas jenis produk, termasuk inisiatif produk yang selaras dengan rencana bisnis dan tujuan pemasaran.

1.4.2 Profit.

1.4.3 Pergerakan ke target pasar yang baru.

1.4.4 Reputasi dan citra.

1.4.5 Perjanjian kerja sama bisnis, termasuk waralaba dan perjanjian berdasarkan kontrak.

1.4.6 Menemui persaingan.

1.4.7 Keterlibatan kolega dalam menentukan persyaratan.

1.5 Tujuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Konferensi.

1.5.2 Acara sosial.

1.5.3 Liburan dan rekreasi.

1.5.4 Program tur, termasuk tur sewaktu, *eco-tour*, tur budaya dan tur pendidikan.

1.5.5 Rencana perjalanan minat khusus.

1.5.6 Insentif.

1.5.7 Tour series.

1.6 Produk dan layanan dapat berhubungan dengan pemasok, perantara dan/atau paket tur yang dipromosikan dalam brosur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Akomodasi, termasuk pilihan dengan layanan dan tanpa layanan.

1.6.2 Transportasi, termasuk udara, kereta api, bus/*coach* dan kapal.

1.6.3 Sewa mobil, termasuk sewa jangka panjang dan jangka pendek.

1.6.4 Atraksi, termasuk wisata alam dan buatan manusia.

1.6.5 Tur, termasuk tur sampingan, tur harian dan tur yang panjang.

1.6.6 Penyediaan makanan, termasuk makan utama dan makanan ringan.

1.6.7 Hiburan, termasuk rekreasi, seni, olahraga, budaya, musik, festival, dan acara khusus.

1.6.8 Fasilitas konferensi.

1.6.9 Layanan khusus, termasuk pemandu, penerjemah, layanan sekretariat, penjaga anak dan keamanan.

1.7 Sumber informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Pemasok, maskapai penerbangan dan penyedia termasuk semua yang ada di jaringan distribusi.

1.7.2 Pusat informasi pariwisata setempat.

1.7.3 Kedutaan di lokasi/destinasi wisata tertentu.

1.7.4 Operator lokal, termasuk properti akomodasi, tur, tempat, restoran, dan toko cenderamata.

1.7.5 Otorita pariwisata, termasuk regional, domestik dan internasional.

1.7.6 Asosiasi industri serta biro/otoritas pemerintah yang berwenang.

1.7.7 Literatur umum, termasuk majalah berkenaan dengan industri pariwisata, buku panduan, publikasi berisi informasi pariwisata.

1.7.8 Internet.

1.7.9 Media.

1.7.10 Kunjungan pribadi ke destinasi wisata dan inspeksi langsung ke atraksi, tempat, dan fasilitas.

1.8 Sumber informasi diteliti dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Melaksanakan riset sederhana (*desktop research*) – termasuk riset internet dan analisa data internal yang ada di sistem lokal

a. Statistik keberangkatan pengunjung domestik dan internasional, pengeluaran, wisatawan malam.

b. Profil pengunjung termasuk asal turis, jumlah, tujuan perjalanan, musiman, akomodasi, transportasi dan pengeluaran selama berkunjung.
c. Laporan berdasarkan penelitian dari otoritas pemerintah yang berwenang dan asosiasi industri, terkait tren industri, aktivitas perngembangan terbaru dan perkiraan pengembangan di masa depan.
d. Tanggapan/respons s balik dari pelanggan.
e. Studi kelayakan untuk pengembangan produk baru.
f. Respons pada survei, kuesioner tentang preferensi, kebutuhan dan aktivitas turis terkini.

1.8.2 Melaksanakan riset formal mengenai pasar secara kualitatif dan kuantitatif, termasuk fokus kelompok, survei dan kuesioner untuk mendapat data primer riset.

1.8.3 Melihat tren terbaru yang muncul.

1.8.4 Menggunakan jaringan kontak pribadi.

1.8.5 Mengunjungi penyedia, *airlines*, dan pemasok.

1.8.6 Melakukan observasi pribadi.

1.8.7 Meminta umpan balik dari pelanggan.

1.9 Penerapan produk dan layanan yang telah diidentifikasi dinilai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menentukan tarif, modal, upah, biaya, pajak untuk setiap komponen paket.

1.9.2 Mengevaluasi ketersediaan dalam basis jangka pendek dan yang berjalan, sesuai dengan yang diperlukan oleh paket seperti biasanya.

1.9.3 Menghitung keuntungan investasi, termasuk pertimbangan dampak metode *loss leader.*

1.9.4 Menilai kecocokan antar citra dan reputasi perusahaan.

1.9.5 Menguji kualitas produk dan layanan, termasuk penilaian persepsi pelanggan yang berhubungan dengan *pemangku kepentingan* seperti maskapai penerbangan, pemasok, destinasi, produk dan layanan potensial.

1.9.6 Mengidentifikasi fitur dan keuntungan, termasuk perbandingan dengan paket yang ditawarkan oleh kompetitor.

1.9.7 Mengecek kecocokan antara produk/layanan dan objektif yang teridentikasi, serta tuntutan/permintaan pelanggan terhadap paket.

1.9.8 Menentukan karakteristik destinasi, termasuk kemudahan akses dan transportasi, fasilitas, pengaruh musiman, tingkat infrastruktur, peraturan pemerintah, acara khusus, *venue* pendukung dan sumber daya manusia yang berpotensi untuk memberikan pelayanan yang disyaratkan, potensi promosi, materi promosi yang ada, outlet eceran, dan layanan pendukung tambahan.

1.9.9 Pertimbangan legal.

1.9.10 Sensitifitas budaya.

1.10 Produk dan layanan dipilih dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Selaras dengan tujuan yang teridentifikasi.

1.10.2 Memenuhi persyaratan pelanggan.

1.10.3 Memastikan ketersediaan tempat.

1.10.4 Melakukan negosiasi dengan pemasok, operator, dan penyedia lainnya termasuk konfirmasi tertulis.

1.10.5 Memastikan nilai dan potensi penjualan.

1.11 Kebutuhan perencanaan awal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Pengaruh musiman.

1.11.2 Jadwal dari acara sewaktu.

1.11.3 Permintaan pelanggan.

1.11.4 Posisi dari paket lain dalam hal siklus hidup produk.

1.11.5 Aktivitas yang dilakukan oleh kompetitor.

1.12 Semua komponen dapat mencakupi namun tidak terbatas pada produk dan layanan untuk paket individu dan akan berhubungan dengan:

1.12.1 Penyertaan *(inclusion).*

1.12.2 Pengecualian (*exclude)*.

1.12.3 Tambahan (*add-on*).

1.12.4 Pilihan yang tersedia, termasuk pengganti dan alternatif, ketika dibutuhkan.

1.13 Durasi pada paket dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Merumuskan paket untuk mengakomodir perbedaan secara waktu (lini masa) untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang telah diidentifikasi.

1.13.2 Menambahkan dan mengurangi peserta, yang memungkinkan pencapaian durasi namun tetap mempertahankan nilai dan kelayakan paket.

1.13.3 Mentaati peraturan yang telah disepakati dengan pemasok, penyedia dan maskapai penerbangan.

1.14 Harga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menganalisa harga yang ditawarkan oleh kompetitor.

1.14.2 Menentukan kemampuan target pasar.

1.14.3 Memastikan keuntungan yang disyaratkan oleh perusahaan.

1.14.4 Mengidentifikasi apa saja yang akan ditanggung oleh pasar.

1.14.5 Memperhitungkan waktu yang tepat dalam mengumumkan harga, termasuk tarif khusus dan diskon.

1.14.6 Menentukan modal perusahaan mengenai biaya terkait pada pengembangan dan penjualan paket.

1.14.7 Memperhitungkan (*factoring*) komisi.

1.15 Syarat dan ketentuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Deposit dan pembayaran penuh.

1.15.2 Biaya dan beban terkait, termasuk pinalti, syarat pembayaran dan tenggang waktu untuk pembayaran.

1.15.3 Komisi yang sudah jatuh tempo atau harus dibayarkan.

1.15.4 Pembatalan dan perubahan, termasuk batas waktu dan beban biaya.

1.15.5 Batasan tanggung jawab.

1.15.6 Garansi dan jaminan.

1.15.7 Penanganan keluhan.

1.16 Konsep rencana perjalanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Destinasi harian.

1.16.2 Waktu.

1.16.3 Destinasi.

1.16.4 Atraksi wisata, tur, dan keliling kota.

1.16.5 Aktivitas yang tersusun.

1.16.6 Akomodasi.

1.16.7 Transportasi.

1.17 Pengawasan penjualan atas paket dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Memfasilitasi pencatatan atas pertanyaan yang timbul dan berhubungan dengan paket.

1.17.2 Mengadakan sistem internal untuk melakukan pencatatan atas penjualan paket, termasuk lokasi penjualan, tenaga penjual, komisi, dan pilihan yang diambil.

1.17.3 Pengaturan atas data penjualan agar dapat diteruskan dari bisnis terkait.

1.18 Aktivitas pemasaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Menyiapkan peluncuran paket produk dan layanan.

1.18.2 Menyiapkan materi iklan di tempat penjualan.

1.18.3 Menyiapkan media promosi, termasuk iklan, acara dan kompetitor.

1.18.4 Melatih staf penjualan terkait paket produk dan layanan.

1.18.5 Mendesain perangkat umpan balik dari pelanggan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.1.3 Kalkulator

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Akses ke standar tempat kerja

2.2.2 Prosedur, peraturan dan panduan

2.2.3 Media promosi

2.2.4 Aplikasi penjualan paket

2.2.5 Jaringan telepon dan internet

2.2.6 *Printer*

2.2.7 Perangkat penelitian baik kuantitatif maupun kualitatif

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan pemasok

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.18 *Source and Package Tourism Products and Services*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penerapan secara langsung atau simulasi teknik aplikasi ditempat kerja, strategi prosedur untuk mendapatkan informasi sumber produk dan pelayanan untuk dapat dikembangkan menjadi paket yang bisa dijual.

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi di unit ini :

1.2.1 Observasi performa praktik dari kandidat.

1.2.2 Tugas untuk mengembangkan paket yang ditentukan.

1.2.3 Portofolio dokumentasi yang diperoleh sebagai bagian riset dan mencari sumber.

1.2.4 Mendeskripsikan *hard copy* paket, termasuk rencana perjalanan untuk paket yang sudah ditentukan.

1.2.5 Adu peran.

1.2.6 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.7 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.8 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peraturan dan prosedur perusahaan yang berhubungan dengan pengembangan paket dan memasukkan persetujuan dengan pemasok, penyedia dan *airlines* penggunaan *supplier/provider* yang disukai pelanggan

3.1.2 Peraturan pengemasan yang sesuai dengan perusahaan dan peraturan asosiasi

3.1.3 Aturan domestik dan internasional, regulasi, perundang-undangan dan hal-hal yang berlaku untuk membuat paket

3.1.4 Industri yang ada di destinasi, pilihan transportasi, akomodasi dan potensi lainnya yang dapat digunakan dalam penyusunan paket dengan berbagai tipe

3.2 Keterampilan

3.2.1 Penggunakan hasil riset, negosiasi dan teknis analisis untuk membentuk paket

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Ketelitian dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan
    4.2 Inisiatif mencari informasi terkini mengenai destinasi
    4.3 Ketelitian dalam mengidentifikasi komponen harga dan perhitungan harga paket
    4.4 Profesional dalam menawarkan paket tur

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman akan aturan, regulasi dan prosedur, perundang-undangan, kebijakan dan prosedur yang berlaku dalam perusahaan untuk membuat paket

5.2 Ketelitian dalam menciptakan dan menghitung paket yang dapat dijual sesuai dengan kebutuhan pelanggan grup maupun individu yang dituju

KODE UNIT : **N.79JPW00.019.2**

JUDUL UNIT : **Menyediakan Informasi dan Saran Tentang Destinasi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mendapatkan dan membuat informasi destinasi terkini yang tersedia untuk kolega dan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menghasilkan pengetahuan awal tentang destinasi	1.1 **Sumber informasi** diidentifikasikan. 1.2 **Kriteria informasi destinasi** dijelaskan. 1.3 **Kebutuhan pelanggan yang berhubungan dengan informasi destinasi** yang diperlukan oleh pelanggan diidentifikasi. 1.4 **Informasi destinasi diteliti.** 1.5 **Informasi produk umum diklasifikasikan.**
2. Memperbarui pengetahuan tentang destinasi	2.1 **Pendaftaran informasi destinasi terkini dilakukan.** 2.2 **Informasi terkini** digabungkan dengan informasi destinasi yang sudah ada. 2.3 **Data informasi baru** dan/atau destinasi baru disimpan.
3. Mengkomunikasikan pengetahuan tentang destinasi	3.1 **Kebutuhan pelanggan dan kolega** yang berkaitan dengan informasi destinasi diidentifikasikan. 3.2 **Informasi mengenai destinasi disebarluaskan.** 3.3 **Informasi spesifik mengenai destinasi disarankan kepada pelanggan**.
4. Meninjau ketentuan mengenai pengetahuan destinasi	4.1 Sumber informasi mengenai destinasi **dievaluasi.** 4.2 **Metode penentuan** mengenai informasi destinasi dievaluasi dengan efektif. 4.3 Penentuan **informasi destinasi dievaluasi secara efektif.** 4.4 **Perubahan sumber informasi destinasi dikonfirmasikan.**

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
b. *Inbound tour sarana pengangkut/ Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent (OTA)*

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Sumber informasi mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Sumber bisnis internal, termasuk basis data, brosur, perpustakaan dan buku tentang destinasi.

1.2.2 Kontak langsung dengan:

a. Pemasok travel, termasuk *airlines, cruise operator,* sarana pengangkut kereta api, bisnis rental mobil, penyewaan *limousine*, taksi.
b. Pemasok dan penyedia dan pelayanan tambahan lainnya, termasuk akomodasi, konfrensi dan venue.
c. Tur sarana pengangkut dan *wholesaler.*
d. *Travel agent* dan asosiasi.
e. *Travel* yang besar.
f. Badan otorita pariwisata termasuk domestik dan international.

1.2.3 Literatur, termasuk peta referensi, panduan kota, buku, majalah dan surat kabar.

1.2.4 Situs web, termasuk perusahaan individu, petunjuk, situs berita, situs survei dan riset.

1.2.5 Kontak jaringan pribadi, termasuk yang ada di dalam perusahaan dan yang ada di luar bisnis.

1.3 Kriteria informasi destinasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Keakuratan.

1.3.2 Kekinian.

1.3.3 Kelengkapan.

1.3.4 Kepercayaan dan teputasi sumber.

1.3.5 Modal.

1.3.6 Kemudahan akses.

1.3.7 Status bebas hak cipta dari informasi.

1.4 Kebutuhan pelanggan yang berhubungan dengan informasi destinasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Atraksi wisata utama, termasuk wisata alam dan buatan manusia.

1.4.2 Petunjuk tentang pergerakan di sekitar destinasi, termasuk peta dan buku petunjuk.

1.4.3 Daerah yang banyak dikunjungi wisatawan di destinasi, termasuk penandaan dan lokasi dari berbagai daerah unik.

1.4.4 Fitur geografis, termasuk fitur wilayah terdekat.

1.4.5 Bangunan dan monumen terkenal termasuk yang jauh maupun yang dekat.

1.4.6 Festival dan acara keagamaan.

1.4.7 Ekonomi lokal, termasuk keadaan ekonomi negara, institusi keuangan, akses pendanaan, mata uang yang digunakan dan nilai tukar.

1.4.8 Kebudayaan lokal, termasuk peringatan, kebutuhan keagamaan, tindakan yang dapat menimbulkan pelanggaran yang tidak disengaja, kebutuhan untuk lokal yang spesifik dan sensitif dan bentuk yang spesial dari komunitas-komunitas yang ada di destinasi.

1.4.9 Perundang-undangan dan pengaturan, termasuk pelanggaran dan tanggung jawab pribadi di seluruh

daerah yang memiliki kekhususan, khususnya larangan-larangan yang mungkin tidak ada di negara asal.

1.4.10 Fasilitas lokal, termasuk layanan publik dan berbayar.

1.4.11 Tinjauan kesehatan, keselamatan, dan keamanan.

1.4.12 Peringatan pemerintah, saran untuk perjalanan yang terkini.

1.4.13 Fasilitas dan layanan olahraga spesifik, belanja, budaya, agama dan fasilitas serta layanan lainnya.

1.4.14 Tingkatan dan kelayakan infrastruktur dasar, termasuk jalan, listrik dan kebutuhan umum.

1.4.15 Kondisi iklim dan cuaca musiman.

1.4.16 Kemampuan destinasi untuk menampung wisatawan dengan kebutuhan khusus, termasuk kebutuhan berdasarkan umur, bahasa, dan *disability.*

1.4.17 Makanan dan minuman, termasuk identifikasi makanan dan minuman lokal.

1.4.18 Pilihan dan ketersediaan produk dan layanan, untuk semua fasilitas, pembelanjaan eceran, akomodasi, kebutuhan dasar, transportasi dan kebutuhan spesifik pelanggan.

1.4.19 Paspor dan persyaratan visa

1.4.20 Pabean dan pajak.

1.5 Informasi destinasi diteliti dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Diskusi yang informal dengan kolega dan pelanggan.

1.5.2 Pendidikan formal, termasuk studi yang mengambil alih pekerjaan yang disediakan oleh atasan atau pelatihan vokasi yang diambil dan biaya ditanggung sendiri.

1.5.3 Literatur, termasuk brosur, majalah, artikel media, jurnal perdagangan, buku panduan, dan material destinasi.

1.5.4 Menghadiri sesi dan acara untuk mendapatkan informasi yang sesuai, pembaruan, seminar, konferensi dan pameran perdagangan.

1.5.5 Mengunjungi destinasi, tempat, atraksi dan situs, termasuk kebiasaan-kebiasaan.

1.5.6 Kontak langsung dengan organisasi dari destinasi tujuan

1.5.7 Mengakses internet dan situs web destinasi tujuan.

1.5.8 Menonton video, televisi dan film.

1.6 Informasi produk secara umum diklasifikasikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Sistim referensi kartu.

1.6.2 Data dan catatan mengenai tujuan.

1.6.3 Data dan catatan untuk rute tur dan semua lokasi.

1.6.4 Data dan catatan untuk target dari sasaran pasar/*market*

1.6.5 Database terkompuerisasi termasuk pembagian data ke dalam *folder*, *sub-folder* dan *file.*

1.6.6 Daftar isi untuk membantu dalam mengidentifikasi informasi yang dibutuhkan.

1.6.7 Kepatuhan terhadap pedoman internal dan otoritas terkait dengan memasukkan daya ke dalam sistem.

1.7 Informasi produk umum dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Gaya produk dan layanan yang tersedia di dalam destinasi.

1.7.2 Ketersediaan produk musiman termasuk, musim sepi dan ramai, dan pengaruh musiman yang berhubungan dengan cuaca.

1.7.3 Lokasi geografis dari produk dan layanan di destinasi.

1.8 Informasi produk umum dapat ditemukan selain dari sumber diatas dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Brosur, yang berisikan tentang industri pendirian, dan tujuan yang diproduksi oleh perusahaan swasta dan badan otoritas pariwisata.

1.8.2 Informasi lengkap tentang penjualan dan pemasok yang disediakan oleh penyedia destinasi dan pendukungnya, pusat pembelanjaan, kawasan sekitar, atraksi dan penyelenggara acara.

1.8.3 Produk manual.

1.8.4 Selebaran iklan.

1.9 Pendaftaran informasi destinasi terkini dilakukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mendaftar secara daring.

1.9.2 Membayar suatu biaya.

1.9.3 Membuat kata sandi dan nama pengguna yang disyaratkan, bila perlu.

1.9.4 Menambahkan detail perusahaan penyedia dengan sumber informasi.

1.9.5 Menimbulkan rasa kepercayaan pada perusahaan penyedia.

1.9.6 Bergabung dengan asosiasi atau badan agar bisa mendapatkan akses.

1.10 Informasi terkini dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Menghapus informasi lama.

1.10.2 Menghapus arsip dan berkas yang tidak lagi dibutuhkan.

1.10.3 Menerapkan prosedur pengawasan dengan versi yang berlaku.

1.10.4 Memperbarui indeks kontrol yang relevan untuk menunjukkan arsip dan berkas yang telah direvisi.

1.10.5 Menambahkan data untuk diidentifikasi tanggal terakhir diperbarui.

1.11 Data informasi yang baru dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Memperbarui indeks kontrol yang relevan untuk menunjukkan arsip dan berkas informasi baru.

1.11.2 Menginformasikan kepada kolega tentang adanya informasi baru memastikan ketersediaan.

1.12 Kebutuhan pelanggan dan kolega dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Acuan terhadap permintaan khusus atau pertanyaan yang telah dibuat.

1.12.2 Pembagian data spesifik dengan staf penjualan dan kolega destinasi khusus.

1.12.3 Menyediakan informasi detail kepada staf baru.

1.12.4 Persyaratan khusus yang berhubungan dengan tujuan untuk menyasar pelanggan grup yang berhubungan dengan kolega yang ditunjuk.

1.13 Informasi mengenai destinasi disebarluaskan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Memberitahu secara lisan, termasuk tatap muka dan melalui telepon.

1.13.2 Menyediakan informasi yang dicetak, termasuk distribusi internal dan layanan surat/kurir ke agen dan sub-agen.

1.13.3 Meneruskan arsip secara elektronik.

1.14 Informasi spesifik mengenai destinasi disarankan kepada pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mengatur pertemuan dengan pelanggan.

1.14.2 Mengarahkan pertemuan mengenai informasi destinasi untuk kelompok yang dituju.

1.14.3 Memberikan saran secara pribadi di kantor atau dirumah pelanggan.

1.14.4 Mempromosikan destinasi kepada grup sebagai bagian dari proses penjualan, termasuk penyampaian presentasi.

1.14.5 Menyediakan saran dan usulan berdasarkan persyaratan dan batasan yang ada, termasuk dana, durasi, waktu dan preferensi pribadi.

1.14.6 Menyiapkan konsep rencana perjalanan dan daftar harga.

1.14.7 Menawarkan alternatif.

1.14.8 Membuat rekomendasi berdasar pengetahuan dan pengalaman pribadi.

1.15 Sumber informasi mengenai destinasi dievaluasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mencari umpan balik dari kolega.

1.15.2 Mencari umpan balik dari pelanggan saat perjalanan kembali dari destinasi.

1.15.3 Membandingkan informasi dari sumber yang berbeda mengenai destinasi yang sama.

1.15.4 Menghubungkan informasi tentang destinasi dengan pengalaman dan pengetahuan pribadi.

1.15.5 Mengambil alih analisa modal-keuntungan, saat diperlukan.

1.15.6 Menilai sumber dengan kriteria untuk mendapatkan informasi tentang destinasi.

1.16 Metode penentuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Mencari umpan balik dari pelanggan tentang kegunaan metode saat ini.

1.16.2 Mempertimbangkan pilihan baru.

1.16.3 Menilai metode yang digunakan lawan.

1.16.4 Merevisi metode kesepakatan informasi terkini dengan basis umpan balik dan pilihan yang muncul.

1.17 Informasi destinasi dievakuasi secara efektif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Mencari umpan balik dari pelanggan tentang kepuasan atas informasi yang disediakan, termasuk cakupan dan isi.

1.17.2 Mengidentifikasi kekurangan dari informasi yang disediakan.

1.17.3 Menciptakan area baru untuk penetapan informasi.

1.18 Perubahan sumber informasi destinasi dikonfirmasikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Mengecek dan melakukan verifikasi informasi yang disediakan oleh sumber yang digunakan.

1.18.2 Meneliti sumber baru.

1.18.3 Menentukan sumber yang digunakan oleh bisnis lain untuk penetapan informasi tentang destinasi.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Sistem yang digunakan

2.2.2 Sumber informasi

2.2.3 Informasi dari pelanggan

2.2.4 Akses dan standar kerja

2.2.5 Prosedur

2.2.6 Peraturan

2.2.7 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Command ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL2.19 *Source and Provide Destination Information and Advice*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penerapan tempat kerja aktual atau simulasi penerapan strategi, teknik dan prosedur untuk riset, pengambilan, pencatatan dan memasok informasi tentang destinasi observasi performa praktikal kandidat.

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi di unit ini:

1.2.1 Observasi performa praktikal kandidat.

1.2.2 Latihan simulasi.

1.2.3 Kumpulan berkas dokumentasi dan informasi yang diperoleh dalam riset, penyumberan dan pengumpulan informasi, pencatatan dan pembaruan aktivitas.

1.2.4 Adu peran atau bermain peran.

1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.6 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.7 Proyek dan kerja penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peraturan perusahaan dan prosedur dalam pengambilan sumber, mengakses dan menggunakan informasi tentang destinasi

3.1.2 Prinsip yang berhubungan dengan masalah hak cipta dan properti intelektual

3.1.3 Informasi dasar tentang destinasi

3.2 Keterampilan

3.2.1 Penggunaan teknik riset atau penilaian

3.2.2 Komunikasi interpersonal dan pembagian data

3.2.3 Kemampuan penggunaan aplikasi pada komputer dan memasukkan data

3.2.4 Riset data pasar mengenai segmen pasar untuk perusahaan penyedia

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

4.2 Teliti dalam mendapatkan dan memberikan informasi terkini perihal destinasi wisata

4.3 Sopan dalam melakukan komunikasi dengan pelanggan dan pemasok serta kolega kerja dalam medapatkan, mengumpulkan dan membagi informasi mengenai destinasi

4.4 Cermat dalam mengevaluasi dan menentukan sumber informasi bersama kolega dan pelanggan.

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam menyediakan saran lisan, termasuk pilihan dan rekomendasi untuk pelanggan dengan tujuan satu destinasi yang ditunjuk di seluruh kategori/klasifikasi informasi tentang destinasi yang diidentifikasi

5.2 Ketelitian dalam melakukan riset, memperoleh umpan balik, dan menyediakan salinan cetak berisi informasi destinasi terbaru untuk berbagai destinasi domestik dan internasional yang telah ditentukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna akhir

KODE UNIT : **N.79JPW00.020.2**

JUDUL UNIT : **Mengalokasikan Sumber Daya Tur**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menetapkan sumber daya manusia yang diperlukan dan sumber daya fisik untuk mengamankan pelaksanaan tur yang yang efektif dan menguntungkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan kebutuhan sumber daya	1.1 **Faktor-faktor** yang menentukan kebutuhan sumber daya untuk tur diidentifikasi. 1.2 **Kebutuhan sumber daya** didiskusikan dengan rekan kerja. 1.3 **Tur** yang telah terlaksana **sebelumnya dipertimbangkan.** 1.4 Pemenuhan masalah hukum dan keselamatan diidentifikasi. 1.5 **Ketersediaan sumber daya** diidentifikasi. 1.6 **Sumber daya yang spesifik** untuk tur individual diidentifikasi. 1.7 Rencana jangka pendek dan jangka panjang disiapkan untuk akuisisi sumber daya.
2. Menentukan sumber	2.1 **Ketersediaan sumber daya fisik** dikoordinasikan. 2.2 **Sumber daya dicocokkan** untuk memenuhi persyaratan tur. 2.3 **Keterbatasan anggaran** disesuaikan saat mengalokasikan sumber daya. 2.4 **Informasi sumber daya dan dukungan** disediakan kepada rekan kerja. 2.5 **Sumber daya fisik yang sudah teridentifikasi diterbitkan.** 2.6 **Sumber daya fisik** didistribusikan ke lokasi yang membutuhkan. 2.7 **Sumber pasokan dari pihak ketiga diatur.** 2.8 Pasokan sumber daya yang tepat dan memadai diverifikasi dengan pemandu

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	wisata dan personel lainnya.
3. Mengkaji ulang alokasi sumber daya	3.1 Penggunaan sumber daya dibandingkan dengan anggaran dan pemasukan. 3.2 **Pelaksanaan aktual tur dikaji** kesesuaiannya terhadap ekspektasi. 3.3 **Kebutuhan revisi sumber daya untuk wisata berikutnya** diidentifikasi. 3.4 **Standar dokumentasi terkait tur** direvisi.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation*/*Travel Management Company (*TMC).
         b. *Inbound tour* sarana pengangkut/*Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Semua sektor industri yang mengalokasikan sumber daya manusia dan fisik untuk mendukung operasi tur.
   1.3 Faktor-faktor yang akan menentukan kebutuhan sumber daya untuk tur mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.3.1 Jenis tur.
      1.3.2 Lokasi wisata.
      1.3.3 Durasi tur.
      1.3.4 Memulai dan menyelesaikan waktu tur.
      1.3.5 Ukuran kelompok tur.
      1.3.6 Kebutuhan khusus dan permintaan khusus.

1.3.7 Jenis pelanggan yang diharapkan, termasuk pertimbangan yang mungkin berlaku untuk bayi, anak-anak, orang tua dan orang cacat.

1.3.8 Sumber daya yang tersedia pada saat tur dan/atau di situs tur dari pihak ketiga, melalui *voucher* dan perjanjian khusus yang telah dibuat.

1.3.9 Kondisi tur, termasuk cuaca, lingkungan, geografis dan isu-isu lain yang dapat mempengaruhi.

1.3.10 Kegiatan pemahaman, produk dan jasa yang diiklankan untuk tur.

1.4 Kebutuhan sumber daya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Menganalisis masalah operasional.

1.4.2 Mengingat betapa kurangnya sumber daya dampak waktu dan isu-isu keselamatan.

1.4.3 Mengidentifikasi kebutuhan sumber daya yang muncul.

1.5 Tur sebelumnya dipertimbangkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada hubungannya dengan:

1.5.1 Tanggapan analisis.

1.5.2 Menyelidiki kecelakaan, insiden dan lain sejenisnya.

1.5.3 Tingkat pemeriksaan kepuasan pelanggan.

1.6 Ketersediaan sumber daya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Penggunaan sumber daya untuk wisata lain.

1.6.2 Rusak atau hilang.

1.6.3 Peralatan yang tidak lagi memenuhi kebutuhan.

1.6.4 Lokasi fisik.

1.6.5 Pertimbangan daftar untuk sumber daya manusia.

1.7 Sumber daya yang spesifik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Penamaan jenis dan bentuk sumber daya fisik yang diperlukan, termasuk:

a. Kendaraan dan kapal.

b. Pesawat dan jenis transportasi lainnya, termasuk transportasi hidup seperti kuda atau unta, sepeda dan sepeda motor.
c. Berkemah dan peralatan katering, termasuk makanan dan minuman.
d. Peralatan keselamatan, termasuk peralatan pertolongan pertama dan peralatan komunikasi.
e. Peralatan rekreasi dan aktivitas.
f. Pemeliharaan peralatan.
g. Peralatan pendidikan.
h. Kas.
i. Voucher.

1.7.2 Penamaan staf diperlukan untuk melakukan tur, termasuk identifikasi peran dan tanggung jawab berdasarkan pengalaman, kualifikasi, pelatihan dan integrasi keahlian. Sumber Daya Manusia (SDM) mencakupi namun tidak terbatas pada:
a. Supir.
b. Pemandu wisata.
c. Panduan supir.
d. Tuan rumah.
e. Koki di perkemahan.
f. Penterjemah.
g. Perkemahan dan asisten tur.

1.7.3 Mengukur sumber daya fisik dengan nomor, jumlah, nilai dan volume.

1.7.4 Mengukur sumber daya manusia dengan jumlah dan jam.

1.8 Ketersediaan sumber daya fisik dapat mancakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Persyaratan pembersihan.

1.8.2 Layanan terjadwal.

1.8.3 Perbaikan dan penggantian.

1.8.4 Barang yang digunakan di tempat lain, atau tur lain.

1.8.5 Membeli barang tambahan.

1.9 Sumber daya dicocokkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Memastikan jenis yang benar dan jumlah sumber daya fisik.

1.9.2 Memastikan staf yang sesuai dengan keterampilan, pengetahuan dan pengalaman yang diperlukan.

1.10 Keterbatasan anggaran mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Memastikan keamanan tidak terganggu.

1.10.2 Mendapatkan wewenang untuk kelebihan anggaran.

1.10.3 Penyesuaian alokasi sumber daya, di mana mungkin, untuk menghilangkan kelebihan biaya yang sedang berjalan.

1.11 Informasi sumber daya dan dukungan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Informasi tertulis, termasuk *handout*, lembar data, *check list* dan informasi produsen dan petunjuk.

1.11.2 Informasi verbal, termasuk deskripsi, memperingatkan dan saran.

1.11.3 Demonstrasi.

1.11.4 Latihan.

1.11.5 Praktik.

1.12 Sumber daya fisik yang sudah teridentifikasi diterbitkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Menemukan barang dalam penyimpanan.

1.12.2 Menghapus dari daftar penyimpanan.

1.12.3 Menyelesaikan dokumentasi kontrol stok/manajemen internal, termasuk permintaan resmi, wadah kartu, lembar pencatatan dan data komputer.

1.12.4 Menyelesaikan *check list* sumber daya tur.

1.12.5 Pemeriksaan keamanan dan kelengkapan setiap barang yang dikeluarkan.

1.12.6 Identifikasi rekaman/nomor seri barang, tiket dan *voucher*

1.12.7 Mendapatkan tanda tangan dari pemandu wisata atau rekan-rekan lain untuk peralatan, uang tunai dan *voucher.*

1.13 Sumber daya fisik didistribusikan dapat mencakup mengangkut sumber daya untuk tujuan wisata, termasuk titik awal, poin aktivitas dan penyelenggaraan/lokasi makan dan istirahat.

1.14 Sumber pasokan dari pihak ketiga diatur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mengatur penyediaan barang tahan lama dari pemasok lokal dan tempat.

1.14.2 Membuat pengaturan mengenai persyaratan kendaraan, termasuk bahan bakar dan layanan.

1.14.3 Mengeluarkan *voucher* untuk di tempat tertentu, seperti voucher masuk, makanan, minuman, contoh dan wahana.

1.15 Pelaksanaan aktual tur dikaji dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Meminta umpan balik dari kolega dan pelanggan.

1.15.2 Menganalisis laporan kejadian.

1.16 Kebutuhan revisi sumber daya untuk wisata berikutnya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Membeli peralatan tambahan untuk memenuhi kebutuhan yang muncul.

1.16.2 Mengganti barang yang rusak atau dicuri.

1.16.3 Memenuhi persyaratan perundangan baru.

1.16.4 Barang pengganti.

1.17 Standar dokumentasi terkait tur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Materi iklan.

1.17.2 *Check list* tur.

1.17.3 Jadwal perjalanan tur.

1.17.4 Lembar pengadaan sumber daya tur, alokasi tugas dan daftar nama.

1.17.5 Rencana, termasuk tanggap darurat.

2. Peralatan dan perlengkapan.
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Komputer
      2.1.2 Brosur informasi sumber daya tur
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
      2.2.2 Format evaluasi
      2.2.3 Jaringan internet
      2.2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)
      2.2.5 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      (Tidak ada.)
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.01 *Allocate Tour Resources*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian harus memastikan:
      1.1.1 Penerapan ditempat kerja atau simulasi terhadap identifikasi sumber daya, penyimpanan, akuisisi dan prosedur pengendalian.
      1.1.2 Pelaksanaan perjalanan sebenarnya atau simulasi untuk wisata dengan berbagai bentuk lamanya perjalanan dan berbagai lokasi untuk grup dengan berbagai ukuran dan jenis.
   1.2 Pelatihan dan penilaian dengan akses di tempat kerja nyata atau simulasi; dan akses ke tempat kerja dengan standar, prosedur, kebijakan, pedoman, alat dan peralatan. Pelatihan dan penilaian

harus mencakup penggunaan syarat pelaksanaan pre-tur atau simulasi dan informasi serta penggunaan fasilitas tur, peralatan, sumber daya dan staf.

1.3 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pengamatan kinerja praktis kandidat.

1.3.2 Pemeriksaan dan penilaian sumber daya dialokasikan kepada persyaratan tur yang diberikan dan parameter penilaian.

1.3.3 Studi kasus.

1.3.4 Memainkan peran.

1.3.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.3.6 Laporan pihak ketiga yang diisi oleh *supervisor*.

1.3.7 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal sumber daya akuisisi, pembelian, penyimpanan, penggunaan, kontrol dan alokasi

3.1.2 Prinsip pengendalian, perencanaan dan pengelolaan sumber daya fisik dan manusia

3.1.3 Industri umum dalam kaitannya dengan kebutuhan sumber daya untuk jenis wisata yang berbeda, kelompok, lokasi dan kebutuhan pelanggan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan perencanaan, penjadwalan, keterampilan manajemen organisasi dan teknik kontijensi

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Komunikasi dengan jelas
    4.2 Teliti dalam mencari sumber daya tur yang kompeten
    4.3 Cermat dalam menentukan calon sumber daya yang akan digunakan selama dalam perjalanan

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dan ketelitian dalam mengidentifikasi, mengukur dan menghitung biaya sumber daya fisik dan manusia yang dibutuhkan secara efektif dan aman untuk pelaksanaan tur ke suatu daerah tertentu bagi pelanggan dari pasar tertentu
    5.2 Kecermatan dalam mengidentifikasi dan melakukan modifikasi sumber daya dan/atau persyaratan yang diperlukan untuk wisata yang sama berikutnya

KODE UNIT : **N.79JPW00.021.2**

JUDUL UNIT : **Melakukan Pemeliharaan Kendaraan atau Perbaikan Minor**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang dijadwalkan dan perbaikan dasar untuk kendaraan yang dibutuhkan dalam industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menjadwalkan penyediaan layanan perawatan kendaraan	1.1 **Perawatan minor** yang diperlukan sebagai persyaratan diidentifikasi untuk **kendaraan** tertentu. 1.2 **Situasi saat kapan membutuhkan perawatan** ditentukan. 1.3 **Inspeksi visual kendaraan** dilakukan. 1.4 **Struktur kendaraan** dipastikan baik kondisinya. 1.5 **Pencahayaan** dipastikan baik kondisinya. 1.6 **Barang lain yang terkait** dipastikan baik kondisinya. 1.7 **Pintu masuk dan keluar** dipastikan baik kondisinya. 1.8 **Interior kendaraan** disesuaikan. 1.9 **Pemeriksaan rem** dilakukan. 1.10 **Kemudi** disesuaikan. 1.11 **Knalpot** disesuaikan. 1.12 **Koneksi penarik derek** diperiksa. 1.13 **Semua barang lainnya** disesuaikan. 1.14 **Pembatas beban** diperiksa. 1.15 Peralatan dan perlengkapan darurat dalam kendaraan diperiksa. 1.16 **Pengaturan untuk perawatan layanan eksternal** dibuat jika tidak dapat dilakukan secara internal. 1.17 **Persyaratan keselamatan diterapkan** selama menjalani perawatan.
2. Mendiagnosa kesalahan kendaraan kecil	2.1 **Kesalahan kecil diidentifikasi.** 2.2 **Penyebab kesalahan** ditentukan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Melakukan perbaikan kecil pada kendaraan	3.1 **Komponen kendaraan** diperbaiki. 3.2 Pemakaian alat yang benar dan instruksi pabrik diikuti. 3.3 **Pengaturan dibuat untuk perbaikan eksternal** jika tidak dapat dilakukan oleh pihak internal. 3.4 Persyaratan dipatuhi untuk keselamatan dan perbaikan usaha.
4. Melengkapi dokumentasi	4.1 *Checklist* pemeriksaan kendaraan dipastikan sudah dilengkapi. 4.2 **Dokumen internal** yang lengkap direkam untuk penyediaan layanan dan perbaikan. 4.3 **Persyaratan terkait** dengan penyelesaian dan pemeliharaan layanan kendaraan dan dokumentasi perbaikan dipenuhi.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk organisasi yang terlibat dalam industri perjalanan dan mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour*/sarana pengangkut/*Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Perawatan minor yang diperlukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Produsen meneliti dalam kaitannya dengan periode servis rutin dan barang yang akan diperiksa dan diservis.
      1.2.2 Membaca petunjuk pemilik.

1.2.3 Mengidentifikasi periode layanan kendaraan internal dan persyaratan yang sesuai dengan petunjuk pabrik.

1.2.4 Mengidentifikasi situasi layanan dan/atau pemeriksaan kendaraan yang diperlukan setelah dari perjalanan, termasuk sebelum digunakan, pada saat perjalanan *off-road* dan setelah penggunaan kendaraan, dimana kondisi kendaraan diperiksa kembali dari air, lumpur dan pasir.

1.2.5 Mengacu pada dokumentasi sebelumnya yang berkaitan dengan pelayanan yang telah terjadi.

1.2.6 Berbicara dengan sarana pengangkut kendaraan untuk mengidentifikasi barang yang membutuhkan perhatian.

1.2.7 Mengidentifikasi peraturan yang berlaku di negara setempat mengenai pemeliharaan kendaraan komersial yang digunakan untuk transportasi penumpang.

1.3 Kendaraan yang merupakan kendaraan komersial, yang menggunakan bahan bakar bensin atau solar, yang digunakan untuk perjalanan wisata dan/atau transfer dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Mobil.

1.3.2 *Four-wheel drive.*

1.3.3 Utilitas.

1.3.4 Kendaraan komersial ringan dan berat.

1.3.5 Kendaraan kombinasi, yang dapat dipergunakan sebagai angkutan barang dan/atau orang dalam sebuah perjalanan/tur.

1.4 Situasi saat kapan membutuhkan perawatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Operasi dilakukan pada siang atau malam hari.

1.4.2 Kondisi cuaca tertentu.

1.4.3 Dalam ruang yang sempit atau terbatas, kondisi terbuka dan lingkungan dikendalikan atau terbuka.

1.4.4 Selagi di depot atau gudang.

1.4.5 Selagi di kendaraan sewaktu jalan/tur.

1.4.6 Selagi di tempat kerja pelanggan.

1.5 Inspeksi visual kendaraan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Mencari tanda-tanda kerusakan.

1.5.2 Memeriksa bagian yang hilang.

1.5.3 Mengidentifikasi cairan bocor.

1.5.4 Mengidentifikasi proyeksi dari kendaraan.

1.5.5 Mencatat cacat dan hal-hal yang memerlukan perhatian.

1.5.6 Mengambil tindakan segera untuk memperbaiki yang masalah.

1.5.7 Kondisi pemeriksaan pedal sarana pengangkut, sakelar, tombol-tombol dan barang-barang lain yang diperlukan untuk mengoperasikan atau mengendalikan kendaraan.

1.6 Struktur kendaraan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Panel dan kerangka kendaraan.

1.6.2 Stabilitas kendaraan dan suspensi.

1.6.3 Rak atap, rak paket dan alat kelengkapan lain yang sejenis.

1.7 Pencahayaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Lampu, depan dan belakang, lampu kabut dan lampu mengemudi.

1.7.2 Indikator memutar.

1.7.3 Lampu penanda sisi.

1.7.4 Lampu rem.

1.7.5 Membalikkan lampu, termasuk membalikkan perangkat peringatan.

1.7.6 Lampu sorot.

1.7.7 *Reflektor* belakang.

1.7.8 Lampu internal termasuk atap dan lampu penumpang individu, lampu membaca peta dan lampu kompartemen kargo.

1.7.9 *Dashboard* dan instrumen pencahayaan.

1.8 Barang lain yang terkait dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Lapisan cat tipis.

1.8.2 Pelindung matahari.

1.8.3 *Wiper* dan sistem cuci.

1.8.4 Cermin internal dan eksternal *spion.*

1.8.5 Kondisi kaca depan.

1.8.6 Pemanas yang menghilangkan kabut kaca depan mobil.

1.9 Pintu masuk dan keluar dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Pintu, termasuk engsel, engsel geser dan sistem penggerak udara.

1.9.2 Kap mesin, pegangan kargo dan pintu samping atau pintu keluar.

1.9.3 Tangga atau langkah masuk, landai dan kerekan.

1.9.4 Mendukung sistem penggerak udara untuk menjaga pintu terbuka dan lain-lain.

1.9.5 Pintu keluar darurat.

1.10 Interior kendaraan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Kursi dan kerangka kursi.

1.10.2 Pembatasan kepala.

1.10.3 Jalan ditengah kendaraan.

1.10.4 Sabuk pengaman, hambatan dan titik jangkar.

1.10.5 Kantong udara.

1.10.6 Pemanas dan ventilasi.

1.10.7 Proteksi kebakaran.

1.10.8 Tanda-tanda *on-board* dan petunjuk.

1.10.9 Sinyal darurat penumpang.

1.10.10 Perangkat peringatan terdengar.

1.11 Pemeriksaan rem dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Perjalanan pedal rem.

1.11.2 Kondisi sistem pengereman dan komponen, termasuk tingkat cairan.

1.11.3 Rem parkir dan *on-board* sistem pengereman sekunder.

1.12 Kemudi disesuaikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Kemudi, kolom kemudi dan hubungannya.

1.12.2 Sistem *power steering*, termasuk tingkat cairan.

1.12.3 Kotak kemudi atau rak.

1.12.4 Lengan kemudi dan gembong.

1.12.5 Suspensi.

1.12.6 Titik pemasangan.

1.13 Knalpot disesuaikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Asap internal.

1.13.2 Asap eksternal.

1.13.3 Kebisingan.

1.14 Koneksi penarik derek dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Tarikkan derek dan rantai.

1.14.2 Tetap/roda joki.

1.14.3 Balok imbangan.

1.14.4 Sambungan listrik.

1.15 Semua barang lainnya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mesin, termasuk *topping* dan mengganti oli mesin.

1.15.2 Transmisi, termasuk tingkat cairan transmisi otomatis dan tingkat minyak perseneling.

1.15.3 Sistem bahan bakar, termasuk sistem bahan bakar ganda dan perubahan filter.

1.15.4 Kabel listrik.

1.15.5 Air, termasuk tingkat di radiator, tempat pasokan sekunder, pencuci kaca depan, pembilasan sistem pendingin dan menambahkan sistem pendingin aditif, dimana diperlukan.

1.15.6 Ban, termasuk kondisi, tekanan, *on-road* ban, ban cadangan dan memeriksa *on-board* kompresor dan pompa dan barang-barang lain yang digunakan mengempis dan mengembangkan ban.

1.15.7 Fasilitas layanan pribadi *on-board*, termasuk toilet, wastafel, radio, televisi, sistem *tape* dan barang lainnya khusus untuk kendaraan jenis individu.

1.15.8 *On-board* sistem komunikasi, termasuk sistem alamat publik, *global positioning system*, radio dua arah dan Alat Pemancar Marabahaya atau *Emergency Position-Indicating Radio Beacon* (EPIRB).

1.15.9 Peralatan untuk mengemudi kendaraan dalam kondisi tertentu, termasuk rantai roda, kancing dan rel.

1.16 Pembatas beban dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Pemuatan beban.

1.16.2 Perangkat retensi.

1.16.3 *Cab guards, headboards, sideboards, dan tailboards.*

1.16.4 Sistem tirai penutup.

1.16.5 Bagasi dan pengontrolan kargo.

1.17 Pengaturan untuk perawatan layanan eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Menghubungi penyedia layanan resmi atau pilihan.

1.17.2 Menasihati penyedia layanan dari sifat kesalahan atau perbaikan yang diperlukan.

1.17.3 Melakukan reservasi untuk kendaraan yang akan dilayani.

1.17.4 Memastikan kendaraan tidak digunakan sampai layanan yang diperlukan telah selesai, di mana keselamatan adalah hal yang penting.

1.18 Persyaratan keselamatan diterapkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Memenuhi persyaratan perundangan dalam kaitannya dengan kesehatan dan keselamatan kerja.

1.18.2 Memenuhi persyaratan inspeksi eksternal oleh pejabat yang berwenang dan inspektur.

1.19 Kesalahan kecil diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Berbicara dengan sarana pengangkut kendaraan untuk mengidentifikasi jenis dan sifat kesalahan, termasuk gejala dan indikator, frekuensi dan kondisi di mana kesalahan terjadi.

1.19.2 Tes mengemudi kendaraan untuk mencari kesalahan.

1.19.3 Menjalankan sistem peralatan kendaraan yang menyebabkan kerusakkan.

1.20 Penyebab kesalahan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Merujuk ke layanan dan sarana pengangkut manual.

1.20.2 Mencari nasihat dari produsen, termasuk saran *on-line*, melalui bantuan telepon dan bantuan perorangan.

1.20.3 Menghilangkan faktor dari skenario yang menyebabkan kesalahan secara berurutan dan terstruktur dengan terus melakukan pengujian.

1.20.4 Mengacu pengalaman pribadi.

1.20.5 Pemuatan kendaraan ke sistem pengangkut hidrolik.

1.20.6 Menggunakan penilaian sensorik yang berlaku, termasuk mata, merasa, penciuman dan pendengaran.

1.20.7 Pemantauan *on-board* alat pengukur dan instrumen.

1.20.8 Pemantauan peralatan diagnostik eksternal yang terpasang.

1.21 Komponen kendaraan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.2 Sekring, reflektor dan lensa.

1.21.3 Tali kipas dan tali lainnya.

1.21.4 Sekring.

1.21.5 Busi.

1.21.6 Cermin.

1.21.7 Ban dan pentil.

1.21.8 Selang pendingin.

1.22 Pengaturan dibuat untuk perbaikkan eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Menghubungi penyedia layanan resmi atau pilihan.

1.22.2 Memberikan masukkan kepada penyedia layanan dari sifat perbaikan yang diperlukan.

1.22.3 Melakukan reservasi untuk kendaraan yang akan diperbaiki.

1.22.4 Memastikan kendaraan tidak digunakan sampai perbaikan yang diperlukan telah selesai, di mana keselamatan adalah penting.

1.23 Dokumen internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Menggambarkan layanan dan perbaikan yang disediakan.

1.23.2 Memperbarui layanan terjadwal.

1.23.3 Mencatat hal-hal yang akan/mungkin memerlukan perhatian pada layanan berikutnya.

1.23.4 Biaya dan tenaga kerja yang terlibat dalam pelayanan dan/atau ketentuan perawatan.

1.24 Persyaratan terkait dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Persyaratan penyelenggara.

1.24.2 Persyaratan perundangan.

1.24.3 Persyaratan yang dikenakan pada bisnis dengan pihak ketiga seperti perusahaan asuransi dan auditor.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat peraga

2.1.3 Perkakas perbengkelan otomotif

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

2.2.2 Instrumen evaluasi

2.2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.2.4 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 Buku pedoman pemeriksaan kendaraaan dari pabrik.

4.2.2 Buku peraturan garansi kendaraan.

4.2.3 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO. CL4.02 *Carry Out Vehicle Maintenance or Minor Repairs*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

   1.1 Tempat kerja aktual atau simulasi pemeliharaan kendaraan dan perbaikan keterampilan.

   1.2 Penggunaan kendaraan nyata, alat nyata dan sumber daya dan berbagai kendaraan yang memerlukan berbagai perawatan dan perbaikan ketentuan; dan akses ke tempat kerja standar, prosedur, kebijakan, pedoman, alat dan peralatan.

   1.3 Pengamatan kinerja praktis kandidat.

   1.4 Tes berjalannya kendaraan yang telah diservis dan/atau diperbaiki.

   1.5 Portofolio dokumen memberikan bukti pemeriksaan kendaraan bermotor, servis dan perbaikan.

   1.6 Pertanyaan lisan dan tertulis.

   1.7 Laporan pihak ketiga diisi oleh *supervisor*.

   1.8 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal perawatan kendaraan dan perbaikan kecil, wewenang untuk menggunakan jasa penyedia eksternal layanan, staf dan keselamatan pelanggan dan pencatatan

3.1.2 Perundangan negara penyelenggara dan persyaratan lainnya sehubungan dengan layanan dan pemeliharaan kendaraan penumpang komersial

3.1.3 Prinsip-prinsip menganalisa kesalahan kendaraan

3.1.4 Petunjuk kendaraan produsen, spesifikasi dan direkomendasikan prosedur untuk pemeliharaan, *troubleshooting* dan perbaikan

3.1.5 Kesehatan dan keselamatan kerja persyaratan yang berlaku saat servis dan/atau memperbaiki kendaraan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Dasar perbaikan dan pemeliharaan peralatan, perlengkapan dan teknik

3.2.2 Menerapkan pemeliharaan dan perbaikan prosedur standar dan dasar

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam melakukan analisa akan setiap kendaraan yang akan melakukan perawatan

4.2 Cermat dan sigap dalam mengindentifikasi setiap kendaraan yang rusak

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman kebijakan perusahaan dan prosedur dalam hal perawatan kendaraan dan perbaikan kecil, wewenang untuk menggunakan jasa penyedia layanan eksternal, staf dan keselamatan pelanggan dan pencatatan

5.2 Ketelitian memeriksa dan memberikan dijadwalkan/layanan rutin untuk jenis kendaraan dinominasikan pada ditunjuk dijadwalkan interval servis

5.3 Keefektifan dalam pemakaian kendaraan dalam kondisi yang sulit ditunjuk seperti pasir, lumpur, air atau *offroad*

5.4 Ketepatan menganalisa dan memberikan perbaikan yang efektif dan sesuai untuk setidaknya tiga simulasi, kesalahan kecil dan tak dikenal pada kendaraan yang ditetapkan untuk digunakan

KODE UNIT : **N.79JPW00.022.2**

JUDUL UNIT : **Membersihkan Tempat dan Peralatan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk membersihkan tempat dan peralatan dalam industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan peralatan dan bahan untuk kegiatan pembersihan	1.1 **Peralatan pembersih** yang akan digunakan dipilih. 1.2 **Bahan pembersih** yang akan digunakan dipilih. 1.3 **Pakaian pelindung** yang akan digunakan dipilih. 1.4 Keamanan dan keselamatan peralatan yang telah dipilih diperiksa.
2. Menerapkan teknik pembersihkan daerah basah	2.1 **Area** yang akan dibersihkan dinilai. 2.2 **Tempat kerja disiapkan**. 2.3 **Area basah (*wet area*)** dibersihkan. 2.4 **Tempat kerja dirapikan**. 2.5 Peralatan dan bahan kimia **dibersihkan.** 2.6 Peralatan dan bahan kimia **diperiksa**. 2.7 Peralatan dan bahan kimia **disimpan**
3. Menerapkan teknik pembersihan daerah kering	3.1 Area yang akan dibersihkan, dinilai. 3.2 Tempat kerja disiapkan. 3.3 **Area kering (*dry area*) dibersihkan**. 3.4 Tempat kerja dirapikan. 3.5 Peralatan dan bahan kimia **dibersihkan.** 3.6 Peralatan dan bahan kimia **diperiksa**. 3.7 Peralatan dan bahan kimia **disimpan**
4. Mengaplikasikan teknik penggunaan alat pencuci bertekanan	4.1 Area yang akan dibersihkan dengan pembersih bertekanan dinilai. 4.2 Tempat kerja dipersiapkan. 4.3 Area dibersihkan dengan menggunakan alat pencuci bertekanan. 4.4 Tempat kerja dirapikan. 4.5 Peralatan dan bahan kimia dibersihkan. 4.6 Peralatan dan bahan kimia **diperiksa**.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	4.7 Peralatan dan bahan kimia **disimpan**
5. Mengaplikasikan teknik pembersihan langit-langit, permukaan, dan sela-sela	5.1 Langit-langit, permukaan, dan sela-sela yang akan dibersihkan dinilai. 5.2 Peralatan dan bahan kimia yang sesuai dipilih. 5.3 Tempat kerja dipersiapkan. 5.4 Langit-langit, permukaan, dan sela-sela dibersihkan. 5.5 Tempat kerja dirapikan. 5.6 Peralatan dan bahan kimia dibersihkan. 5.7 Peralatan dan bahan kimia **diperiksa**. 5.8 Peralatan dan bahan kimia **disimpan**

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk pembersihan kantor serta interior dan eksterior dari kendaraan yang digunakan pada wisata, dalam industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour* sarana pengangkut/ *Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Peralatan pembersih yang akan digunakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Peralatan elektrik termasuk sikat, pemoles dan vakum pembersih.
      1.2.2 Pel, ember dan sapu.
      1.2.3 Ember.
      1.2.4 Lap debu.

1.2.5 Panci wadah.

1.2.6 Wadah sampah.

1.3 Bahan pembersih yang akan digunakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pembersih umum dan tempat tertentu.

1.3.2 Pembersih kaca dan jendela.

1.3.3 Disinfektan.

1.3.4 Pestisida.

1.3.5 Pengharum.

1.3.6 Pemoles furnitur dan lantai.

1.4 Pakaian pelindung yang akan digunakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada

1.4.1 Pakaian penutup keseluruhan badan *(overall).*

1.4.2 Jaket.

1.4.3 Celemek.

1.4.4 Kacamata dan masker.

1.4.5 Sarung tangan.

1.4.6 Pakaian tahan air dan alas kaki.

1.4.7 Tutup kepala.

1.4.8 Perlindungan atas matahari.

1.5 Area yang akan dibersihkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Mengidentifikasi area yang akan dibersihkan menggunakan teknik pembersihan basah atau kering dan disesuaikan dengan jenis pembersih.

1.5.2 Mengidentifikasi jenis tanah.

1.5.3 Mengkonfirmasikan kondisi peralatan dan kondisi daerah yang akan dibersihkan.

1.5.4 Mengkonfirmasi kondisi kendaraan yang akan dibersihkan.

1.5.5 Menilai kerusakan grafiti.

1.5.6 Memilih teknik pembersihan yang paling tepat.

1.6 Tempat kerja disiapkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Menempatkan hambatan fisik dan tanda keselamatan.

1.6.2 Memindahkan dan mengatur ulang perabot dan perlengkapan.

1.6.3 Memberitahukan staf lain dan pelanggan.

1.6.4 Memindahkan kendaraan ke lokasi yang aman.

1.6.5 Bekerja sama dengan orang lain untuk meminimalkan gangguan.

1.6.6 Peralatan, barang, dan lain-lain dilindungi dengan bahan pelindung, kain pelindung dan lain-lain.

1.6.7 Mengidentifikasi dan mematuhi kebijakan yang relevan dengan aturan dasar, prosedur atau kebutuhan penting lainnya.

1.7 Area basah (*wet area*) dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menghilangkan debu.

1.7.2 Merawat tanah gembur.

1.7.3 Merawat grafiti.

1.7.4 Mengepel.

1.7.5 Selang.

1.7.6 Pra-penyemprotan.

1.7.7 Penggosokan.

1.7.8 Membersihkan tempat tertentu.

1.7.9 Menyeka basah.

1.8 Tempat kerja dirapihkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Membuang tanah gembur dan dibuang.

1.8.2 Mematuhi semua persyaratan lingkungan.

1.8.3 Mengganti perabot dan perlengkapan.

1.8.4 Kembali kendaraan ke lokasi yang ditunjuk.

1.8.5 Menghilangkan rambu-rambu dan hambatan.

1.8.6 Menerapkan Protokol Kesehatan *Cleanliness, Health, Safety,* dan *Environment Sustainability* (CHSE).

1.9 Peralatan dan bahan kimia diperiksa dan disimpan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Membersihkan peralatan yang telah digunakan.

1.9.2 Membersihkan alat pelindung diri dan pakaian yang telah digunakan secara sesuai.

1.9.3 Melakukan pemeriksaan keamanan pada peralatan.

1.9.4 Melakukan perawatan pencegahan dasar dan perbaikan dasar pada peralatan.

1.9.5 Menyimpan peralatan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

1.9.6 Menyimpan bahan kimia sesuai dengan persyaratan undangkan dan persyaratan perusahaan.

1.9.7 Pengisian ulang.

1.10 Area kering (*dry area*) yang dibersihkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Debu.

1.10.2 Mengepel kering.

1.10.3 Membersihkan dengan vakum.

1.10.4 Pemolesan.

1.10.5 Penyisiran.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Peralatan elektrik termasuk *scrubber*, pemoles dan pembersih vakum

2.1.2 Pel, ember dan sapu

2.1.3 Ember

2.1.4 Lap debu

2.1.5 Panci

2.1.6 Wadah sampah

2.1.7 Overall

2.1.8 Jaket

2.1.9 Celemek

2.1.10 Kacamata dan masker

2.1.11 Sarung tangan dan sarung tangan

2.1.12 Pakaian tahan air dan alas kaki

2.1.13 Headwear

2.1.14 Perlindungan matahari

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Pembersih kaca

2.2.2 Disinfektan

2.2.3 Pestisida

2.2.4 Pengharum

2.2.5 Cairan kimia untuk poles furnitur dan lantai

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.03 *Clean Premises and Equipment*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat diases di tempat kerja maupun tempat kerja simulasi.

1.2 Unit ini dapat diases dengan metode:

1.2.1 Pengamatan kinerja calon praktis.

1.2.2 Memainkan peran.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Laporan pihak ketiga diisi oleh *supervisor.*

1.2.5 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan itu dalam hal kesehatan dan keselamatan kerja
        3.1.2 Prinsip-prinsip tugas perawatan terhadap anggota kelompok tur, anggota masyarakat dan rekan kerja
        3.1.3 Tentang pelaporan internal dan darurat persyaratan respons
        3.1.4 Teknik penanganan limbah termasuk pembuangan yang aman dari bahan berbahaya, bahan kimia dan sampah organik
        3.1.5 Perencanaan dan beradaptasi keterampilan untuk memungkinkan kegiatan pembersihan pada waktu disukai
    3.2 Keterampilan
        3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan berbagai teknik pembersihan dan item pembersihan
        3.2.2 Ketrampilan dalam menggunakan kimia yang aman dan keterampilan penanganan manual
        3.2.3 Keterampilan dalam hal negosiasi, komunikasi dan keterampilan pemecahan masalah
        3.2.4 Keterampilan aritmatika

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Teliti saat membaca peraturan dan standar
    4.2 Disiplin dalam menggunakan peralatan kebersihan
    4.3 Cermat pada saat melakukan pekerjaan sehingga hasil maksimal diperoleh

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam memahami penyimpanan bahan kimia yang aman dan kondisi penanganan
    5.2 Ketelitian menghitung campuran pengenceran dan pemakaian yang benar

5.3 Ketepatan dalam melakukan kegiatan pembersihan pada area kerja basah dan kering dengan menggunakan peralatan yang sudah ditentukan termasuk dalam kendaraan dan sesuai protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE).

5.4 Kecermatan dalam melakukan aktivitas pembersihan dengan alat tekanan pencucian pada lingkungan yang menggunakannya dan termasuk dalam kendaraan.

KODE UNIT : **N.79JPW00.023.2**

JUDUL UNIT : **Melaksanakan Pemeriksaan Pra-Keberangkatan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi, mempersiapkan, memeriksa peralatan dan perlengkapan yang diperlukan untuk tur sebelum keberangkatan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi persyaratan tur	1.1 **Jadwal** tur **diidentifikasi.** 1.2 **Jumlah peserta tur** diidentifikasi. 1.3 **Perlengkapan yang dapat diperoleh** pada saat tur diidentifikasi. 1.4 **Kebutuhan khusus** untuk tur **diidentifikasi.** 1.5 **Anggaran** untuk peralatan dan perlengkapan tur **diidentifikasi.** 1.6 **Persyaratan akhir** untuk tur **ditentukan.**
2. Mempersiapkan persyaratan tur yang sudah teridentifikasi	2.1 **Peralatan dan perlengkapan** yang **teridentifikasi** didapatkan. 2.2 **Kondisi peralatan dan perlengkapan diperiksa.** 2.3 Jumlah peralatan dan perlengkapan dikonfirmasi. 2.4 Kepatuhan **protokol perusahaan penyelenggara** terkait peralatan dan perlengkapan dipastikan. 2.5 Kebutuhan peralatan tambahan dan persediaan didapatkan. 2.6 **Persediaan peralatan yang teridentifikasi oleh staf tur diverifikasi.** 2.7 *Checklist* dari semua peralatan dan persediaan dibuat untuk digunakan saat pemuatan dan saat tur.
3. Memuat persyaratan tur yang teridentifikasi	3.1 **Lembar dokumen muatan disiapkan** untuk setiap kendaraan atau moda transportasi yang akan digunakan. 3.2 **Peralatan dan perlengkapan disimpan.**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.3 *Checklist* digunakan untuk memastikan semua peralatan dan perlengkapan dimuat. 3.4 **Pemeriksaan terakhir** dari semua kendaraan, peralatan dan perlengkapan dilakukan.
4. Melengkapi dokumen	4.1 **Finalisasi daftar dan lembar pasokan** dilakukan. 4.2 **Dokumen tur** yang berhubungan dengan panduan dan pemimpin tur disediakan. 4.3 **Dokumentasi kepada pemasok eksternal** diteruskan. 4.4 **Dokumentasi untuk anggota tur** diselesaikan. 4.5 **Catatan inventaris internal dan kontrol stok** diperbarui.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang mengidentifikasi, mempersiapkan, memeriksa dan peralatan dan persediaan untuk sebelum keberangkatan tur di bidang jasa pariwisata dan dapat termasuk namun tidak terbatas pada:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tur Operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tur operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Jadwal tur diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Menentukan lokasi yang akan dikunjungi, termasuk situs, daerah/wilayah, kota dan tempat atraksi.

1.2.2 Menentukan sifat dan tujuan dari tur.

1.2.3 Mengidentifikasi durasi, termasuk tanggal keberangkatan dan kedatangan, hari dan jumlah malam, dan pertimbangan waktu tertentu.

1.2.4 Daftar potensi dukungan layanan dan pemasok yang terlibat, termasuk orang-orang yang akan berbagi dalam menyediakan peralatan dan perlengkapan untuk tur dan/atau aspek yang dinominasikan tersebut.

1.3 Jumlah peserta tur diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Daftar jumlah anggota/peserta tur, termasuk identifikasi mereka yang akan berangkat dan/atau bergabung tur sepanjang jalan.

1.3.2 Membedakan dan mengukur antara klasifikasi individu anggota tur, termasuk pria dan wanita, bayi, anak-anak, dan orang dewasa dari kelompok usia yang berbeda.

1.3.3 Menilai penggunaan potensi peserta untuk setiap kegiatan, disetiap lokasi dan untuk setiap layanan dan/atau produk yang diiklankan.

1.4 Perlengkapan yang dapat diperoleh pada saat tur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Melakukan analisis biaya manfaat mengenai keputusan untuk mengambil persediaan, atau membelinya dalam perjalanan.

1.4.2 Memverifikasi ketersediaan pasokan teridentifikasi untuk dibeli dalam perjalanan.

1.4.3 Memastikan pengaturan pembayaran secara tunai, kredit atau prabayar telah dibuat dengan pemasok yang teridentifikasi.

1.5 Kebutuhan khusus untuk tur diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Variasi peralatan standar dan perlengkapan tradisional dikemas untuk wisata sejenis.

1.5.2 pembelian peralatan dan perlengkapan tambahan.

1.5.3 Mengakomodasi kebutuhan pelanggan berkebutuhan khusus, termasuk penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak dan bayi.

1.5.4 Memenuhi janji dalam rangka memberikan layanan selama dalam tur.

1.6 Anggaran untuk peralatan dan perlengkapan tur diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Memastikan peralatan dan perlengkapan tetap dalam parameter anggaran yang telah ditetapkan untuk tur tersebut.

1.6.2 Mengklarifikasi situasi mengenai pembelian khusus yang perlu dibuat, termasuk menyampaikan biaya untuk peserta tur, mengklaim kembali semua pengeluaran yang sah dari grup tur, dan memahami syarat dan ketentuan tur tersebut.

1.7 Peralatan dan perlengkapan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Berkemah dan peralatan katering.

1.7.2 Pemeliharaan, rekreasi, pendidikan dan peralatan komunikasi.

1.7.3 Bahan untuk mendukung kegiatan interpretatif.

1.7.4 Bahan bakar.

1.7.5 Air.

1.7.6 Makanan dan minuman.

1.7.7 Bagasi.

1.7.8 Barang bantuan medis dan pertolongan pertama.

1.7.9 Kargo komersial, jika berlaku.

1.7.10 Uang tunai, *voucher* dan berbagai otoritas untuk bertindak dan/atau melakukan pembelian atas nama perusahaan tuan rumah.

1.8 Persyaratan akhir untuk tur ditentukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Menggabungkan informasi yang diketahui tentang tur, termasuk jadwal, jenis tur, durasi, kegiatan, jenis peserta, nomor, dan lainnya, untuk menghitung peralatan dan perlengkapan sesuai dengan nama dan kuantitas.

1.8.2 Mengkonfirmasikan perkiraan dengan personel tur.

1.8.3 Pengecekan ulang atas perhitungan dan penetapan.

1.8.4 Membandingkan persyaratan yang berlaku dan teridentifikasi dengan dokumentasi dari tur serupa sebelumnya.

1.8.5 Menyertakan margin faktor keamanan berdasarkan kuantitas/jumlah untuk item peralatan dan perlengkapan yang penting dan dinominasikan.

1.9 Peralatan dan perlengkapan yang teridentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mengambil barang-barang dari penyimpanan.

1.9.2 Memindahkan barang antar kelompok tur.

1.9.3 Pemesanan dan pembelian barang.

1.10 Kondisi peralatan dan perlengkapan diperiksa dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Barang dipastikan memenuhi standar keamanan.

1.10.2 Memverifikasi kesiapan operasional.

1.10.3 Memberikan jasa perbaikan dan pelayanan.

1.10.4 Menolak barang yang dicurigai atau tidak pantas.

1.10.5 Memverifikasi penggunaan tanggal masa berlaku untuk makanan dan minuman.

1.10.6 Melakukan uji-coba pada barang-barang tersebut.

1.10.7 Pemeriksaan barang-barang

1.11 Protokol perusahaan penyelenggara dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Rasio yang telah ditentukan sebelumnya, untuk menetapkan jumlah peralatan dan/atau perbekalan setiap anggota tur pada saat tur dilakukan.

1.11.2 Daftar periksa untuk digunakan saat memeriksa peralatan dan perlengkapan.

1.11.3 Persyaratan *non-negotiable* untuk peralatan dan perlengkapan terkait kebutuhan keselamatan, komunikasi, keamanan, memasak, transportasi dan akomodasi untuk tur.

1.12 Persediaan peralatan yang teridentifikasi oleh staf tur diverifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Melakukan pertimbangan akhir berbasis pencatatan nyata untuk peralatan dan perlengkapan.

1.12.2 melakukan penghitungan fisik dan pemeriksaan peralatan serta perlengkapan yang telah dipersiapkan untuk tur.

1.12.3 Memegang sesi perencanaan akhir untuk mengidentifikasi kebutuhan pada saat ada permintaan mendadak.

1.12.4 Mempersiapkan atau memodifikasi, rencana diluar jangkauan untuk mengatasi keadaan darurat dan tak terduga.

1.13 Lembar dokumen muatan disiapkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Mengidentifikasi peralatan dan persediaan yang tersimpan pada setiap kendaraan atau pada moda transportasi yang akan digunakan.

1.13.2 Mengidentifikasi di mana dalam setiap kendaraan, atau moda transportasi yang akan digunakan, letak dari peralatan dan perlengkapan.

1.13.3 Melakukan perhitungan dan kesepakatan untuk:

a. Membagi berat secara merata diantara dan di dalam kendaraan.

b Membagi peralatan dan perlengkapan diantara kendaraan untuk meminimalisasi kerugian jika terjadi kecelakaan.

c Memastikan tempat penyimpanan yang aman untuk peralatan dan perlengkapan tersebut.

1.14 Peralatan dan perlengkapan disimpan berdasarkan muatan fisik ke dalam atau pada setiap kendaraan atau moda transportasi yang akan digunakan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Sesuai dengan manual teknik penanganan yang aman.

1.14.2 Mematuhi pembatasan berat termasuk kendaraan dan hewan.

1.14.3 Memperhitungkan medan yang akan dihadapi potensi barang akan berpindah selama dalam perjalanan.

1.14.4 Memungkinkan akses langsung akan peralatan dan barang-barang tersebut yang akan dibutuhkan pertama dan/atau diperlukan dalam keadaan darurat.

1.14.5 Mengikuti prosedur dan perundangan perusahaan penyelenggara untuk menyimpan sejumlah barang kategori berbahaya termasuk:

a. Alat tajam atau peralatannya.
b. Barang-barang yang berat.
c. Barang yang terbuat atau mengandung kaca.
d. Wadah yang menyimpan gas.
e. Aerosol yang peka panas.
f. Obat-obatan.
g. Bensin, bahan bakar dan material sejenis yang mudah terbakar.

1.14.6 Mengamankan peralatan dan perlengkapan untuk mencegah pergerakan, sejauh dapat dilakukan.

1.15 Pemeriksaan terakhir dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mengakrabkan staf dengan lokasi peralatan dan perlengkapan dalam kendaraan individu.

1.15.2 Menasihati staf dalam kaitannya dengan tindakan pencegahan khusus yang telah diambil, termasuk pelatihan, sehingga mereka dapat mengerjakan proses yang sama selama dalam perjalanan.

1.15.3 Pemeriksaan ulang dan memastikan bahwa *check list* telah dilengkapi sesuai kebutuhan, dan semua peralatan serta perlengkapan yang diperlukan telah dimuat.

1.15.4 Secara visual memeriksa muatan dan kendaraan untuk tanda masalah termasuk kebocoran atas persediaan pasokan, perilaku kendaraan dijalan, dalam genangan air dan benturan diluar kendaraan.

1.15.5 Memastikan kenyamanan dan keselamatan untuk mereka yang melakukan perjalanan di kendaraan yang telah diperlengkapi dengan peralatan dan perlengkapan.

1.16 Finalisasi daftar dan lembar pasokan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Mendapatkan tanda tangan dari pemandu wisata dan pemimpin tur untuk mengakui penerimaan peralatan dan perlengkapan.

1.16.2 Melakukan pendataan dan menambah informasi grup tur pada lembar pasokan.

1.16.3 Membuat fotokopi atas lembar muatan untuk pemandu tur dan pemimpin perjalanan.

1.17 Dokumen tur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Lembar pemuatan.

1.17.2 Instruksi pabrik untuk peralatan.

1.17.3 Panduan manual perbaikan.

1.17.4 Jaminan dan garansi yang berkaitan dengan barang yang baru dibeli untuk kebutuhan tur.

1.17.5 Salinan prosedur operasi standar dan rencana darurat.

1.17.6 Rencana perjalanan, termasuk jadwal tur dan jadwal operasional.

1.17.7 Peta.

1.17.8 Daftar penumpang.

1.17.9 Daftar kamar.

1.17.10 Profil penumpang.

1.17.11 Rincian permintaan khusus.

1.17.12 Bahan panduan untuk dibagikan di lokasi yang dinominasikan, situs Wisata dan kegiatan interpretatif.

1.17.13 Penjelasan tur singkat.

1.17.14 Informasi katering, termasuk jadwal makan dan resep.

1.18 Dokumentasi kepada pemasok eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Memastikan bukti pemesanan dan hal yang berhubungan dengan kontrak untuk pengaturan telah disediakan dan diterima oleh pemasok pihak ketiga.

1.18.2 Mengirimkan rincian akhir final dan konfirmasi mengenai jumlah peserta, nama dari peserta grup tur, termasuk identifikasi perihal usia, permintaan khusus dan lainnya.

1.18.3 Memastikan otorisasi dan izin yang diperlukan sudah dalam tahap final.

1.18.4 Mengirimkan rencana tur kepada pihak berwenang dan/atau masyarakat berwenang sesuai dengan permintaan.

1.19 Dokumentasi untuk anggota tur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Perizinan.

1.19.2 *Voucher.*

1.19.3 Label nama.

1.19.4 Materi informasi.

1.19.5 Rencana perjalanan.

1.19.6 Syarat dan kondisi tur.

1.19.7 Saran mengenai tujuan wisata, bahaya da rincian tur.

1.19.8 Harapan sehubungn dengan perilaku saat tur.

1.19.9 Pemberitahuan atas kewenangan pemandu wisata atau pemimpin tur selama acara tur berlangsung.

1.20 Catatan inventaris internal dan kontrol stok yang berhubungan dibuat secara manual ataupun eletronik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Permintaan resmi.

1.20.2 Lembar pengambilan stok barang.

1.20.3 Tempat kartu.

1.20.4 Bukti permintaan.

1.20.5 Tanda terima.

1.20.6 *Invoice*, pernyataan dan nota kredit.

1.20.7 Lembaran barang rusak.

1.20.8 Barang yang dikembalikan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Jaringan internet

2.2.3 Bahan bakar

2.2.4 Air

2.2.5 Makanan dan minuman

2.2.6 Bagasi

2.2.7 Barang bantuan medis dan pertama

2.2.8 Kargo komersial

2.2.9 Uang tunai, *voucher* dan berbagai otoritas untuk bertindak dan/atau melakukan pembelian atas nama perusahaan tuan rumah

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2TTOCL404 *Conduct Pre-Departure Checks*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
   1.2 Unit kompetensi ini dapat di akses ke tempat kerja standar.
   1.3 Metode penilaian unit kompetensi ini dapat digunakan dengan:
      1.3.1 Pengamatan kinerja calon praktis.
      1.3.2 Latihan simulasi, termasuk pemeriksaan fisik kendaraan yang telah dimuat.
      1.3.3 Portofolio dokumentasi di tur yang berkaitan dengan peralatan dan perlengkapan, manajemen/kontrol dokumentasi dan otorisasi eksternal.
      1.3.4 Memainkan peran.
      1.3.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.3.6 Laporan pihak ketiga diisi oleh *supervisor*.
      1.3.7 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan itu dalam hal peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan untuk wisata, dan menyiapkan peralatan tersebut dalam kesiapan untuk tur
      3.1.2 Prinsip-prinsip sistem pasokan, praktik dan logistik
      3.1.3 Tentang daerah dan kondisi yang akan diselenggarakan tur
      3.1.4 Tentang barang-barang seperti makanan, minuman dan barang-barang lain yang dilarang oleh hukum atau kebiasaan di daerah tur
      3.1.5 Menerapkan prosedur kesehatan dan keselamatan kerja
      3.1.6 Merencanakan dan mengelola berbasis menu katering

3.1.7 Mengembangkan dan melaksanakan rencana operasional

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan teknik aritmatika untuk menghitung persyaratan statistik

3.2.2 Mengidentifikasi barang-barang berbahaya

3.2.3 Menerapkan teknik penanganan manual

3.2.4 Menafsirkan dan menerapkan berdiri dan rencana darurat

3.2.5 Menerapkan prosedur kesehatan dan keselamatan kerja

3.2.6 Merencanakan dan mengelola berbasis menu katering

3.2.7 Mengelola pembelian barang dan persediaan

3.2.8 Mengelola kinerja keuangan dalam anggaran

3.2.9 Mengelola aset fisik dan infrastruktur

3.2.10 Mengembangkan dan memperbarui pengetahuan industri pariwisata

3.2.11 Mengikuti prosedur keselamatan dan keamanan

3.2.12 Akses informasi dan menafsirkan produk

3.2.13 Bekerja sebagai pemandu wisata

3.2.14 Mengalokasikan sumber tur

3.2.15 Memimpin kelompok wisata secara bertanggung jawab

3.2.16 Mendorong berbagai jenis kendaraan dinas

3.2.17 Mengembangkan dan melaksanakan rencana operasional

3.2.18 Mengoperasikan wisata di daerah terpencil

3.2.19 Mengatur dan mengoperasikan situs kamp

3.2.20 Menyediakan katering di perkemahan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti saat membaca peraturan dan standar

4.2 Empati saat berkomunikasi dengan peserta tur

4.3 Tanggap dalam merespons permintaan kebutuhan khusus peserta tur dan dalam keadaan darurat

4.4 Disiplin dalam menggunakan perlengkapan dan peralatan kerja

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan mengidentifikasi peralatan dan perlengkapan, menurut jenis/nama dan kuantitas, yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan jadwal tur yang diberikan sesuai dengan rincian yang disediakan dari kelompok tur termasuk jumlah, komposisi dan permintaan khusus

5.2 Ketelitian mengidentifikasi pemeriksaan pra-keberangkatan yang harus dilakukan untuk setiap barang, peralatan dan semua persediaan yang terdaftar yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan yang aman dan efektif dari sebuah tur

5.3 Kecermatan mengemas, membongkar dan secara efektif mengamankan berbagai kuantitas peralatan tur terkait dengan persediaan dari dan ke berbagai kendaraan atau sarana pengangkut lain yang akan digunakan dalam rangka persiapan untuk keberangkatan tur

KODE UNIT : **N.79JPW00.024.2**

JUDUL UNIT : **Menunjukkan Keterampilan Mendaki Tingkat Dasar**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menerapkan keterampilan mendaki tingkat dasar pada rentang yang terbatas dalam tur untuk memimpin anggota rombongan pendakian.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memilih rute mendaki	1.1 **Akses masuk dan keluar yang sesuai dari lokasi pendakian diidentifikasi.** 1.2 **Rute pendakian yang teridentifikasi** dijelaskan ke rombongan pendakian. 1.3 **Kemampuan memanjat anggota rombongan pendakian** dikaji. 1.4 **Fitur pendakian** yang berdampak pada pendakian dievaluasi. 1.5 **Faktor lingkungan** yang berdampak pada pendakian dievaluasi. 1.6 **Bahaya pendakian** diinformasikan ke anggota rombongan mendaki. 1.7 **Prosedur keselamatan** disampaikan kepada pihak pendaki.
2. Memilih dan menggunakan peralatan pendakian	2.1 **Peralatan** yang sesuai untuk pendakian dipilih. 2.2 Keamanan dan operasionalisasi peralatan pendakian yang terpilih sebelumnya diperiksa. 2.3 **Panduan praktik industri** saat memasang tali ke *harness* pendaki dipatuhi. 2.4 Peralatan digunakan dengan meminimalisasi tingkat kerusakan lingkungan dan lainnya. 2.5 Petunjuk pabrik dalam penggunaan alat pendakian diikuti. 2.6 **Kemampuan penggunaan tali** sebagai alat bantu pendakian ditunjukkan.
3. Memperagakan teknik pendakian	3.1 Fitur pendakian utama sebelum pendakian dan selama pendakian teridentifikasi dievaluasi. 3.2 Perencanaan **urutan gerakan dan**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	evaluasi atas penahan potensial pada pendakian dikomunikasikan. 3.3 **Teknik pendakian** yang tepat diterapkan untuk fitur fitur yang ada. 3.4 Perpindahan dari satu titik ke titik lainnya dilakukan. 3.5 **Waktu dan lokasi istirahat** teridentifikasi diterapkan. 3.6 **Teknik yang benar saat terjatuh** diterapkan. 3.7 Komunikasi dijaga selama pendakian. 3.8 **Prosedur keselamatan** diterapkan selama pendakian.
4. Merespons pertanyaan	4.1 **Pertanyaan dari pelanggan dirangsang untuk disampaikan**. 4.2 **Pertanyaan dijawab.** 4.3 Pertanyaan yang tidak bisa dijawab pada saat itu **ditindaklanjuti.**
5. Memodifikasi naskah pedoman dalam menanggapi kejadian tak terduga	5.1 **Naskah tanggapan dirubah** Ketika ada **kejadian tak terduga.** 5.2 **Faktor tak terduga** dipertimbangkan ke dalam komentar naskah standar yang ada dan yang akan datang.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini berlaku untuk staf yang bertanggung jawab untuk mengembangkan dan memberikan tanggapan atau komentar kepada pelanggan saat tur dalam industri perjalanan termasuk namun tidak terbatas pada:

      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

         a. *Tur operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tur operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Akses masuk dan keluar yang sesuai dari lokasi pendakian diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Penentuan posisi yang aman dari pihak pendakian.

1.2.2 Kondisi lingkungan yang berlaku.

1.2.3 Kehadiran dan jumlah pendaki lainnya.

1.2.4 Keamanan kendaraan dan peralatan.

1.2.5 Kepatuhan dengan persyaratan lokal.

1.3 Rute pendakian yang teridentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Representasi tertulis dan diagram.

1.3.2 Deskripsi verbal.

1.3.3 Penggunaan video.

1.4 Kemampuan memanjat anggota kelompok pendakian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Kekuatan.

1.4.2 Stamina.

1.4.3 Kelelahan.

1.4.4 Fleksibilitas.

1.4.5 Berat badan.

1.4.6 Saldo.

1.4.7 Persepsi tubuh.

1.4.8 Persepsi mental.

1.4.9 Kegiatan pemanasan dan latihan pra-pendakian.

1.5 Fitur pendakian harus mencakup fitur alami dan buatan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 *Arêtes.*

1.5.2 *Chimneys.*

1.5.3 *Corners.*

1.5.4 *Cracks.*

1.5.5 *Edges.*

1.5.6 *Flakes.*

1.5.7 *Jugs.*

1.5.8 *Overhangs.*

1.5.9 *Pinnacles.*

1.5.10 *Pockets.*

1.5.11 *Protrusions.*

1.5.12 *Roofs.*

1.5.13 *Scoops or slab*.

1.6 Faktor lingkungan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Jarak pendakian.

1.6.2 Waktu hari.

1.6.3 Cuaca.

1.6.4 Tekanan dari pendaki terdekat.

1.6.5 Dampak terhadap flora dan fauna.

1.7 Bahaya pendakian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Puing/bebatuan lepas.

1.7.2 Tepi yang tajam.

1.7.3 Burung yang bersarang.

1.7.4 Pendaki lainnya.

1.7.5 Penonton.

1.8 Prosedur keselamatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Perlu mematuhi instruksi pemimpin.

1.8.2 Prosedur jika terjadi keadaan darurat atau jatuh.

1.8.3 Teknik komunikasi yang efektif selama pendakian, termasuk terminologi pendakian, panggilan pendakian, peluit dan cara berkomunikasi lainnya seperti isyarat tangan.

1.9 Peralatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 *Harness.*

1.9.2 Helm.

1.9.3 Sepatu bot.

1.9.4 Tali.

1.9.5 Pengikat.

1.9.6 *Karabiner.*

1.9.7 Alat penambat.

1.9.8 Pelindung tali.

1.9.9 *Sling.*

1.10 Panduan praktik industri harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Simpul yang digunakan.

1.10.2 Pengujian simpul.

1.10.3 Kenyamanan pendaki.

1.10.4 Kebebasan bergerak dari pendaki.

1.10.5 Ukuran *harness* yang benar.

1.10.6 Memastikan keamanan *buckle* yang pas.

1.10.7 Penyesuaian yang benar agar pas dengan individu pendaki.

1.10.8 Mencocokkan modal *harness* sesuai kebutuhan pendakian.

1.11 Kemampuan penggunaan tali dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Penambatan atas.

1.11.2 Penambatan bawah.

1.11.3 Keluar dari sistem penambatan.

1.12 Urutan gerakan dan evaluasi atas penahan potensial pada pendakian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Kemampuan yang ditunjukkan para pendaki.

1.12.2 Kondisi yang muncul.

1.12.3 Faktor waktu.

1.12.4 Keamanan.

1.12.5 Tingkat kesulitan.

1.13 Teknik pendakian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 *Bridging.*

1.13.2 Pergerakan dinamis, termasuk *dead pointing.*

1.13.3 *Heel hooks.*

1.13.4 *Jamming.*

1.13.5 *Lay backing.*

1.13.6 *Layaways.*

1.13.7 *Side pulls.*

1.13.8 *Mantle-shelving.*

1.13.9 *Pinch grips.*

1.13.10 *Smearing.*

1.13.11 *Underclings.*

1.14 Waktu dan lokasi istirahat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Permintaan dari peserta pendakian.

1.14.2 Kondisi fisik dan mental anggota rombongan pendakian.

1.14.3 Lokasi yang cocok.

1.14.4 Kondisi yang dapat muncul.

1.14.5 Faktor waktu.

1.14.6 Keamanan.

1.15 Teknik yang benar saat terjatuh dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menjaga keselamatan pendaki yang tidak terluka.

1.15.2 Meyakinkan kembali pendaki lainnya.

1.15.3 Menerapkan prosedur pertolongan pertama dasar.

1.15.4 Menghubungi layanan darurat.

1.15.5 Merevisi pendakian yang direncanakan untuk menangani cedera yang telah diderita.

1.16 Prosedur keselamatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Memantau kemajuan dan tingkat keterampilan dari setiap anggota dalam kelompok pendakian.

1.16.2 Melakukan koreksi atas tindakan yang tidak tepat dari anggota kelompok pendakian.

1.16.3 Memeriksa peralatan dan koneksi.

1.16.4 Merevisi rencana awal.

1.16.5 Memantau perubahan kondisi.

1.16.6 Memberikan pengarahan dan nasihat kepada anggota rombongan pendakian sehubungan dengan potensi bahaya yang ada.

1.17 Pertanyaan dari pelanggan dirangsang untuk disampaikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Meminta pelanggan untuk mengajukan pertanyaan.

1.17.2 Menunjukkan kesediaan untuk menjawab pertanyaan dengan cara mereka sendiri.

1.17.3 Berterima kasih kepada pelanggan karena mengajukan pertanyaan.

1.17.4 Melibatkan pelanggan lain di pertanyaan/jawaban.

1.17.5 Mengundang tindak lanjut dan pertanyaan tambahan.

1.17.6 Mendorong pemandu wisata untuk mengajukan pertanyaan dari anggota kelompok tur.

1.17.7 Termasuk penggunaan humor, mana yang sesuai.

1.17.8 Menggunakan bahasa tubuh yang tepat untuk mendukung pesan verbal mengenai dorongan pertanyaan.

1.18 Pertanyaan dijawab dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Menggunakan bahasa yang sopan dan hormat, termasuk penggunaan humor, mana yang sesuai.

1.18.2 Memberikan jawaban yang lengkap dan jujur, termasuk tidak adanya fabrikasi jawaban.

1.18.3 Memastikan bahwa pendapat pribadi dalam jawaban secara khusus diidentifikasi dan tidak ditawarkan sebagai fakta.

1.18.4 Menyajikan jawaban individu dan/atau kelompok.

1.18.5 Memeriksa bahwa respons telah menjawab pertanyaan untuk kepuasan pelanggan.

1.19 Pertanyaan yang tidak bisa dijawab pada saat itu ditindaklanjuti dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Merujuk pelanggan untuk sumber yang dapat memberikan informasi yang relevan pada akhir perjalanan.

1.19.2 Menanyakan apakah anggota kelompok tur lainnya dapat menyediakan jawabannya.

1.19.3 Membuat pengaturan untuk penelitian pertanyaan dan menyebarkannya di lain waktu/setelah tur.

1.20 Naskah tanggapan dirubah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Menilai apakah naskah tanggapan harus diubah atau tidak.

1.20.2 Menghilangkan informasi tertentu dengan fokus pada non-esensial atau 'baik untuk mengetahui' informasi lebih dari informasi penting atau 'harus tahu'.

1.20.3 Mempercepat laju pengiriman.

1.20.4 Meninggalkan tanggapan atas komentar.

1.20.5 Membatasi jumlah pertanyaan dari pelanggan.

1.20.6 Memberikan komentar tanpa bantuan dari proyeksi suara/peralatan amplifikasi dan sistem.

1.20.7 Meminta maaf kepada pelanggan dengan sesuai.

1.20.8 Pembuatan pengaturan untuk kompensasi, dengan sesuai.

1.21 Faktor tak terduga dapat meliputi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Kegagalan sistem, termasuk kegagalan teknis dan peralatan.

1.21.2 Cidera, kecelakaan atau kematian.

1.21.3 Kondisi cuaca buruk, termasuk dampak dari kondisi cuaca buruk di dekat atau daerah terkait.

1.21.4 Perilaku pelanggan yang tidak pantas.

1.21.5 Perilaku hewan tak terduga.

1.21.6 Pertimbangan budaya.

1.21.7 Penutupan tiba-tiba, perubahan akses.

1.21.8 Penutupan situs dan akses terbatas mendadak ke wilayah tradisional.

1.21.9 Penilaian ulang pelanggan ingin, kebutuhan dan/atau preferensi saat tur.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Megafon

2.1.2 Alat telekomunikasi

2.1.3 Peralatan mendaki

2.1.4 Komputer

2.1.5 *Global Positioning System* (GPS)

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

2.2.2 Internet

2.2.3 Buku pedoman, Standar Operasional Prosedur (SOP)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.05 *Demonstrate Climbing Skills at a Basic Level*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit kopetensi ini dapat diakses ke tempat kerja nyata atau simulasi.

1.2 Metode penilaian unit kompetensi ini dapat digunakan dengan:

1.2.1 Pengamatan kinerja calon praktis.

1.2.2 Latihan simulasi, termasuk simulasi teknis pendakian.

1.2.3 Memainkan peran.

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga diisi oleh *supervisor.*

1.2.6 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan perusahaan dan prosedur terkait dengan persiapan dan pelaksanaan pendakian

3.1.2 Peralatan dan terminologi pendakian

3.1.3 Prinsip-prinsip manajemen risiko

3.1.4 Standar dan kode etik terkait pendakian dan panjat tebing yang berlaku dan relevan di industri pariwisata terkait dengan negara tempat aktivitas diselenggarakan

3.1.5 Prinsip teknik memanjat dengan dampak minimum di lingkungan alam

3.2 Keterampilan

3.2.1 Penggunaan teknik dasar pertolongan pertama

3.2.2 Teknis dan praktik pendakian dan panjat tebing

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti saat mengaplikasikan peraturan dan standar yang berlaku

4.2 Disiplin dan cermat dalam mengelola dan menggunakan peralatan pendakian

4.3 Disiplin dan cermat dalam menjaga keamanan dan keselamatan proses pendakian

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan memahami kebijakan dan prosedur perusahaan penyelenggara yang berkaitan dengan aktivitas pendakian dan keselamatan pelanggan

5.2 Ketepatan menafsirkan dan menerapkan standar dan kode etik pendakian sesuai praktik industri yang relevan dengan negara tempat aktivitas diselenggarakan

5.3 Ketepatan menerapkan teknik pendakian dan pemantauan yang sesuai untuk mendaki rute terpilih dengan aman, baik pada pendakian alami ataupun pendakian buatan yang telah ditentukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.025.2**

JUDUL UNIT : **Mengembangkan Rencana Operasional**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan dan melaksanakan rencana operasional dalam berbagai pengaturan dalam industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun rencana operasional	1.1 **Rencana operasional** dan **strategi** dikembangkan berdasarkan pemantauan kebutuhan kerja dan pengidentifikasian peluang untuk perbaikan dan inovasi. 1.2 Ruang lingkup dan **sasaran** dari inisiatif yang dibutuhkan, dikembangkan berdasarkan sasaran perusahaan, staf serta umpan balik pelanggan. 1.3 **Faktor internal dan ekternal** yang dapat berdampak pada rencana yang teridentifikasi dianalisa. 1.4 Konsultasi dengan **pemangku kepentingan** yang tepat, dilakukan selama masa pengembangan rencana. 1.5 Sumber daya dan strategi finansial dikembangkan. 1.6 Kerangka kerja dan sistem administratif yang mampu mendukung rencana inisiatif dikembangkan. 1.7 Semua prioritas, tanggung jawab dan jadwal teridentifikasi dikomunikasikan dengan jelas. 1.8 **Sistem evaluasi** dikembangkan melalui konsultasi dengan rekan kerja terkait.
2. Mengelola dan memantau rencana operasional	2.1 Pelaksanaan dan evaluasi dilakukan atas tindakan-tindakan yang telah diambil berdasarkan prioritas.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.2 **Indikator kinerja** dipantau. 2.3 Laporan kemajuan dan laporan lainnya diberikan sesuai kebutuhan perusahaan. 2.4 Kebutuhan tambahan sumber daya dihitung dalam rangka mengambil tindakan yang tepat sesuai dengan kebijakan perusahaan.
3. Melakukan evaluasi berkelanjutan	3.1 **Rencana operasional ditinjau** untuk menilai efektivitas di tempat kerja. 3.2 **Prestasi kinerja** dipantau. 3.3 Masalah diidentifikasi dan dibuat penyesuaian. 3.4 Hasil evaluasi dimasukkan ke dalam perencanaan berkelanjutan dan operasional pengelolaan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk :
         a. *Tour Operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tur operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Rencana operasional dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Pengenalan produk baru.
      1.2.2 Reorganisasi staf.

1.2.3 Dampak dari inisiatif atau kampanye pemasaran.

1.2.4 Relokasi atau perbaikan kantor.

1.2.5 Peningkatan fasilitas.

1.2.6 Perubahan dalam praktik atau prosedur kerja.

1.2.7 Ekspansi atau kontraksi bisnis.

1.2.8 Pengenalan sistem baru.

1.3 Strategi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.3.1 Pengembangan pelanggan.

1.3.2 Perluasan geografis.

1.3.3 Pertumbuhan organisasi.

1.3.4 Pertumbuhan layanan.

1.3.5 Pengurangan hutang.

1.3.6 Pengembangan pendapatan.

1.4 Sasaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.4.1 Angka penjualan.

1.4.2 Pendapatan.

1.4.3 Waktu pengiriman.

1.4.4 Standar layanan.

1.4.5 Jumlah pelanggan.

1.4.6 Angka dan target penjualan.

1.4.7 Tingkat reservasi pembukuan.

1.4.8 Umpan balik pelanggan atau staf.

1.4.9 Peningkatan produktivitas.

1.5 Faktor internal dan eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Kemampuan dan sumber daya:

a. Sumber daya manusia.

b. Sumber keuangan.

c. Kapasitas peralatan.

d. Tingkat keahlian staf.

e. Operasi berjam-jam.

f. Kemampuan komunikasi.

g. Lokasi/posisi.

1.5.2 Tren dan perkembangan di pasar:

a. Ekonomi.
b. Ekologi/lingkungan.
c. Kegiatan pemerintah.
d. Sosial dan budaya.
e. Demografi.
f. Teknologi.
g. Industri.

1.5.3 Informasi pasar komparatif:
a. Informasi praktik terbaik.
b. Pembandingan.
c. Informasi pesaing.

1.5.4 Kendala hukum dan etika:
a. Legislasi.
b. Regulasi.
c. Kode praktik.
d. Harapan dan pengaruh budaya.

1.5.5 Tanggung jawab sosial, misal perlindungan anak dan masalah lingkungan.

1.6 Pemangku kepentingan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
1.6.1 Pelanggan.
1.6.2 Staf.
1.6.3 Instansi pemerintah.
1.6.4 Pemilik.
1.6.5 Pemasok.
1.6.6 Mitra aliansi strategis.

1.7 Sistem evaluasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
1.7.1 Indikator kinerja utama.
1.7.2 Analisis kesenjangan.
1.7.3 Umpan balik pelanggan.
1.7.4 Laporan kepatuhan.
1.7.5 Umpan balik staf.

1.8 Indikator kinerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
1.8.1 Penjualan

1.8.2 Pengembalian investasi/*Return On Investment* (ROI).

1.8.3 Layanan pelanggan.

1.8.4 Biaya pelunasan hutang (*debt servicing cost*).

1.9 Rencana operasional ditinjau dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Peninjauan triwulan.

1.9.2 Siklus rencana bisnis.

1.9.3 Peristiwa besar yang memicu dilakukan peninjauan, mis. Perubahan di pasar.

1.10 Prestasi kinerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Pangsa pasar.

1.10.2 Angka penjualan.

1.10.3 Kepuasan pelanggan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat telekomunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Standar operasional prosedur

2.2.2 Informasi mengenai kebijakan

2.2.3 Buku pedoman perusahaan

2.2.4 Jaringan internet dan telekomunikasi

2.2.5 Perangkat lunak pendukung

2.2.6 Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.06 *Develop and Implement Operational Plans*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Unit kopetensi ini dapat diakses ke tempat kerja nyata atau simulasi.
   1.2 Metode penilaian unit kompetensi ini dapat digunakan dengan:
      1.2.1 Pengamatan kinerja calon praktis.
      1.2.2 Pelatihan simulasi, termasuk pemeriksaan fisik kendaraan yang telah dimuat.
      1.2.3 Portofolio dokumentasi di tur yang berkaitan dengan peralatan dan perlengkapan, saham internal yang manajemen/kontrol dokumentasi dan otorisasi eksternal.
      1.2.4 Memainkan peran.
      1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.6 Laporan pihak ketiga diisi oleh supervisor.
      1.2.7 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Konsep dan teknik perencanaan utama termasuk struktur rencana dan langkah-langkah dalam proses perencanaan
      3.1.2 Pemahaman atas lingkungan internal dan eksternal saat ini yang berdampak pada perencanaan dalam perusahaan atau sektor industry
      3.1.3 Tentang masalah hukum yang berdampak pada operasi perusahaan yang sesuai dengan sektor industri
   3.2 Keterampilan

3.2.1 Melakukan penelitian dan menganalisis berbagai informasi tentang berbagai masalah dan dari berbagai sumber

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Disiplin dan teliti saat menerapkan peraturan, standar, kebijakan, dan pedoman kerja yang ada
   4.2 Cermat dalam melaksanakan tahapan-tahapan proses pengembangan rencana operasional bisnis

5. Aspek kritis
   5.1 Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan analisa lingkungan bisnis internal dan eksternal untuk memberikan dasar yang kuat untuk perencanaan bisnis
   5.2 Konsistensi kinerja di berbagai situasi yang menunjukkan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan dalam menerapkan prinsip dan praktik pengembangan dan pelaksanaan rencana operasional

KODE UNIT : **N.79JPW00.026.2**

JUDUL UNIT : **Mengembangkan Materi Interpretatif untuk Kegiatan Ekowisata**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini sejalan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengembangkan konten penafsiran untuk berbagai kegiatan ekowisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Meriset informasi	1.1 **Pendekatan interpretatif untuk pemanduan dan aktivitas wisata** digambarkan. 1.2 **Semua sumber informasi** untuk pengetahuan ekowisata diidentifikasi. 1.3 **Kepentingan pelanggan dan tema potensial** ditentukan untuk kemungkinan **kegiatan interpretatif.** 1.4 **Teknik penelitian digunakan** untuk mendapatkan informasi. 1.5 **Informasi** yang sudah **diklasifikasi disimpan.** 1.6 **Informasi** yang telah terkumpul **diverifikasi.** 1.7 Informasi yang diperlukan diolah untuk mendukung identifikasi konsep, tema dan nilai utama ekowisata.
2. Menyiapkan kegiatan ekowisata	2.1 **Tema dan titik fokus ditentukan** untuk kegiatan ekowisata yang potensial. 2.2 **Sumber daya fisik diperoleh** untuk mendukung konsep, tema dan titik fokus ekowisata. 2.3 **Komentar tertulis dihasilkan** untuk mendukung konsep, tema, dan titik fokus ekowisata. 2.4 **Pengembangan kegiatan ekowisata dicoba** untuk konsep, tema, dan titik fokus yang sudah diidentifikasi. 2.5 Pengembangan kegiatan ekowisata **direvisi** berdasarkan umpan balik. 2.6 **Kegiatan ekowisata yang sudah disiapkan dipromosikan.**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Memutakhirkan pengetahuan dan kegiatan ekowisata	3.1 **Tindakan diambil untuk menerima informasi** dari badan yang relevan. 3.2 Informasi **diarsip dan dibagikan.** 3.3 **Pengetahuan baru** mengenai kegiatan **dimasukkan**. 3.4 Kegiatan baru dibuat. 3.5 Informasi dan kegiatan yang terbukti tidak akurat atau menyesatkan diperbaiki.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Pendekatan interpretif untuk pemanduan dan aktivitas wisata umumnya menggunakan metode tatap muka dan sering didukung oleh media yang interpretatif dan alat bantu. Pendekatan interpretif harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Melibatkan peserta.
      1.2.2 Memberikan komentar verbal untuk menjelaskan dan menerjemahkan karakteristik, signifikansi dan fitur dari tur dengan menghubungkan makna lokal dan budaya untuk pemandangan dan kegiatan.

1.2.3 Belajar memfasilitasi, pemahaman dan kesadaran.

1.2.4 Mengontekstualisasikan tur dalam kerangka lokal dan rasa.

1.2.5 Menghasilkan rasa hormat dan penghargaan untuk adat istiadat setempat, sejarah dan masyarakat.

1.2.6 Memprovokasi rasa ingin tahu, pemikiran dan mendorong refleksi pribadi.

1.2.7 Membawa tur secara langsung yang memberikan kesempatan untuk belajar dan partisipasi.

1.2.8 Membangun hubungan antara kelompok wisatawan dan lingkungan/fokus tur.

1.3 Semua sumber informasi harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Internet.

1.3.2 Masyarakat sekitar.

1.3.3 Puncak pelestarian yang relevan dan badan konservasi.

1.3.4 Pihak yang berwenang, termasuk laporan yang diterbitkan.

1.3.5 Buku teks dan sastra.

1.4 Kepentingan pelanggan dan tema potensial harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Flora, termasuk jenis, sejarah, konsentrasi, pola pertumbuhan, ancaman, pengaruh musiman, pelestarian dan isu-isu konservasi.

1.4.2 Sejarah dan warisan dari daerah dengan memperhatikan barang-barang khusus atau minat khusus.

1.4.3 Lingkungan alam.

1.4.4 Lingkungan binaan, termasuk dampaknya terhadap ekosistem.

1.4.5 Spesies individu, termasuk sejarah mereka, konteks saat ini dan masa depan yang diprediksi, makanan, kecenderungan predator, habitat, kebiasaan kawin, siklus hidup dan ancaman.

1.4.6 Lokasi geografis tertentu dan *landmark*.

1.4.7 Umpan balik dari pelanggan dan rekan kerja yang menyarankan topik untuk kegiatan.

1.4.8 Inisiatif yang direkomendasikan oleh otoritas lokal dan masyarakat lokal.

1.4.9 Topik yang menarik yang ada pada masyarakat umum.

1.5 Kegiatan interpretatif harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pemanduan saat dijalan.

1.5.2 Kegiatan pemanduan di situs, termasuk menampilkan interaktif dan statis.

1.5.3 Kegiatan *tour.*

1.5.4 Komentar.

1.5.5 Kegiatan pemecahan masalah.

1.5.6 Kegiatan pengujian konsep.

1.5.7 Kegiatan observasi yang ada.

1.5.8 Artikel media pemantau mengenai kegiatan pengalaman sensorik.

1.5.9 Kegiatan yang memfasilitasi keterlibatan dengan subjek yang merupakan fokus dari kegiatan.

1.6 Teknik penelitian digunakan untuk mendapatkan informasi harus mencakup teknik penelitian formal dan informal dan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pengamatan pribadi.

1.6.2 Wawancara dengan pemangku kepentingan yang relevan.

1.6.3 Melakukan kegiatan penelitian data primer.

1.6.4 Mengumpulkan data penelitian sekunder dari sumber yang ada.

1.6.5 Memantau artikel media.

1.7 Informasi yang sudah diklasifikasi disimpan harus dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mengalokasikan data penelitian ke dalam kategori yang dapat diindentifikasi.

1.7.2 Membangun dan memelihara sistem penyimpanan dan pengambilan berbasis kertas dan elektronik.

1.7.3 Menjaga contoh yang aktual.

1.8 Informasi yang telah terkumpul diverifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mengkonfirmasi keakuratan, keadaan terkini dan relevansi informasi.

1.8.2 Memvalidasi informasi yang diperlukan dengan pihak yang berwenang dan pihak lain yang relevan.

1.8.3 Mendapatkan bukti yang kredibel untuk mendukung integritas informasi yang dikumpulkan.

1.8.4 Melakukan cek ulang dengan komunitas lokal dan pemangku kepentingan untuk mengkonfirmasi atau menolak materi penelitian.

1.9 Tema dan titik fokus ditentukan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Pilihan prioritas yang telah diidentifikasi.

1.9.2 Mengevaluasi kepraktisan penerapan pilihan yang tersedia, termasuk dampak, biaya, sensitivitas, masalah waktu, keamanan dan keberlanjutan.

1.9.3 Perencanaan persyaratan fisik dan tambahan untuk memberikan opsi yang dipilih.

1.9.4 Menetapkan tujuan spesifik untuk setiap kegiatan ekowisata.

1.10 Sumber daya fisik diperoleh harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Pembelian bahan siap pakai.

1.10.2 Merancang dan membangun persyaratan yang teridentifikasi.

1.10.3 Berusaha untuk meminjam bahan dari pemangku kepentingan.

1.10.4 Menyiapkan bahan cetak, termasuk *handout*, latihan, panduan dan lembar fakta.

1.10.5 Memperoleh izin dan otorisasi yang diperlukan untuk melakukan kegiatan di daerah yang sensitif, terbatas atau signifikansi untuk masyarakat adat setempat.

1.10.6 Memastikan sumber daya yang digunakan sesuai dengan prinsip-prinsip kepekaan lingkungan, termasuk mempertimbangkan daur ulang, penggunaan kembali dan dampak minimal.

1.10.7 Pencocokan sumber daya untuk tujuan identifikasi masing-masing kegiatan ekowisata yang diidentifikasi.

1.11 Komentar tertulis dihasilkan harus dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Memastikan mata uang dan akurasi, termasuk larangan total pada fabrikasi fakta.

1.11.2 Memastikan informasi yang komprehensif dan relevan.

1.11.3 Termasuk yang diperlukan keselamatan dan keamanan informasi yang relevan dengan kegiatan, waktu hari, kondisi, dll.

1.11.4 Memesan informasi dalam urutan yang logis.

1.11.5 Mempersiapkan kedalaman dan luasnya informasi yang cukup dan tepat.

1.11.6 Mengidentifikasi gaya penyampaian.

1.11.7 Mencocokan kata, frasa dan terminologi dengan kebutuhan diidentifikasi pelanggan.

1.11.8 Menjelaskan istilah asing, singkatan dan akronim.

1.11.9 Termasuk orientasi penafsiran untuk *naskah*.

1.11.10 Memeriksa tata bahasa.

1.11.11 Memastikan bahwa bahasa yang digunakan tidak memberikan pelanggaran, termasuk pelanggaran yang tidak diinginkan dalam kaitannya dengan gender, budaya, ras, usia atau karakteristik pribadi.

1.11.12 Pencocokan panjang naskah untuk durasi aktivitas.

1.11.13 Menyediakan campuran yang tepat informasi statistik dan kualitatif.

1.11.14 Memastikan komentar menjelaskan dan menerjemahkan karakteristik, signifikansi dan fitur dari aktivitas.

1.11.15 Menyediakan campuran yang tepat informasi statistik dan kualitatif.

1.11.16 Memastikan komentar yang menjelaskan dan menerjemahkan karakteristik, signifikansi dan fitur dari aktivitas.

1.12 Pengembangan kegiatan ekowisata dicoba harus mencakupi namun tidak terbatas:

1.12.1 Melakukan kegiatan ekowisata seperti yang direncanakan, termasuk semua kegiatan yang direncanakan dan semua komentar yang tercatat.

1.12.2 Membangun monitoring dan umpan balik untuk sidang.

1.12.3 Termasuk peserta dan pengamat untuk sidang.

1.12.4 Memastikan sidang mencerminkan kondisi tour sebenarnya untuk kegiatan yang diharapkan, untuk sejauh mungkin.

1.12.5 Merekam sidang untuk analisis nanti atau ulasan.

1.13 Pengembangan kegiatan ekowisata direvisi harus berhubungan dengan bukti yang dikumpulkan selama persidangan yang mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Mengubah sifat, ruang lingkup, tujuan, waktu atau lokasi kegiatan.

1.13.2 Mengubah komentar.

1.13.3 Mengubah sumber daya fisik yang mendukung percobaan, termasuk akuisisi sumber daya baru, menyediakan sumber daya alternatif, atau menghapus penggunaan sumber daya yang ada.

1.13.4 Memutuskan untuk tidak melanjutkan kegiatan yang telah menunjukkan signifikan negatif atau dampak berpotensi berbahaya atau berbahaya.

1.14 Kegiatan ekowisata yang sudah disiapkan dipromosikan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Kegiatan ekowisata di iklan baru atau yang sudah ada, paket perjalanan dan mendirikan papan petunjuk untuk mendukung kegiatan.

1.14.2 Memberitahukan rekan kerja dalam kaitannya dengan aktivitas.

1.15 Tindakan diambil untuk menerima informasi harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Bergabung asosiasi profesional.

1.15.2 Mendaftar *on-line* dengan sumber yang relevan.

1.15.3 Menjaga hubungan dengan para pemangku kepentingan dan masyarakat yang relevan.

1.15.4 Pemantauan media.

1.16 Informasi diarsip dan dibagikan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Berbagi informasi dengan rekan-rekan.

1.16.2 Berbagi informasi dengan pelanggan.

1.17 Pengetahuan baru mengenai kegiatan dimasukkan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Mengubah kegiatan sesuai informasi baru, termasuk kegiatan statis dan interaktif.

1.17.2 Memperbarui materi cetak yang diberikan kepada pelanggan, termasuk *handout* dan papan petunjuk statis yang di *display*.

1.17.3 Mengubahkomentar untuk memasukkan informasi baru.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 *Hand book.*

2.1.2 Buku teks.

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Standar tempat kerja.

2.2.2 Prosedur kerja.

2.2.3 Perangkat lunak yang relevan.

2.2.4 Jaringan internet.

2.2.5 Alat Tulis Kantor (ATK).

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.07 *Develop Interpretative Content for Eco Tourism Activities*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan

1.1.1 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan yang mendukung.

1.1.2 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu atau bidang tanggung jawab.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan setempat dalam hal pengoperasian kegiatan ekowisata untuk memastikan dampak minimal dan kebutuhan untuk melakukan semua operasi yang sesuai seperti berkonsultasi dengan masyarakat

3.1.2 Undang-undang negara setempat, standar, peraturan dan kode praktik dalam kaitannya dengan ekowisata

3.1.3 Menerapkan prinsip-prinsip membimbing penafsiran dan kegiatan interpretatif

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengembangkan kegiatan pariwisata berdampak minimal

3.2.2 Penelitian dinominasikan dengan topik ekowisata dan menyajikan informasi yang cukup dan valid yang bisa digunakan untuk mengembangkan kegiatan ekowisata pada nominasi *focal point*/tujuan

3.2.3 Mempersiapkan kegiatan ekowisata, termasuk komentar dan semua yang diperlukan yaitu sumber daya pendukung pada tema sesuai yang dinominasikan untuk jenis yang ditunjuk dari anggota kelompok tur yang menunjukkan kemampuan untuk memperbarui informasi ekowisata dan mengidentifikasi bagaimana informasi dan umpan balik yang diterima dari rekan-rekan dan pelanggan pada kegiatan ekowisata dinominasikan dapat diintegrasikan ke dalam kegiatan ekowisata baru atau direvisi

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Aktif mencari sumber informasi yang valid dan terkini
   4.2 Kreatif dalam menghasilkan ide untuk membuat kegiatan ekowisata

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan dalam memahami kebijakan dan prosedur penyelenggara dalam hal pengoperasian kegiatan ekowisata untuk memastikan dampak minimal dan kebutuhan untuk melakukan semua operasi seperti berkonsultasi dengan masyarakat yang sesuai
   5.2 Ketepatan dalam menerapkan prinsip-prinsip membimbing penafsiran dan kegiatan interpretatif
   5.3 Kecermatan dalam menerapkan kegiatan ekowisata dan menyajikan informasi yang cukup dan valid yang bisa digunakan untuk mengembangkan dan mengutamakan fokus/tujuan kegiatan ekowisata

KODE UNIT : **N.79JPW00.027.2**

JUDUL UNIT : **Mengemudikan Bus Besar Untuk Perjalanan Wisata**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengemudikan bus besar atau kendaraan wisata, memantau kondisi jalan dengan aman dan memantau keamanan lalu lintas dan keandalan kendaraan. Unit ini mengharuskan peserta untuk duduk dan lulus tes lisensi yang diperlukan pengemudi seperti yang ditentukan oleh pemerintah untuk memungkinkan mereka untuk mengemudikan bus atau kendaraan yang diperlukan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mendapatkan surat izin mengemudi	1.1 **Kendaraan** yang harus di kemudikan diidentifikasi. 1.2 **Surat Ijin Mengemudi (SIM)** yang diperlukan diidentifikasi. 1.3 **Ujian/*test* dilakukan**.
2. Memonitor kendaraan	2.1 **Perawatan pencegahan rutin dan memeriksaan operasional** kendaraan yang akan digunakan dilakukan. 2.2 Laporan perawatan kendaraan sesuai kebutuhan dilengkapi. 2.3 Jadwal pemeliharaan dan pengecekan yang telah ditetapkan oleh produsen kendaraan dipatuhi. 2.4 **Pemeriksaan khusus dan pemeriksaan rutin setelah perjalanan** dilakukan. 2.5 **Cara kerja dan efisiensi kendaraan selama beroperasi diperiksa.** 2.6 **Perbaikan rutin** dilakukan.
3. Memonitor kondisi jalan	3.1 **Kondisi jalan** dinilai. 3.2 **Kondisi lalu lintas** dinilai. 3.3 Umpan balik tentang kondisi jalan dan lalu lintas ke kantor pusat diberikan. 3.4 **Faktor-faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan atau**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	penyimpangan rute diindentifikasi. 3.5 **Kondisi pemilihan rute** yang akan diambil diperitimbangkan. 3.6 Peta dibaca dengan benar.
4. Mengemudi kendaraan	4.1 **Dasar operasional praktik mengemudi** didemonstrasikan**.** 4.2 **Praktik yang berhubungan dengan menderek *trailer*** didemonstrasikan. 4.3 **Praktik mundur** didemonstrasikan. 4.4 **Prosedur parkir** dan mematikan mesin didemonstrasikan. 4.5 Teknik mengemudi untuk menangani **bahaya** diidentifikasi. 4.6 Cara mengemudi disesuaikan untuk mengatasi masalah kendaraan. 4.7 **Prosedur darurat** diterapkan.
5. Sistem mengoperasikan alat komunikasi	5.1 ***On-board* sistem digunakan**. 5.2 **Sistem komunikasi *on-board* dua arah** digunakan. 5.3 **Sistem hiburan *on-board*** digunakan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive House.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Kendaraan akan mencakup bus besar atau kendaraan yang digunakan oleh staf untuk mendukung pengiriman wisata dan/atau transfer dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Minibus.

1.2.2 Bus dengan sarana bermalam.

1.2.3 Bus tingkat.

1.2.4 Bus gandeng.

1.2.5 Kendaraan yang khusus dipakai untuk kendaraan bagasi penumpang dan/atau kargo.

1.2.6 Kendaraan dwi fungsi/dwi bahan bakar.

1.3 SIM yang diperlukan diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Menghubungi otoritas lalu lintas yang relevan di negara penyelenggara untuk menentukan lisensi pengemudi yang diperlukan untuk klasifikasi kendaraan yang dimaksud.

1.3.2 Mengidentifikasi pra-syarat untuk memperoleh izin yang diperlukan pengemudi termasuk usia, pengalaman sebelumnya dan lisensi tambahan.

1.3.3 Mengidentifikasi persyaratan yang diperlukan untuk lulus lisensi yang diperlukan termasuk praktik dan penilaian teoritis dan sifat dan ruang lingkup penilaian ini.

1.4 Pelatihan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Pelatihan formal yang dilakukan oleh pihak yang berwenang.

1.4.2 Pelatihan formal yang dilakukan oleh perusahaan swasta, termasuk lembaga pelatihan pengemudi.

1.4.3 *In-house training* tersedia pada saat magang.

1.4.4 Praktik diperlukan untuk meningkatkan pelatihan dan menambah praktik.

1.4.5 Pengalaman yang diperoleh dengan kondisi yang bisa diharapkan akan ditemui saat tur dan/atau kegiatan transfer yang dapat mencakup:

a. Mengemudi siang dan malam.

b. Kondisi *on* dan *off-road*.

c. Dalam tempat latihan.

d. Transmisi manual dan otomatis.

1.5 Ujian dilakukan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Berhasil menyelesaikan ujian teori penilaian Surat Ijin Mengemudi (SIM).

1.5.2 Berhasil menyelesaikan ujian praktik penilaian SIM.

1.5.3 Dikeluarkan dengan lisensi yang sesuai.

1.6 Perawatan pencegahan rutin dan memeriksa operasional kendaraan harus berhubungan dengan melakukan inspeksi visual kendaraan yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pemeriksaan kendaraan termasuk menggunakan peralatan yang diperlukan dan memeriksa kebocoran.

1.6.2 Memeriksa dan menambah minyak oli, oli transmisi, *gearbox*, air radiator, air kaca depan dan cairan rem.

1.6.3 Memeriksa ban, termasuk tekanan ban, ban cadangan, tapak ban dan inspeksi kerusakan.

1.6.4 Memeriksa semua lampu, termasuk lampu sein, lampu rem, lampu kecil dan besar, lampu mobil, lampu interior, lampu *hazzard* dan lampu mundur.

1.6.5 Memeriksa kebersihan kaca, termasuk kaca depan, kaca belakang, jendela samping dan cermin.

1.6.6 Memeriksa sabuk pengaman, termasuk sistem operasional sabuk pengaman pengemudi/penumpang.

1.6.7 Memeriksa rem, termasuk pedal rem dan uji pengereman.

1.6.8 Memeriksa fasilitas komunikasi, termasuk *on-board sound system.*

1.6.9 Memeriksa fitur keamanan, termasuk kunci, kait dan peralatan lain yang dirancang untuk keamanan, tempat bagasi, peralatan dan perlengkapan penyimpanan.

1.6.10 Jalan mesin dan suara yang timbul, asap, kebocoran dan indikator lainnya dari mesin.

1.6.11 Memeriksa laporan pemeliharaan dari perjalanan sebelumnya untuk mengidentifikasi masalah yang dicatat oleh pengemudi lainnya.

1.6.12 Memperbaharui catatan penggunaan kendaraan, termasuk rekaman jarak perjalanan, tujuan, tanggal dan waktu, biaya yang dikeluarkan dan hal-hal yang membutuhkan perhatian dari pengemudi.

1.7 Pemeriksaan khusus dan pemeriksaan rutin setelah perjalanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menyediakan layanan tambahan dan pemeliharaan kondisi yang berat, termasuk debu, kotoran, lumpur dan pasir, air, waktu yang lama dalam penggunaan gigi rendah, waktu yang lama dalam penggunaan *four wheel drive*, atau penggunaan yang signifikan di daerah pegunungan.

1.7.2 Pemeriksaan secara berkala di *tool kit* dan suku cadang dilakukan pada setiap kendaraan untuk memastikan semua item ada sewaktu diperlukan.

1.8 Cara kerja dan efisiensi kendaraan selama beroperasi diperiksa dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Memantau keadaan mesin termasuk suara, getaran, bau, asap, kerusakan peralatan/barang.

1.8.2 Memeriksa penggunaan bahan bakar dan membandingkannya terhadap jarak yang ditempuh, termasuk medan yang dijalani dan berat penumpang dan kargo.

1.8.3 Merekam hal-hal yang membutuhkan perhatian, termasuk penggunaan buku *log* dan buku catatan.

1.8.4 Melaporkan kepada orang yang tepat.

1.8.5 Menjalankan servis berkala yang diperlukan sewaktu tur.

1.9 Perbaikan rutin kecil harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mengganti lampu yang pecah, termasuk lampu *sein*, lampu rem, lampu depan kecil dan besar, lampu

mengemudi, lampu interior, lampu *hazzard* dan lampu mundur.

1.9.2 Mengganti *fan belt* yang rusak.

1.9.3 Mengganti selang radiator bagian atas dan bawah.

1.9.4 Mengganti saringan udara dan bahan bakar.

1.9.5 Mengganti sekring.

1.9.6 Mengganti dan menyesuaikan cermin eksternal.

1.9.7 Mengganti kaca belakang/penutup dan *reflektor*.

1.9.8 Mengganti ban, termasuk perbaikan ban menggunakan *patch kit* darurat dan mengisi udara ban kembali.

1.9.9 Mencatat dan melaporkan barang-barang yang cacat dan/atau hal-hal yang tidak sesuai, atau kerusakan yang tidak dapat diatasi melalui servis ringan.

1.10 Kondisi jalan dinilai harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Memeriksa rute sebelum memulai perjalanan, termasuk identifikasi potensi bahaya seperti cuaca, medan yang sulit, perubahan kondisi jalan.

1.10.2 Mendapatkan rincian mengenai kondisi jalan dari pihak yang berwenang, badan otomotif atau otoritas darurat.

1.10.3 Mempersiapkan dukungan yang potensial dan *service* darurat yang bisa dipanggil untuk membantu dalam hal terjadi kecelakaan atau kerusakan.

1.11 Kondisi lalu lintas dinilai harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Menentukan keadaan lalu lintas.

1.11.2 Mempertimbangkan keadaan lalu lintas mengingat arah lalu lintas yang bergerak.

1.12 Faktor-faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan atau penyimpangan rute dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Kecelakaan lalu lintas.

1.12.2 Banjir.

1.12.3 Batas berat pada jalan dan jembatan.

1.12.4 Pembatasan penggunaan jalan pada bentuk kendaraan lainnya.

1.12.5 Kerusakan jalan dan tanah longsor.

1.12.6 Kerusakan jembatan dan/atau terowongan.

1.12.7 Perbaikan jalan, termasuk yang disebabkan oleh perbaikan utilitas seperti gas, air, dll.

1.12.8 Konstruksi bangunan.

1.12.9 Situasi darurat yang berdampak pada penggunaan jalan, termasuk kebakaran semak dan bangunan.

1.12.10 Penutupan jalan karena acara khusus, termasuk festival, pawai, parade.

1.12.11 Lalu lintas pada saat liburan.

1.13 Kondisi pemilihan rute dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Mengubah jadwal untuk mengoptimalkan keselamatan.

1.13.2 Mengubah rute untuk memastikan tenggat waktu yang diharuskan terpenuhi.

1.13.3 Merubah rute perjalanan untuk memastikan tercapai tujuan.

1.14 Dasar operasional praktik mengemudi harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menyalakan kendaraan, termasuk kunci dan penggunaan *choke* dan kontrol tangan untuk mengatur kecepatan putaran/mesin.

1.14.2 Kemudi kendaraan dan manuver kendaraan, termasuk pada jalan tanjakan, turunan bukit dan jalan yang rata.

1.14.3 Menangani performa mesin, termasuk kecepatan dan suhu putaran mesin dalam direkomendasikan untuk penggunaan yang efektif dari transmisi.

1.14.4 Menggunakan semua kontrol kendaraan, instrumen dan indikator, termasuk kontrol kaki dan tangan.

1.14.5 Posisi parkir kendaraan.

1.14.6 Memperlambat dan menghentikan kendaraan pada tanjakan, turunan dan jalan yang rata.

1.14.7 Teknik mengemudi yang aman, termasuk mengatur kecepatan, pindah jalur secara aman, memperhatikan

arah, mengantisipasi kondisi jalan, membaca lalu lintas, memerlukan bantuan, sabuk pengaman, jarak pengereman yang aman dan berbagai kondisi dalam mengemudi.

1.15 Praktik yang berhubungan dengan menderek *trailer* harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menyimpan/memasang *trailer*.

1.15.2 Memasang *trailer* dan mengamankan ke kendaraan.

1.15.3 Melepas *trailer* dari kendaraan.

1.15.4 Menarik *trailer* ke atas, menuruni dan di permukaan rata, termasuk di/melalui air.

1.16 Praktik mundur harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Mundur ke atas, turun dan di permukaan rata.

1.16.2 Menjaga keselamatan.

1.16.3 Tetap menjaga penglihatan keadaan sekeliling.

1.16.4 Mencapai posisi yang tepat.

1.16.5 Memundurkan trailer termasuk ke atas, turun, di permukaan tanah yang rata dan ke tempat yang terbatas.

1.17 Prosedur parkir dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Menghentikan kendaraan.

1.17.2 Mematikan mesin.

1.17.3 Melakukan rem parkir.

1.17.4 Mengamankan kendaraan di permukaan rata dan di sebuah tanjakan.

1.17.5 Mengamankan kendaraan dari pencurian.

1.17.6 Menyesuaikan dengan instruksi pabrik dan prosedur operasi standar perusahaan penyelenggara.

1.18 Bahaya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Jalan basah dan es.

1.18.2 Jalan berminyak/licin.

1.18.3 Hewan dan benda-benda di jalan.

1.18.4 Kendaraan yang diparkir di jalan.

1.18.5 Pejalan kaki dan persimpangan.

1.18.6 Jalan banjir.

1.18.7 Jalan berangin.

1.18.8 Jalan berkabut sehingga mengurangi visibilitas.

1.19 Prosedur darurat dapat meliputi prosedur yang harus diikuti dalam hal:

1.19.1 Kecelakaan kendaraan/tabrakan.

1.19.2 Kebakaran di dalam kendaraan.

1.19.3 Bahan bakar bocor.

1.19.4 Rem rusak.

1.19.5 Kemudi rusak.

1.19.6 Kerusakan, termasuk prosedur tertentu di mana kerusakan terjadi di lokasi yang berbahaya.

1.20 *On-board* sistem digunakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Menyesuaikan kontrol, termasuk volume dan kontrol *speaker* perorangan.

1.20.2 Teknik mikrofon.

1.21 Sistem komunikasi *on-board* dua arah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Radio *Ultra High Frequency* (UHF).

1.21.2 Radio *Citizens Band* (CB).

1.21.3 *Single side band radio.*

1.21.4 Pengiriman, penerimaan dan menafsirkan pesan.

1.21.5 Mengikuti protokol standar operasional.

1.22 Sistim hiburan *on-board* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Radio penerima.

1.22.2 Televisi.

1.22.3 *Video player* dan *Digital Versatile Disc* (DVD).

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Bus

2.1.2 Kendaraan wisata

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan
   3.1 Peraturan lalu lintas di negara penyelenggara

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      4.1.1 Peraturan perusahaan.
   4.2 Standar
      4.2.1 Common ASEAN Tourism Curriculum - D2.TTO.CL4.08 *Drive Large Tour Buses or Coaches*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan yang mendukung.
   1.2 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu atau bidang tanggung jawab.
   1.3 Penilaian aplikasi kerja aktual atau simulasi keterampilan mengemudi.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam memperhatikan penggunaan bus dan kendararan
      3.1.2 Prinsip-prinsip keamanan baik dijalan biasa maupun *off-road*
      3.1.3 Pengetahuan tentang kondisi jalan setempat

3.1.4 Pengetahuan tentang petunjuk pengoperasian pabrik kendaraan dan layanan manual untuk kendaraan yang sedang dikendarai

3.1.5 Pengetahuan mekanik secara umum

3.1.6 Bukti keberadaan Surat Ijin Mengemudi (SIM) yang tepat untuk kendaraan yang sedang digunakan

3.1.7 Pengetahuan untuk membaca peta

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk membangun dan menjaga kondisi tur yang aman

3.2.2 Kemampuan untuk mengemudikan berbagai jenis kendaraan

3.2.3 Kemampuan untuk mengelola risiko operasional

3.2.4 Kemampuan untuk menjaga kendaraan wisata dalam kondisi operasional yang aman dan bersih

3.2.5 Kemampuan mengoperasikan dan memelihara kendaraan *Four Wheel Drive* (4WD) dalam kondisi kerja yang aman

3.2.6 Mengoperasikan wisata di daerah terpencil

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Handal dalam berkonsultasi terkait sistem penggunaan kendaraan

4.2 Bertanggung jawab untuk memastikan pemantauan dan pemeliharaan kendaraan yang efektif

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman tentang aturan dan peraturan dari negara penyelenggara di mana kendaraan sedang dikendarai dan/atau peraturan lalu lintas, peraturan dan persyaratan yang secara khusus atau eksklusif berlaku untuk mengemudi bus dan kendaraan wisata

5.2 Kecermatan dalam melakukan perawatan dan pemeriksaan seperti yang ditunjukkan pada daftar yang disediakan untuk bus yang ditunjuk atau kendaraan dan menyediakan laporan tertulis atau lisan yang melaporkan kondisi kendaraan

5.3 Ketelitian dalam menggunakan peta untuk mengidentifikasi rute yang aman dan efisien dari titik awal yang ditentukan ke titik akhir yang ditentukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.028.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Program Perjalanan Tur Terperinci**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengelola dan melaksanakan jadwal tur yang sudah disiapkan dan terperinci yang melibatkan beberapa produk, layanan dan tempat; Unit ini membahas praktik manajemen yang menekankan pada aktivitas tur yang dipimpin oleh pemandu/pemimpin wisata dan tidak membahas cara memimpin tur.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan program perjalanan	1.1 **Persyaratan** program perjalanan diidentifikasi. 1.2 **Persyaratan yang berkaitan** dengan program perjalanan dijelaskan. 1.3 **Tur direncanakan** sesuai dengan arahan yang diberikan. 1.4 **Risiko tur terkait** diidentifikasi. 1.5 Rencana darurat untuk **risiko** dikembangkan. 1.6 **Semua komponen tur** dikonfirmasi**.**
2. Melaksanakan kegiatan keberangkatan	2.1 **Sapaan kepada anggota grup** dilakukan. 2.2 **Data pelanggan** dilengkapi. 2.3 **Informasi yang berkaitan dengan tur** dibagikan**.** 2.4 **Pengarahan diberikan**. 2.5 Konfirmasi menjelang saat keberangkatan tentang pembayaran, dan rincian pemesanan kepada pemasok disediakan.
3. Mengarahkan staf bagian tur	3.1 **Rincian perjalanan untuk staf disiapkan.** 3.2 **Sumber daya untuk mendukung tur** disiapkan.
4. Membangun kerja sama dengan kolega industri	4.1 Kerja sama dengan **personel industri dibangun** untuk memfasilitasi

selama tur berlangsung	pelaksanaan tur. 4.2 **Bantuan diminta** jika diperlukan. 4.3 **Perjanjian tur** dengan perusahaan dibuat untuk mengatasi masalah yang timbul.
5. Mengatur program perjalanan	5.1 **Pelaksanaan jadwal tur difasilitasi.** 5.2 **Masalah yang timbul diberitahukan kepada staf.** 5.3 **Program perjalanan direncanakan ulang jika diperlukan.** 5.4 **Hubungan dengan orang–orang yang bertanggung jawab dijaga untuk mengatasi masalah yang timbul.** 5.5 **Rekan kerja diberitahukan mengenai perubahan tur.** 5.6 **Hubungan dengan grup tur dijaga secara teratur.** 5.7 **Wilayah tur dimonitor.**
6. Mengatasi kejadian tak terduga	6.1 **Aksi rencana darurat diinisiasi.** 6.2 **Pemimpin perjalanan/pemandu didukung.** 6.3 **Tindakan tambahan yang akan diambil disarankan.** 6.4 **Aturan untuk menanggapi keadaan darurat dibuat.** 6.5 **Keingintahuan media ditangani**. 6.6 Rencana perjalanan diubah jika diperlukan.
7. Melakukan finalisasi tur	7.1 **Umpan balik** dikumpulkan **dari anggota kelompok tur.** 7.2 **Umpan balik** dikumpulkan **dari pemasok.** 7.3 **Pengarahan ulang dilakukan dengan staf.** 7.4 Laporan tur disiapkan. 7.5 **Informasi dibagikan dengan pemasok.** 7.6 Informasi sebagai bahan referensi di masa mendatang diarsipkan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company (*DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Persyaratan program perjalanan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Tanggal dan waktu.

1.2.2 Tujuan.

1.2.3 Kegiatan.

1.2.4 Operator.

1.2.5 Pemasok dan penyedia, termasuk identifikasi produk tertentu dan/atau jasa yang akan disampaikan.

1.2.6 Rincian pemesanan, termasuk rincian kontak pelanggan.

1.2.7 Pembayaran untuk tur.

1.2.8 Perubahan terbaru dibuat untuk diiklankan kegiatan, tujuan, pengalaman.

1.3 Persyaratan yang berkaitan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Memverifikasi bahwa pembayaran dan deposit telah dibayar sesuai dengan organisasi kebijakan/persyaratan dan ketentuan.

1.3.2 Memperoleh keputusan akhir dari pelanggan mengenai preferensi mereka untuk pilihan yang tersedia.

1.3.3 Tindak lanjut dengan pelanggan yang berpotensi yang telah gagal untuk mengkonfirmasi dan/atau membayar untuk tur mereka.

1.4 Tur direncanakan sesuai dengan arahan yang diberikan dan akan mencakup konfirmasi pengaturan yang ada dengan pemasok, penyedia dan operator dan dapat berhubungan namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Mencari sumber dan membangun hubungan bisnis dengan pemasok, operator dan *airlines* untuk mengakomodasi ketentuan layanan dimana tidak memiliki hubungan dengan mereka.

1.4.2 Memberitahu pemasok, penyedia dan *airlines.*

1.4.3 Mencari masukan dan informasi dari pemasok yang sudah ada dan pemasok yang berpotensial, penyedia dan *airlines*.

1.4.4 Berhubungan agen yang menangani untuk mengidentifikasi informasi yang relevan.

1.4.5 Membuat pemesanan.

1.4.6 Mengkonfirmasikan akses dan ketersediaan inklusi.

1.4.7 Memastikan kegiatan terintegrasi, destinasi dan *airlines.*

1.4.8 Mengizinkan dan memenuhi janji pertemuan yang dibuat untuk mempromosikan tur.

1.4.9 Menyelaraskan dengan permintaan tertentu pelanggan.

1.4.10 Menghasilkan alternatif untuk pilihan dan ekspektasi yang tidak dapat diakomodasi.

1.4.11 Membuat rencana untuk memenuhi kebutuhan pelanggan individu dan preferensi pelanggan.

1.5 Risiko tur terkait dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Faktor cuaca dan musiman.

1.5.2 Kondisi lingkungan, termasuk lingkungan alam dan dibangun, dan isu-isu yang berkaitan dengan operasi berdampak minimal, keberlanjutan dan pariwisata yang bertanggung jawab serta dampak alam dan keadaan darurat lainnya.

1.5.3 Faktor-faktor politik, termasuk aspek-aspek berdampak pada keselamatan dan keamanan orang dan harta.

1.5.4 Transportasi dan isu akses, termasuk moda transportasi, durasi tur, izin dan otoritas.

1.5.5 Infrastruktur, termasuk ketersediaan tur untuk bantuan medis, pelayanan kepolisian, makanan dan minuman, akomodasi, dukungan industri, saran dari lembaga pemerintah.

1.5.6 Risiko spesifik yang disampaikan oleh secara individual dari anggota kelompok tur, termasuk kesehatan dan kebugaran, mobilitas, disabilitas, bahasa, masalah budaya, alergi makanan.

1.5.7 Kegiatan yang akan dilakukan sebagai bagian dari pengalaman tur.

1.5.8 Contoh di mana ada jadwal dengan waktu yang ketat.

1.5.9 Potensi kesulitan penyampaian layanan.

1.6 Semua komponen tur harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Memberikan nama untuk mengidentifikasi pemasok, penyedia dan airlines dengan siapa kesepakatan komersial yang telah dibuat.

1.6.2 Menyediakan dan/atau memvalidasi nomor pemesanan.

1.6.3 Mengidentifikasi rincian anggota grup wisata yang relevan, termasuk usia, jenis kelamin, tingkat kebugaran, berat badan,harapan, riwayat/pengalaman, dan faktor lainnya.

1.6.4 Memperoleh konfirmasi *hard copy* untuk semua pemesanan yang telah dilakukan.

1.6.5 Membuat pembayaran/deposit dimuka untuk pesanan yang relevan.

1.6.6 Memperoleh tiket yang diperlukan dan *voucher* dari pemasok, penyedia dan *airlines*.

1.6.7 Memperbarui *file* pelanggan dan berkas tur untuk mencerminkan pemesanan.

1.6.8 Memperoleh dan merekam rincian kontak yang relevan dari personel kunci dari pemasok, penyedia dan airlines yang terlibat dalam penyediaan layanan untuk tur.

1.6.9 Menentukan prosedur pada setiap pemesanan/tempat, termasuk prosedur *check-in*, mendapatkan kunci, parkir, perakitan dan tempat pertemuan, informasi yang akan dibagikan kepada anggota kelompok tur sebelum kedatangan, proses yang akan digunakan oleh pimpinan/*guide* kelompok tur.

1.7 Sapaan kepada anggota grup harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menyambut orang.

1.7.2 Mendorong niat baik.

1.7.3 Membangun hubungan dengan dan antara anggota kelompok tur.

1.7.4 Menggunakan keterampilan interpersonal yang tepat.

1.8 Data pelanggan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mendapatkan pembayaran.

1.8.2 Mengeluarkan tanda terima.

1.8.3 Mengklarifikasi ejaan nama.

1.8.4 Mengkonfirmasikan pilihan yang anggota kelompok tur telah pilih dari alternatif pilihan yang ada.

1.8.5 Pengecekan dokument perjalanan jika ada kekhawatiran sebelumnya.

1.8.6 Mengeluarkan tas perjalanan, bagasi dan barang lainnya, untuk pelanggan yang tidak bisa diberikan lebih awal.

1.8.7 Memperbaharui *file* dan dokumen yang diperlukan atas dasar tindakan yang diambil, pembayaran yang diterima, pilihan yang dipilih dan masalah lainnya.

1.9 Informasi yang berkaitan dengan tur harus mencakupi namun tidak tebatas pada *hard copy* yang berkaitan dengan:

1.9.1 Peta dan set brosur informasi pariwisata dan selebaran.

1.9.2 Rincian transfer dari terminal ke akomodasi dan tempat-tempat lain.

1.9.3 Rincian dan pengaturan mengenai wisata dan sisi perjalanan yang dimasukkan sebagai bagian dari tur.

1.9.4 Informasi menjelaskan perkalian lokal, mata uang, nilai tukar dan fasilitas.

1.9.5 Saran dan informasi mengenai pemberian tips, tujuan, atraksi, situs dan kegiatan.

1.9.6 Aturan tur, termasuk perilaku di tujuan dan situs, prosedur komunikasi dan protokol sementara pada tur, prosedur sengketa konflik, perlu bagi anggota kelompok tur untuk latihan menghormati dan mempertimbangkan orang lain.

1.9.7 Salinan dokumen perjalanan yang relevan sesuai dengan jenis tur dan pembelian dan pilihan anggota kelompok tur individu yang dipilih.

1.9.8 Voucher dan tiket, mana yang sesuai: ini dapat didistribusikan oleh pemimpin/*guide* kelompok tur sepanjang tur, sebelum dan segera digunakan.

1.9.9 Pilihan kegiatan waktu luang.

1.10 Pengarahan diberikan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Berbicara dan menjelaskan *rencana perjalanan.*

1.10.2 Menjawab pertanyaan dan menanggapi kekhawatiran.

1.10.3 Memberikan informasi dengan anekdot pribadi tentang tur, termasuk memberikan contoh untuk mengilustrasikan tujuan.

1.10.4 Merinci inklusi dan menjelaskan pilihan.

1.10.5 Menjelaskan aturan-aturan yang akan berlaku selama di tur.

1.10.6 Menciptakan pengalaman positif.

1.10.7 Membangun harapan di antara anggota kelompok tur.

1.10.8 Memperkenalkan anggota kelompok tur satu sama lain.

1.10.9 Memfasilitasi interaksi dalam kelompok.

1.11 Rincian perjalanan untuk staf disiapkan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Menjelaskan jadwal, termasuk penekanan pada transfer, koneksi, pemasok, penyedia dan operator dan pengaturan yang telah dinegosiasikan dengan masing-masing dalam kaitannya dengan tur.

1.11.2 Mengidentifikasi anggota kelompok tur, termasuk profil umum pelanggan, riwayat dan pengalaman, kebutuhan khusus, pelanggan diidentifikasi sebagai pelanggan masalah potensial, berbagi harapan yang dikenal.

1.11.3 Mengidentifikasi risiko yang telah diidentifikasi untuk tur, termasuk komunikasi pengaturan perencanaan kontingensi.

1.11.4 Mengkonfirmasikan rincian mengenai tujuan, atraksi dan situs yang akan dikunjungi, termasuk mengidentifikasi perubahan keadaanada yang telah diidentifikasi.

1.11.5 Mengkonfirmasikan, menjelaskan dan mengklarifikasi pilihan dan inklusi.

1.11.6 Mengidentifikasi dokumentasi yang perlu diselesaikan saat tur.

1.11.7 Mengidentifikasi dokumentasi yang perlu disimpan sementara pada tur dan kembali ke kantor, termasuk penerimaan, faktur, *voucher* kartu kredit, bentuk biaya lainnya.

1.12 Sumber daya untuk mendukung tur harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Dokumen perjalanan, termasuk dokumentasi untuk staf dan dokumentasi untuk anggota kelompok tur.

1.12.2 *Voucher* dan tiket.

1.12.3 *Cash* dan kartu kredit.

1.12.4 Surat otoritas.

1.12.5 Salinan izin, lisensi, otorisasi, untuk memungkinkan perjalanan masuk ke negara-negara , situs dan lainnya.

1.12.6 Rincian kontak dari organisasi pendukung di negara-negara dan wilayah yang akan dikunjungi, termasuk penyediaan telepon.

1.12.7 Peta, jadwal dan tabel waktu.

1.12.8 Rincian medis dari anggota kelompok tur.

1.12.9 Permintaan khusus yang dibuat oleh anggota kelompok tur.

1.12.10 Kendaraan dan perlengkapan, seperti yang dipersyaratkan.

1.13 Personel industri dibangun harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Membuat pertanyaan dalam menanggapi permintaan dari pimpinan/*guide* grup tur.

1.13.2 Membuat konfirmasi diawal.

1.13.3 Membuat pemesanan diawal.

1.13.4 Perubahan yang memberitahukan nomor tur, tanggal, waktu, permintaan khusus, jangka waktu.

1.13.5 Menindak lanjuti permintaan.

1.13.6 Meneruskan dokumen dan informasi.

1.13.7 Menyediakan klarifikasi informasi.

1.14 Bantuan diminta harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mencari informasi.

1.14.2 Perubahan negosiasi dengan kebutuhan.

1.14.3 Mencari masukan, rekomendasi dan saran.

1.15 Perjanjian tur harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Negosiasi ulang tentang aturan kontrak yang ada.

1.15.2 Membuat peraturan kontrak baru dengan pemasok, penyedia dan operator yang ada dan yang baru.

1.15.3 Melakukan pembayaran.

1.15.4 Mengatur untuk menggunakan staf dari pihak ketiga sebagai bagian dari tim pimpinan/*guide* kelompok tur.

1.15.5 Mengatur transportasi.

1.15.6 Pemesanan tur opsional.

1.15.7 Tanggap terhadap situasi darurat.

1.16 Pelaksanaan jadwal tur difasilitasi harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Memberikan bantuan berdasarkan kantor untuk pimpinan/*guide* tur.

1.16.2 Masuknya semua fitur.

1.16.3 Mematuhi jadwal.

1.16.4 Kenyamanan pelanggan dalam tur.

1.16.5 Hubungan antara perusahaan setempat dengan pemasok, penyedia dan operator untuk mengurangi keluhan, masalah dan isu-isu yang timbul.

1.16.6 Bertindak atas nama pemimpin /*guide* grup tur.

1.16.7 Penyediaan informasi yang diminta, termasuk informasi tujuan, nama kontak dan nomor, pemasok/penyedia untuk membantu dalam situasi darurat.

1.16.8 Melakukan pembayaran atas nama tur untuk memungkinkan tindakan yang diperlukan untuk kejadian tertentu.

1.17 Masalah yang timbul diberitahukan kepada staf dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Staf tur yang memberitahukan tentang *update* informasi.

1.17.2 Menginformasikan staf potensi bahaya yang timbul, termasuk perubahan lingkungan umum dan isu-isu spesifik.

1.17.3 Memberikan rincian dari pemesanan yang dilakukan.

1.17.4 Lewat informasi yang diterima sebagai hasil dari penelitian khusus.

1.17.5 Memberikan informasi *briefing* kepada pemimpin/*guide* kelompok tur dapat meneruskan kepada anggota kelompok mengenai perubahan yang telah dibuat.

1.18 Program perjalanan direncanakan ulang jika diperlukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Menanggapi isu-isu yang timbul.

1.18.2 Memastikan inklusi dapat ditampung semaksimal mungkin dan memberikan alternatif yang bisa diterima untuk inklusi yang telah dimodifikasi atau dibatalkan.

1.18.3 Menentukan gratifikasi dan/atau opsi yang mungkin ditawarkan sebagai kompensasi untuk inklusi yang tidak dapat diterima.

1.18.4 Mematuhi kebijakan dan prosedur perusahaan dalam kaitannya dengan perdagangan yang adil, termasuk penyelarasan dengan kode praktik yang relevan, dan istilah dan kondisi yang berlaku.

1.18.5 Mempersiapkan dan menyampaikan *foto copy* dari perjalanan yang telah direvisi.

1.18.6 Jasa pemesanan kembali dan produk sesuai dengan revisi rencana perjalanan.

1.18.7 Pemimpin/*guide* kelompok tur yang memberitahukan dalam kaitannya dengan konfirmasi pengaturan direvisi dan pemesanan.

1.18.8 Menentukan biaya yang terkait dengan perubahan yang diperlukan.

1.18.9 Menentukan apakah anggota kelompok tur mendapatkan biaya yang sah untuk merevisi kebutuhan, memastikan kepatuhan dengan persyaratan dan ketentuan dan perundang-undangan pelatihan yang relevan dari negara setempat.

1.18.10 Meminimalkan gangguan terhadap anggota kelompok tur semaksimal mungkin, mengingat sifat perlunya perubahan.

1.18.11 Meminta maaf kepada anggota kelompok tur.

1.19 Hubungan dengan orang–orang yang bertanggung jawab dijaga untuk mengatasi masalah yang timbul harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Memeriksa kemajuan.

1.19.2 Menyediakan informasi tambahan yang diperlukan.

1.19.3 Membayar layanan yang diberikan, termasuk deposit, pembayaran awal, pembayaran dimuka dan pembayaran akhir.

1.19.4 Keterlibatan dalam negosiasi untuk mendapatkan informasi yang relevan menjadi lebih jelas dan lebih banyak.

1.19.5 Menekankan urgensi situasi untuk pemasok.

1.19.6 Masalah bahasa penanganan yang berkaitan dengan layanan yang dibutuhkan.

1.19.7 Bertindak sebagai titik kontak pusat untuk wisata yang berada di luar biasa/kontak yang normal.

1.20 Rekan kerja diberitahukan mengenai perubahan tur harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Memberitahukan tujuan, atraksi, situs, penundaan, dan lain sebagainya.

1.20.2 Merevisi jumlah pengunjung yang diharapkan.

1.21 Hubungan dengan grup tur dijaga secara teratur harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Metode kontak mengidentifikasi.

1.21.2 Memberikan nama kontak dan nomor dan lain sebagainya.

1.22 Wilayah tur dimonitor harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Aktif memantau daerah, negara, daerah, tujuan yang dijadwalkan untuk mengidentifikasi potensi masalah dan risiko.

1.22.2 Mempertahankan kontak dengan rekan-rekan industri.

1.23 Aksi rencana darurat diinisiasi harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Mengidentifikasi kemungkinan rencana untuk dilaksanakan.

1.23.2 Memeriksa penerapan identifikasi rencana kontingensi dalam menanggapi situasi yang sebenarnya.

1.23.3 Menyarankan modifikasi rencana kontingensi untuk memenuhi kebutuhan saat diidentifikasi.

1.23.4 Mengatur dukungan pihak ketiga eksternal yang relevan.

1.23.5 Tindakan otorisasi.

1.24 Pemimpin perjalanan/pemandu didukung harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Menyediakan saran.

1.24.2 Terbuka untuk berdiskusi.

1.24.3 Mengirimkan perwakilan perusahaan tuan rumah untuk bergabung dengan tur dalam situasi darurat.

1.24.4 Menyediakan sumber daya yang diperlukan.

1.24.5 Mempertahankan kontak dengan orang-orang dan organisasi yang relevan untuk meringankan beban kerja pada pemimpin/*guide* kelompok tur.

1.24.6 Penghubung dengan layanan darurat dan instansi pemerintah.

1.24.7 Ekstensi otorisasi yang ada dan berwewenang.

1.24.8 Mengangkat batas pengeluaran, bila sesuai, untuk memungkinkan respons yang tepat untuk persyaratan hal darurat.

1.25 Tindakan tambahan yang akan diambil disarankan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Melakukan penelitian komputer desktop dan menyampaikan informasi yang diidentifikasi.

1.25.2 Menghubungi otoritas terkait dan penyedia layanan.

1.25.3 Mencari masukan dari badan-badan industri lainnya, mencari masukan dari personel internal dan eksternal yang relevan, dengan fokus pada orang-orang dengan pengalaman yang sama di lokasi yang sama/mirip, tujuan, keadaan, dan lain lain.

1.25.4 Menganalisis pilihan.

1.25.5 Menggunakan orientasi berfokus pada pelanggan untuk membuat keputusan, sebagai kebalikan keputusan mendasarkan keuangan secara ketat.

1.25.6 Mencari *update* situasional dari pemimpin kelompok/*guide* tur dan pihak terkait lainnya, termasuk agen yang menangani, instansi pemerintah, layanan darurat, badan industri tertinggi di negara lain/daerah.

1.26 Aturan untuk menanggapi keadaan darurat dibuat harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Merubah pemesanan.

1.26.2 Mengkonfirmasikan situasi yang berubah.

1.26.3 Mencatat tambahan dan pembayaran lainnya.

1.26.4 Merevisi program perjalanan.

1.26.5 Membatalkan tur.

1.26.6 Mengatur pemulangan kelompok tur.

1.26.7 Menghubungi keluarga anggota kelompok tur untuk memberikan informasi, *update* dan jaminan.

1.27 Keingintahuan media ditangani harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.27.1 Mengembangkan siaran pers.

1.27.2 Melakukan wawancara media dan membuat pernyataan media.

1.27.3 Menanggapi perhatian dan pertanyaan media.

1.27.4 Memastikan semua komentar perusahaan pusat disalurkan melalui individu yang ditunjuk.

1.27.5 Memastikan perhatian segera untuk kepentingan media, memastikan kebenaran akurasi dan pengungkapan penuh kepada media.

1.28 Umpan balik dari anggota kelompok tur harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.28.1 Lisan.

1.28.2 Tertulis.

1.28.3 Individu atau kelompok.

1.28.4 Umpan balik menggunakan kuesioner.

1.29 Umpan balik dari pemasok harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.29.1 Tingkat kepuasan dengan pengaturan.

1.29.2 Tingkat kepuasan dengan pengeluaran dan/atau masalah komersial yang terkait.

1.29.3 Mengidentifikasi masalah dengan tur dan/atau anggota kelompok tur tertentu, termasuk perilaku.

1.29.4 Mempertahankan hubungan positif yang ada.

1.29.5 Berusaha untuk meningkatkan hubungan untuk mengoptimalkan kemungkinan pengaturan *win-win.*

1.30 Pengarahan ulang dilakukan dengan staf harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.30.1 Menyampaikan masalah yang dihadapi.

1.30.2 Menjelaskan tindakan yang diambil dalam menanggapi isu-isu yang timbul.

1.30.3 Mengidentifikasi produk dan/atau jasa yang dapat digunakan untuk inklusi di masa depan wisata.

1.30.4 Menggambarkan standar dan kualitas pelayanan dan/ atau produk yang dipasok oleh pemasok, penyedia dan/ atau operator.

1.30.5 Mengidentifikasi perubahan yang mungkin diperlukan untuk kebijakan dan prosedur, syarat dan kondisi, pilihan, struktur tur saat ini, termasuk hari, tanggal, tujuan, kegiatan, atraksi, dan lain lain.

1.31 Informasi dibagikan dengan pemasok harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.31.1 Memberikan informasi kualitatif dan kuantitatif diidentifikasi dari pelanggan dan lainnya dalam rangka untuk mengoptimalkan kepentingan bisnis yang saling menguntungkan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Kendaraan

2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Computer Reservation System* (CRS)

2.2.2 Daftar harga pemasok

2.2.3 Standar tempat kerja

2.2.4 Prosedur reservasi

2.2.5 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.6 Tiket

2.2.7 Voucher hotel

2.2.8 Program perjalanan

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO. CL4.09 *Manage and Execute a Detailed Tour Itinerary*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai mendasari pengetahuan.

1.3 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu atau area tanggung jawab.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Industri pariwisata, jaringan pemasok dan hubungan timbal balik yang berdampak pada pelaksanaan tur multi-produk dan multi-lokasi

3.1.2 Konfirmasi industri dan prosedur pemesanan

3.1.3 Masalah hukum dan tanggung jawab yang mempengaruhi tur, khususnya terkait dengan tur domestik dan internasional yang dinominasikan

3.1.4 Kemampuan untuk menerapkan perencanaan tur dan proses manajemen yang akan dilakukan sebelum, selama dan pada saat penyelesaian tur

3.1.5 Kemampuan untuk menanggapi secara efektif masalah manajemen tur yang khas

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan pelaksanaan tur, hubungan dengan bisnis dan organisasi eksternal, perencanaan dan tanggapan darurat, media, layanan pelanggan, syarat dan ketentuan tur, dan semua kebijakan rumah lainnya yang relevan dengan pelaksanaan tur

3.2.2 Prinsip-prinsip manajemen risiko dalam kaitannya dengan tur yang dinominasikan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam merencanakan tur sesuai arahan

4.2 Displin dalam mengisi data *pelanggan* dengan lengkap

4.3 Cermat menanggapi keadaan darurat

4.4 Cepat merubah rencana perjalanan jika dipelukan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami kebijakan dan prosedur perusahaan tuan rumah dalam hal melakukan tur, hubungan dengan bisnis dan organisasi eksternal, perencanaan dan tanggapan darurat, media, layanan pelanggan, syarat dan ketentuan tur, dan semua kebijakan rumah lainnya yang relevan dengan pelaksanaan tur

5.2 Kecermatan dalam mengelola dan melaksanakan rencana perjalanan wisata rinci nyata atau simulasi

KODE UNIT : **N.79JPW00.029.2**

JUDUL UNIT : **Mematuhi Prosedur Kebersihan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengikuti prosedur penanganan makanan yang aman yang berlaku di perusahaan pariwisata. Hal ini terutama relevan untuk setiap staf yang bekerja berhubungan dengan makanan terutama di dapur, rumah tangga, makanan dan minuman dan operasionalisasi tur dimana tugas melibatkan persiapan, penanganan dan pelayanan makanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengikuti prosedur higienis	1.1 Kebersihan tempat kerja yang relevan diidentifikasi dengan **prosedur kebersihan yang harus ditaati.** 1.2 **Standar perusahaan dan persyaratan yang berlaku** dan relevan diidentifikasi dengan prosedur higienis tempat kerja. 1.3 Prosedur higienis diikuti sesuai dengan standar tempat kerja dan undang–undang yang berlaku. 1.4 Semua makanan diterima sesuai dengan standar perusahaan dan undang–undang yang berlaku. 1.5 Semua makanan diatur sesuai dengan standar perusahaan dan undang–undang yang berlaku. 1.6 Semua makanan **disimpan** sesuai dengan standar perusahaan dan undang–undang yang berlaku 1.7 **Makanan disiapkan** sesuai dengan standar perusahaan dan undang–undang yang berlaku. 1.8 Makanan dihidangkan sesuai dengan standar perusahaan dan undang undang yang berlaku. 1.9 Makanan disimpan sesuai dengan standar perusahaan dan undang undang yang berlaku.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	1.10 Makanan, peralatan makanan dan area sekitarnya **dibersihkan** sesuai dengan standar perusahaan dan undang–undang yang berlaku.
2. Mengidentifikasi dan mencegah risiko kesehatan	2.1 **Makanan** yang berpotensi **memiliki risiko**, terhadap **pribadi, lingkungan** tempat kerja segera diidentifikasi 2.2 Tindakan diambil untuk diminimalkan **risiko makanan yang dapat terkontaminasi** dalam lingkup tanggung jawab individu. 2.3 **Sisa makanan** ditangani sesuai dengan standar perusahaan dan **dibuang** sesuai standar dan undang–undang yang berlaku.
3. Menjaga penanganan makanan yang aman dan standar menghidangkan secara personal	3.1 Standar perusahaan diidentifikasi dan persyaratan undang–undang yang dapat **diaplikasikan dalam praktik staf** yang menghidangkan makanan. 3.2 Standar perusahaan dan persyaratan undang-undang yang berlaku, diikuti untuk diaplikasikan bagi pribadi maupun staf dalam menghidangkan makanan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Prosedur kebersihan yang harus ditaati dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Menerima makanan untuk ditempatkan.

1.2.2 Menyimpan makanan sebelum disiapan/sajikan.

1.2.3 Menyiapkan bahan baku untuk dijual/sajikan.

1.2.4 Menghidangkan makanan.

1.2.5 Mencairkan/menghangatkan makanan.

1.2.6 Memanasan kembali makanan.

1.2.7 Membersihan dan sanitasi peralatan makan yang digunakan.

1.3 Standar perusahaan dan persyaratan yang berlaku dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Rincian kebijakan dan prosedur dari perusahaan.

1.3.2 Rincian standar makanan yang telah ditentukan oleh perusahaan dengan baik.

1.3.3 Rincian persyaratan yang wajib dipenuhi dari negara setempat.

1.4 Semua makanan disimpan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Tempat penyimpan bahan kering.

1.4.2 Lemari pendingin.

1.4.3 Freezer.

1.4.4 Penyimpanan bahan baku dan menyiapkan makanan.

1.4.5 Kondisi dan suhu penyimpanan yang benar.

1.4.6 Hindari terjadinya kontaminasi silang.

1.5 Makanan disiapkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Bahan baku.

1.5.2 Makanan siap jadi.

1.5.3 Produk makanan lainnya seperti: daging, buah dan sayuran, makanan olahan.

1.5.4 Kontainer sebagai tempat menyimpan makanan dan atau peralatan yang akan digunakan.

1.6 Melakukan persiapan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Siapkan bahan mentah dan makanan yang harus.

1.6.2 Memasak makanan.

1.6.3 Mencairkan makanan.

1.6.4 Pemanasan kembali makanan.

1.6.5 Teknik penanganan makanan yang aman.

1.6.6 Menghindari kontaminasi silang.

1.7 Dibersihkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Bahan kimia yang digunakan untuk membersihkan.

1.7.2 Masalah keamanan.

1.7.3 Sanitasi.

1.7.4 Jadwal membersihkan.

1.7.5 Lemari tempat menyimpan barang – barang pembersih.

1.8 Program dan protokol kesehatan *Clean, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) dapat mencakupi namun tidak terbatas pada peraturan negara atau daerah setempat yang berlaku pada saat acara belum, akan, sedang berlangsung.

1.9 Makanan yang berpotensi memiliki risiko terhadap pribadi, lingkungan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Kontaminasi bahan kimia.

1.9.2 Kontaminasi fisik.

1.9.3 Kontaminasi mikro–biologis.

1.9.4 Suhu pada zona bahaya.

1.9.5 Aman re-pemanasan dan pencairan praktik.

1.9.6 Kontaminasi udara.

1.9.7 Kutu.

1.9.8 Prosedur penarikan makanan yang rusak dan pemusnahannya.

1.10 Risiko makanan yang dapat terkontaminasi mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Keterampilan staf audit.

1.10.2 Pelatihan.

1.10.3 Kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur.

1.10.4 Audit internal dan eksternal.

1.10.5 Keterlibatan profesional dan tenaga ahli luar.

1.10.6 Mengambil tindakan perbaikan yang tepat.

1.11 Sisa makanan dibuang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Pembuangan limbah sampah dan sisa sisa makanan dari dalam.

1.11.2 Pembersihkan makanan dan sisa sisanya dari luar.

1.11.3 Daur ulang.

1.11.4 Sanitasi tempat pembuangan dan daerah sekitarnya.

1.12 Diaplikasikan dalam praktik staf dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Seragam.

1.12.2 Cuci tangan.

1.12.3 Penyakit bawaan, penyakit dan cedera.

1.12.4 Kontrol kebiasaan pribadi yang dapat menyebabkan kontaminasi termasuk pegang hidung, mulut, atau rambut, batuk, bersin, merokok.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 *Freezer*

2.1.2 Kontainer

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 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.10 *Comply With Workplace Hygiene Procedures*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja maupun di tempat kerja simulasi.
   1.2 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai mendasari pengetahuan.
   1.3 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu atau area tanggung jawab.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Penyebab umum pelanggaran kebersihan tempat kerja
      3.1.2 Prinsip manajemen risiko
      3.1.3 Persyaratan asuransi dan masalah liabilitas
      3.1.4 Pembersihan dan sanitasi bahan kimia, teknik dan protokol
      3.1.5 Perundang-undangan yang relevan dalam kaitannya dengan penanganan makanan, kebersihan pribadi dan tempat umum dan kebersihan makanan dan keselamatan
      3.1.6 Prinsip penanganan makanan yang aman, persiapan, penyimpanan, re-konstitusi dan layanan
      3.1.7 Bahaya keamanan pangan umum di tempat kerja
      3.1.8 Sumber kontaminasi dan bagaimana mengidentifikasi dan meminimalkan/menghilangkan
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait kebersihan tempat kerja
      3.2.2 Ikhtisar perundang-undangan yang relevan dalam kaitannya dengan kebersihan tempat kerja negara setempat, pemerintah daerah dan perusahaan

3.2.3 Keterampilan komunikasi, kepemimpinan, interpersonal dan negosiasi

3.2.4 Kemampuan untuk menggunakan teknik penanganan makanan yang aman dan menampilkan kebersihan pribadi yang baik

3.2.5 Kemampuan untuk mematuhi rencana keamanan pangan/program yang digunakan oleh perusahaan tuan rumah

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti mengidentifikasi standar perusahaan dalam menghidangkan makanan

4.2 Cepat dalam meminimalkan risiko makanan yang terkontaminasi dalam lingkup tanggung jawab individu

4.3 Cermat menyiapkan, menghidangkan dan menyimpang makanan

4.4 Displin terhadap kebersihan tempat kerja sesuai dengan prosedur yang harus di taati

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami prosedur penanganan makanan yang benar

5.2 Ketelitian dalam menerapkan praktik penanganan makanan yang aman

KODE UNIT : **N.79JPW00.030.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Risiko Operasional**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi dan mengelola risiko operasional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan prosedur manajemen risiko operasional di awal	1.1 **Konteks risiko** operasional ditetapkan. 1.2 **Risiko operasional diidentifikasi**. 1.3 **Risiko operasional dinilai**. 1.4 **Prosedur pengendalian risiko operasional diidentifikasi**.
2. Menyiapkan strategi manajemen risiko	2.1 **Pengembangan risiko operasional** dilaksanakan. 2.2 Rencana kebijakan tertulis **risiko operasional dikembangkan**. 2.3 **Rencana operasional kontigensi tertulis** dikembangkan.
3. Mengkomunikasikan manajemen strategi risiko	3.1 **Staf operasional diinformasikan mengenai manajemen risiko dan rencana kontingensi.** 3.2 **Pelatihan staf** dilakukan. 3.3 **Sumber daya** disiapkan untuk menginformasikan pelanggan mengenai **risiko operasional** dan **rencana kontingensi operasional**.
4. Menerapkan strategi manajemen risiko	4.1 **Pengenalan terhadap rencana manajemen risiko secara tertulis** direncanakan. 4.2 **Rencana manajemen risiko** dilaksanakan sesuai panduan.
5. Mengelola eksposur risiko yang sedang berjalan	5.1 **Risiko operasional yang baru diidentifikasi** dalam risiko operasional. 5.2 **Pelaksanaan dipantau** dari rencana dan strategi yang ada. 5.3 **Kejadian yang tidak terduga** diidentifikasi. 5.4 Kejadian yang tidak terduga direkam. 5.5 Kejadian yang tidak terduga dianalisa.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	5.6 **Pelaksanaan rencana dan strategi dievaluasi**. 5.7 **Rencana dan strategi yang ada direvisi.**

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company (*DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive House.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Konteks risiko dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Lingkungan operasional internal.
      1.2.2 Lingkungan operasional eksternal.
      1.2.3 Faktor yang berdampak pada lingkungan operasional, termasuk cuaca, jumlah pelanggan, waktu, musim, jenis kegiatan atau tur, pengalaman dan usia pelanggan, kemampuan dan keadaan fisik pelanggan, peralatan yang digunakan dan lokasi.
      1.2.4 Persyaratan hukum dari negara penyelenggara dalam kaitannya dengan risiko operasional, termasuk perawatan, tanggung jawab hukum, kesehatan dan keselamatan kerja.
      1.2.5 Mengidentifikasi kriteria risiko operasional.
      1.2.6 Pemangku kepentingan yang mungkin berisiko, termasuk pelanggan, staf dan anggota masyarakat.

1.3 Risiko dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Kesehatan pribadi dan cedera.

1.3.2 Kerusakan produk atau kegagalan, termasuk sistem dan peralatan.

1.3.3 Kerusakan properti dan peralatan, termasuk milik pelanggan.

1.3.4 Perselisihan industrial.

1.3.5 Ketidakmampuan profesional.

1.3.6 Bencana alam.

1.3.7 Kegagalan sistem keamanan.

1.3.8 Kerugian finansial.

1.3.9 Peristiwa politik.

1.3.10 Terorisme.

1.4 Risiko operasional diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Penelitian untuk mengungkapkan risiko kerja.

1.4.2 Menentukan dimana risiko operasional dapat terjadi.

1.4.3 Menentukan kapan risiko operasional dapat terjadi.

1.4.4 Menentukan bagaimana risiko operasional dapat terjadi.

1.4.5 Menentukan mengapa risiko operasional dapat terjadi.

1.4.6 Menentukan apa risiko operasional dapat terjadi.

1.5 Risiko operasional dinilai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Menentukan kemungkinan risiko operasional dapat terjadi.

1.5.2 Menentukan konsekuensi dari risiko operasional jika terjadi.

1.5.3 Menentukan tingkat risiko berdasarkan kemungkinan dan konsekuensinya.

1.5.4 Menilai hukum, material dan *exposure* bisnis keuangan untuk kerusakan atau klaim jika risiko operasional terjadi.

1.5.5 Memutuskan apakah risiko operasional ditangani atau tidak ditangani.

1.5.6 Mempertimbangkan pilihan berbagi risiko.

1.5.7 Mempertimbangkan dan mengevaluasi pilihan kontrol risiko operasional.

1.5.8 Evaluasi strategi kontrol manajemen risiko yang ada.

1.6 Prosedur pengendalian risiko operasional diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Hirarki pengendalian risiko, termasuk eliminasi, substitusi, isolasi, perubahan rencana, prosedur dan tempat kerja, kontrol administratif, pakaian pelindung pribadi dan peralatan.

1.6.2 Peringkat biaya pelaksanaan pilihan yang layak.

1.6.3 Sumber persyaratan untuk pelaksanaan pengendalian risiko operasional, termasuk keahlian, sumber daya fisik dan pengetahuan.

1.6.4 Pemilihan protokol yang digunakan untuk mengendalikan risiko operasional yang telah diidentifikasi.

1.6.5 Mencari masukan dari pemangku kepentingan (*pemangku kepentingan).*

1.6.6 Memutuskan proses manajemen risiko operasional yang digunakan.

1.7 Pengembangan risiko operasional harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Alasan untuk perusahaan yang ingin atau membutuhkan untuk mengelola risiko operasional.

1.7.2 Tujuan strategi manajemen risiko operasional.

1.7.3 Pernyataan tentang batas risiko operasional perusahaan yang diizinkan atau dilibatkan.

1.7.4 Cara-cara perusahaan tersebut akan mengelola risiko operasional.

1.7.5 Alokasi tanggung jawab untuk manajemen risiko operasional.

1.7.6 Identifikasi ulasan tentang strategi manajemen risiko operasional yang ada.

1.7.7 Pernyataan manajemen melakukan perusahaan untuk mengelola risiko operasional.

1.8 Risiko operasional dikembangkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Pernyataan dan deskripsi risiko operasional yang harus dikelola.

1.8.2 Alokasi tanggung jawab dan sumber daya untuk mencapai tujuan dari rencana.

1.8.3 Deskripsi tindakan yang harus diambil dalam hal risiko operasional terjadi, termasuk tindakan yang dilakukan oleh orang yang dimaksud, tahapan tindakan dan identifikasi sumber daya untuk membantu dalam mengurangi/menangani risiko.

1.8.4 Tindakan pencegahan yang harus diambil untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko operasional.

1.8.5 Langkah-langkah untuk menghilangkan risiko operasional yang tidak dapat diterima, termasuk prioritas pelaksanaannya.

1.8.6 Rincian mengenai penerapan pengukuran risiko yang teratur dari risiko operasional yang tidak bisa dihindari.

1.9 Rencana operasional kontingensi tertulis seharusnya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Rincian tindakan yang akan diambil perusahaan ketika risiko operasional terjadi dan kerugian atau kerusakan telah terjadi, termasuk identifikasi lingkup otoritas yang diperlukan, perubahan prosedur operasi standar, pembatasan tindakan, kontak dengan lembaga luar termasuk media.

1.9.2 Proses untuk mengembalikan situasi dan membangun kembali kondisi operasi normal.

1.9.3 Tindakan khusus untuk mempertahankan pelanggan dan pangsa pasar.

1.9.4 Tindakan khusus untuk menjaga kepercayaan dari industri, pemangku kepentingan dan pelanggan di perusahaan.

1.9.5 Pembatasan kerusakan yang terjadi dan protokol kontrol kerusakan.

1.10 Staf operasional diinformasikan mengenai manajemen risiko dan rencana kontingensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Menyediakan dan menjelaskan rencana tertulis.

1.10.2 Memberi masukan kepada staf mengenai rencana.

1.10.3 Memperinci prosedur pemberitahuan situasi yang mungkin dapat menimbulkan risiko pada kegiatan operasional.

1.11 Pelatihan staf dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Pelatihan praktik internal dan eksternal dalam melaksanakan aspek yang diarahkan.

1.11.2 Melaksanakan pelatihan dan latihan.

1.11.3 Memberikan kesempatan bagi staf untuk menerapkan pengidentifikasian pengendalian risiko operasional, strategi manajemen dan teknik.

1.11.4 Studi kasus dan alih peran.

1.11.5 Melaksanakan simulasi risiko operasional dalam situasi yang menyerupai kondisi sebenarnya.

1.12 Sumber daya disiapkan untuk menginformasikan pelanggan mengenai risiko operasional dan rencana kontingensi operasional dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Membuat rencana darurat bagi manajemen.

1.12.2 Mengembangkan strategi manajemen risiko operasional dan direncanakan dalam bentuk yang dapat dimasukkan dalam pelatihan dan *in-house training* lainnya.

1.12.3 Mempersiapkan pernyataan yang dapat dikomunikasikan kepada pihak eksternal, pemasok dan pemangku kepentingan lainnya didalam rencana berkelanjutan yang dapat dilaksanakan pada saat kejadian.

1.12.4 Mempersiapkan bahan risiko operasional untuk didistribusikan kepada pelanggan.

1.13 Pengenalan terhadap rencana manajemen risiko secara tertulis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Melakukan rapat staf untuk menjelaskan keperluan, memperkenalkan dan menerapkan strategi manajemen risiko operasional.

1.13.2 Memberikan dukungan untuk memperkenalkan strategi manajemen risiko operasional.

1.13.3 Mendapatkan sumber daya untuk mendukung perkenalan strategi manajemen risiko operasional.

1.13.4 Menanggapi pertanyaan staf mengenai perkenalan strategi manajemen risiko operasional.

1.13.5 Meyakinkan staf mengenai perkenalan strategi operasional manajemen risiko.

1.14 Rencana manajemen risiko dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menempatkan dan mempraktekkan strategi manajemen risiko dan merencanakan pengembangan untuk menemukenali risiko yang diidentifikasi.

1.14.2 Memastikan rencana tertulis ditaati.

1.14.3 Mengambil tindakan perbaikan untuk memperlihatkan pengendalian strategi manajemen risiko dan rencana untuk mengontrol manajemen risiko.

1.15 Risiko operasional yang baru diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mendorong partisipasi staf dalam identifikasi risiko, penilaian dan pengendalian.

1.15.2 Membangun kerangka kerja internal formal untuk mengkomunikasikan dan mengelola risiko operasional.

1.15.3 Mencari umpan balik pada risiko dari pelanggan dan pemangku kepentingan utama.

1.15.4 Memeriksa peralatan, proses, fasilitas dan lingkungan bisnis untuk mengidentifikasi perubahan dan munculnya risiko operasional.

1.15.5 Mencatat dan mengkomunikasikan risiko operasional baru yang teridentifikasi atau perubahan-perubahan risiko operasional kepada manajemen.

1.16 Pelaksanaan dipantau dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Pengamatan praktik kerja.

1.16.2 Merekam data terkait risiko operasional yang relevan dan menjaga catatan.

1.16.3 Mengidentifikasi dan memberi penghargaan kepadarencana manajemen risiko operasional dan strategi.

1.16.4 Mengidentifikasi dan merubah perilaku pada kasus ketidakpatuhan sesuai rencana manajemen risiko operasional dan strategi yang diamati.

1.16.5 Mendukung upaya untuk memenuhi strategi manajemen risiko operasional-termasuk penyediaan dukungan keuangan, waktu rilis dan pelatihan yang dilakukan.

1.17 Kejadian yang tidak terduga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Insiden/kejadian yang tidak mengakibatkan cedera, kerusakan atau dampak negatif lainnya, namun yang dalam keadaan lain mungkin mengakibatkan cedera pada seseorang, kerusakan properti, atau beberapa dampak negatif lainnya pada organisasi.

1.18 Pelaksanaan rencana dan strategi dievaluasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Menilai efek sebenarnya dari strategi manajemen risiko operasional terhadap tujuan awal.

1.18.2 Mengukur keuntungan dan kerugian yang timbuldari pelaksanaan strategi manajemen risiko operasional.

1.18.3 Memutuskan perubahan yang perlu dibuat untuk rencana dan strategi yang ada.

1.18.4 Mengidentifikasi perubahan yang terjadi di lingkungan risiko operasional dimana bisnis beroperasi.

1.19 Rencana dan strategi yang ada direvisi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Melibatkan pemangku kepentingan dalam proses revisi.

1.19.2 Menulis ulang rencana dan strategi atas dasar evaluasi formal rencana sebelumnya.

1.19.3 Mengkomunikasikan perubahan kepada staf.

1.19.4 Memberikan pelatihan dan/atau pelatihan kembali sesuai keinginan, untuk mendukung rencana dan strategi yang telah direvisi.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

2.2.2 Alat Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1. Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.11 *Manage Operational Risk*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Aplikasi tempat kerja aktual atau simulasi dari penyusunan rencana perjalanan di lingkungan kantor yang realistis.
   1.2 Metode berikut dapat dipergunakan untuk menguji kompetensi unit ini:
      1.2.1 Observasi dari penampilan asesi secara praktis.
      1.2.2 Portofolio dari dokumentasi yang berhubungan dan catatan bisnis internal.
      1.2.3 Studi kasus.
      1.2.4 Latihan simulasi.
      1.2.5 Berlatih peran.
      1.2.6 Pertanyaan tulis dan lisan.
      1.2.7 Umpan balik dari pihak ketiga disetujui oleh *supervisor* atau pelanggan.
      1.2.8 Tugas.
   1.3 Akses ke peralatan dan sistem reservasi.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Prinsip identifikasi, penilaian dan pengendalian risiko
      3.1.2 Implikasi hukum dan keuangan
      3.1.3 Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Keamanan Lingkungan (K3-KL)
      3.1.4 Perumusan rencana strategis, praktis, dan operasional
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Teknik penelitian untuk identifikasi risiko
      3.2.2 Menentukan kemungkinan risiko operasional menjadi kenyataan
      3.2.3 Menentukan konsekuensi dari risiko operasional menjadi kenyataan

3.2.4 Menentukan tingkat risiko berdasarkan kemungkinan dan konsekuensi

3.2.5 Menilai hukum, material dan eksposur keuangan bisnis untuk merusak atau klaim jika risiko operasional menjadi kenyataan

3.2.6 Memutuskan apakah risiko operasional ditangani atau dibiarkan tetap belum terselesaikan

3.2.7 Mempertimbangkan pilihan berbagi risiko

3.2.8 Mempertimbangkan dan mengevaluasi pilihan kontrol risiko operasional

3.2.9 Evaluasi strategi kontrol manajemen risiko yang ada

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikasi efektif dengan staf

4.2 Ketelitian dalam mempersiapkan strategi

4.3 Kemampuan bersikap rasional dalam situasi yang tidak diinginkan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman tentang kebijakan dan prosedur perusahaan penyelenggara terkait manajemen risiko operasional termasuk identifikasi risiko, penilaian risiko, dan pengendalian risiko

5.2 Kecermatan dalam mengidentifikasi dan menilai risiko dalam lingkungan kerja yang diusulkan dan memberi saran prosedur pengendalian risiko operasional yang efektif dan layak untuk setiap risiko yang diidentifikasi

KODE UNIT : **N.79JPW00.031.2**

JUDUL UNIT : **Memonitor Operasional Pariwisata**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk memonitor faktor–faktor sosial, budaya, lingkungan, politik, hukum dan teknologi yang berdampak pada kinerja makro dan mikro ekonomik dari aktivitas dan operasional pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menjelaskan dampak sosial dan budaya dari operasional pariwisata	1.1 **Dampak sosial** operasi pariwisata diklasifikasi. 1.2 **Perubahan kolektif dan individu** sebagai hasil dari operasional pariwisata dinilai. 1.3 Pengklasifikasian **dampak budaya** operasi pariwisata dijelaskan. 1.4 Contoh yang pantas dan tidak pantas dalam melakukan operasional pariwisata diidentifikasi. 1.5 **Faktor yang mempengaruhi kebudayaan yang berkelanjutan** dalam operasional pariwisata diidentifikasi. 1.6 Dampak, efektivitas dan potensi masa depan atas kebijakan yang berkaitan dengan pariwisata dan dampak sosial dan budaya dievaluasi.
2. Menjelaskan dampak lingkungan dari operasional pariwisata	2.1 **Prinsip-prinsip dasar berkelanjutan** berkenaan dengan pariwisata diidentifikasi. 2.2 **Hubungan antara lingkungan dan pariwisata** dijelaskan. 2.3 **Dampak dari operasional pariwisata terhadap lingkungan** diukur. 2.4 Dampak, efektivitas dan potensi masa depan terhadap kebijakan yang berkaitan dengan pariwisata dan dampak lingkungan dievaluasi.
3. Menjelaskan faktor makro ekonomi yang berdampak pada operasional	3.1 **Faktor permintaan dan persediaan** yang berdampak pada operasional pariwisata diidentifikasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
pariwisata	3.2 Faktor yang menciptakan **elastisitas permintaan** operasi pariwisata diidentifikasi**.** 3.3 Informasi **perekonomian negara-negara** sumber turis *inbound* berasal dijabarkan. 3.4 Penjabaran dampak **faktor ekonomi makro** pada industri pariwisata disampaikan. 3.5 Perubahan ***agregat* ekonomi makro** pada operasional pariwisata jangka pendek dan jangka panjang dievaluasi. 3.6 Kinerja industri pariwisata lokal terhadap negara lain yang relevan dibandingkan.
4. Menjelaskan efek faktor ekonomi mikro pada operasional pariwisata	4.1 **Faktor ekonomi mikro** dan faktor ekonomi makro yang berdampak pada pariwisata dibedakan. 4.2 Perubahan dalam **struktur biaya dan biaya pendirian (*establishment cost)*** kaitannya dengan operasional pariwisata ditelusuri. 4.3 **Pertimbangan komparatif** dalam operasional pariwisata dievaluasi. 4.4 **Kebijakan dan inisiatif saat ini yang berdampak pada operasional pariwisata** diinterpretasi**.** 4.5 Perubahan pengeluaran *diskresioner* dan *non-diskresioner* dalam industri pariwisata dihitung. 4.6 **Keunggulan kompetitif saat ini** dari negara atau wilayah dalam kaitannya dengan operasional pariwisata diidentifikasi. 4.7 Penjabaran **dampak dari *e-commerce* pada operasional pariwisata** dilaksanakan. 4.8 **Sumber dari sumber daya pariwisata, data dan penafsiran informasi statistik** yang berkaitan dengan operasional pariwisata baik saat ini maupun tren yang muncul dikaji ulang.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
5. Menjelaskan pengaruh politik dan hukum serta dampak terhadap operasional pariwisata	5.1 **Pertimbangan etika** yang berlaku untuk operasional pariwisata dijelaskan. 5.2 Keadaan **stabilitas politik** di negara tuan rumah dan dari mana wisatawan mancanegara berasal dijelaskan. 5.3 **Larangan politik dan hukum** yang berlaku di negara penyelenggara/ wilayah dijelaskan. 5.4 **Persyaratan hukum** yang diterapkan untuk melaksanakan operasional pariwisata di negara penyelenggara/ wilayah dijelaskan. 5.5 Peran dari **lembaga hukum dan perundang-undangan negara tuan rumah** dijelaskan kaitannya dengan operasional pariwisata. 5.6 **Dampak ekonomi nasional dan masalah-masalah keamanan di negara tuan rumah** pada operasional pariwisata dievaluasi. 5.7 Daerah pertumbuhan wisatawan mancanegara secara nasional maupun lokal diidentifikasi. 5.8 Dampak dari peraturan imigrasi, karantina dan bea cukai terhadap operasional pariwisata dijelaskan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri di dalam divisi tenaga kerja industri perjalanan dapat mencakupi dan tidak terbatas pada:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) mencakupi namun tidak terbatas pada:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Dampak sosial dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Relokasi dan dislokasi sosial.

1.2.2 Perubahan jenis dan tingkat kejahatan.

1.2.3 Pengenalan penyakit dan hama (*pests*).

1.2.4 Perubahan status.

1.3 Perubahan kolektif dan individu mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Sistem nilai.

1.3.2 Struktur masyarakat.

1.3.3 Masalah gaya hidup.

1.4 Dampak budaya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Seni, tari dan musik.

1.4.2 Bercerita, termasuk legenda dan sejarah.

1.4.3 Makanan.

1.4.4 Artefak.

1.4.5 Simbol dan tindakan simbolik.

1.4.6 Ritual, upacara dan perayaan.

1.4.7 Pahlawan, figur, maupun individu yang signifikan.

1.4.8 Keyakinan, asumsi dan sikap.

1.4.9 Bahasa.

1.4.10 Agama.

1.4.11 Pakaian.

1.5 Faktor yang mempengaruhi kebudayaan yang berkelanjutan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Jenis operasional pariwisata digunakan.

1.5.2 Jumlah wisatawan yang terlibat.

1.5.3 Jenis kegiatan yang terlibat.

1.5.4 Tingkat penghubung dan kerjasama dengan masyarakat lokal.

1.5.5 Tingkat pemantauan dari kode etik dan perilaku yang dapat diterima.

1.6 Prinsip dasar keberlanjutan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Daya dukung lingkungan.

1.6.2 Menginformasikan pengunjung pada perilaku yang diharapkan.

1.6.3 Teknik penguatan tempat/situs (*site hardening techniques*).

1.6.4 Solusi teknologi.

1.6.5 Kampanye pendidikan publik.

1.6.6 Hambatan dan konstruksi untuk membatasi atau membatasi akses ke daerah dan situs.

1.6.7 Menampilkan keaslian budaya (*staged authenticity*).

1.6.8 Mengatur batas perubahan yang dapat diterima *Limits of Acceptable Change* (LAC).

1.6.9 Zonasi daerah terancam.

1.6.10 Larangan total akses ke daerah yang dinominasikan.

1.6.11 Keterlibatan masyarakat setempat dalam mengidentifikasi situasi berubah.

1.6.12 Penjadwalan kunjungan untuk pengaturan akses.

1.6.13 Pertimbangan membatasi akses kunjungan di waktu yang lebih sesuai dengan cuaca/musim.

1.6.14 Pembatasan jumlah kelompok yang berkunjung.

1.6.15 Larangan membawa masuk barang-barang yang telah ditentukan, termasuk hewan peliharaan, dan kendaraan tertentu.

1.6.16 Larangan kegiatan tertentu, termasuk berburu, memetik bunga, mendekati fauna, menyalakan api, mengambil barang-barang dari suatu area.

1.6.17 Mengintegrasikan praktik terbaik ekologis ke dalam rencana dan implementasi praktis dari rencana.

1.7 Hubungan antara lingkungan dan pariwisata harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mengidentifikasi spesies yang terancam punah.

1.7.2 Menggambarkan dampak masa operasi pariwisata terhadap lingkungan dan ekologi.

1.7.3 Menjelaskan dan mengevaluasi upaya terakhir untuk mencapai keberlanjutan ekologis di daerah.

1.7.4 Proyeksi penelitian berkaitan dengan dampak masa depan operasional pariwisata berkelanjutan.

1.7.5 Laporan peninjauan dan penilaian lingkungan serta ekologi yang sudah dilakukan.

1.7.6 Hasil studi dampak lingkungan.

1.7.7 Menentukan keseimbangan relatif antara biaya dan kerugian yang berkaitan dengan operasional pariwisata.

1.8 Dampak operasional pariwisata terhadap lingkungan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Udara.

1.8.2 Air.

1.8.3 Kebisingan.

1.8.4 Flora dan fauna.

1.8.5 Warisan budaya.

1.8.6 Warisan kelauta.

1.9 Faktor permintaan dan persediaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Kondisi ekonomi, termasuk tingkat pekerjaan, pendapatan, dan suku bunga.

1.9.2 Nilai tukar mata uang.

1.9.3 Alternatif pariwisata saat ini yang tersedia bagi wisatawan

1.9.4 Pendatang baru yang masuk ke pasar pariwisata.

1.9.5 Jumlah waktu luang yang tersedia.

1.9.6 Jumlah transaksi yang dilakukan antara negara penyelenggara dan negara tujuan.

1.9.7 Acara khusus, seperti olimpiade, festival keagamaan dan budaya.

1.10 Menggambarkan perekonomian negara-negara dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Mengidentifikasi tingkat inflasi.

1.10.2 Mengidentifikasi nilai tukar mata uang.

1.10.3 Menggambarkan indikator dan kriteria ekonomi.

1.10.4 Menggambarkan sistem ekonomi/jenis ekonomi dalam operasi.

1.11 Faktor ekonomi makro dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Pertumbuhan.

1.11.2 Pekerjaan.

1.11.3 Inflasi.

1.11.4 Pendapatan nasional.

1.11.5 Tingkat pertumbuhan.

1.11.6 Produk Domestik Bruto (PDB).

1.11.7 Tingkat harga.

1.12 Agregat ekonomi makro harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Persediaan.

1.12.2 Permintaan.

1.13 Faktor ekonomi mikro dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Pola penawaran dan permintaan.

1.13.2 Penentuan harga dan output di pasar individu.

1.13.3 Pengaruh kebijakan pemerintah.

1.13.4 Alokasi sumber daya.

1.13.5 Distribusi pendapatan.

1.14 Struktur biaya dan biaya pendirian (*establishment cost)* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Biaya dan retribusi baik yang berlaku maupun yang direvisi untuk operasi pariwisata.

1.14.2 Pertimbangan dari fungsi layanan alih daya (*outsourcing).*

1.14.3 Tingkatan, jangkauan dan tren yang berhubungan dengan biaya terkait industri.

1.15 Pertimbangan komparatif yang kontekstual di alam dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Sosial.

1.15.2 Etis.

1.15.3 Finansial.

1.15.4 Operasional.

1.16 Kebijakan dan inisiatif saat ini berdampak pada operasionalisasi pariwisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Perjanjian perdagangan.

1.16.2 Reformasi ekonomi struktural.

1.16.3 Nilai tukar mata uang.

1.16.4 Inisiatif yang dilakukan oleh asosiasi industri terkait termasuk instansi pemerintah.

1.17 Keunggulan kompetitif saat ini dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Peristiwa.

1.17.2 Pertimbangan musiman.

1.17.3 Masalah akses.

1.17.4 Nilai tukar mata uang.

1.17.5 Tujuan, atraksi dan pengalaman yang tersedia.

1.17.6 Reputasi tujuan.

1.17.7 Keadaan ekonomi.

1.17.8 Stabilitas politik.

1.18 Dampak dari *e-commerce* harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Dampak penyediaan informasi internet, termasuk tanggapan secara daring atas pertanyaan yang diajukan.

1.18.2 Dampak fasilitas pemesanan melalui internet.

1.18.3 Dampak fasilitas pembayaran melalui internet.

1.18.4 Dampak tiket elektronik (*e-ticketing*) melalui internet.

1.19 Sumber dari sumber daya pariwisata, data dan informasi statistik penafsiran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Riset pasar swasta.

1.19.2 Biaya per layanan data pariwisata.

1.19.3 Publikasi/laporan dari badan otoritas industri dan instansi pemerintah terkait.

1.20 Pertimbangan etika dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Kebenaran dan kejujuran dalam iklan.

1.20.2 Gratifikasi.

1.20.3 Memberikan produk dan layanan seperti yang dijanjikan/diiklankan.

1.20.4 Transparansi dalam transaksi.

1.20.5 Pemberian garansi dan jaminan.

1.20.6 Keanggotaan pada asosiasi industri terkait, termasuk kepatuhan terhadap standar dan kode etik yang berlaku secara umum di industri terkait prosedur penanganan keluhan, kebijakan pengembalian uang (*refund*), etika perilaku dan cara memperlakukan kepada pelanggan.

1.21 Stabilitas politik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Kudeta.

1.21.2 Perubahan dari pemerintah.

1.21.3 Gejolak politik.

1.22 Larangan politik dan hukum dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Larangan berwisata.

1.22.2 Larangan yang berlaku untuk kelompok masyarakat tertentu.

1.22.3 Pembatasan pemberian paspor dan visa.

1.23 Persyaratan hukum dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Kriteria awal berdiri, termasuk persyaratan wajib, dan pilihan yang tersedia.

1.23.2 Kualifikasi yang dibutuhkan oleh pendatang baru untuk masuk ke dalam industri.

1.23.3 Perlindungan asuransi.

1.23.4 Persyaratan kepatuhan berkelanjutan.

1.23.5 Perubahan peraturan.

1.23.6 Persyaratan umum pendaftaran bisnis dengan instansi pemerintah terkait.

1.24 Lembaga hukum dan perundang-undangan negara penyelenggara mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Lembaga dan departemen pemerintah yang memiliki tanggung jawab yang berkaitan dengan pembentukan, pendaftaran, pelaksanaan dan pemantauan organisasi industri.

1.25 Mengevaluasi dampak ekonomi dan masalah keamanan nasional di negara penyelenggara dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Menilai keadaan keamanan nasional.

1.25.2 Meninjau dampak pariwisata terkait ancaman dan peristiwa keamanan yang signifikan.

1.25.3 Mengevaluasi tindakan yang dilakukan untuk mengurangi dampak negatif pariwisata.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi telepon dan data

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

2.2.2 Jaringan telepon dan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.12 *Monitor Tourism Operations*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
      1.2.1 Studi kasus.
      1.2.2 Pengamatan kinerja kandidat praktis pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.3 Bukti portofolio.
      1.2.4 Penyelesaian masalah.
      1.2.5 Permainan peran.
      1.2.6 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.
      1.2.7 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Pemahaman tentang terminologi yang berkaitan dengan faktor sosial, lingkungan, ekonomi, dan budaya
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Menerapkan penelitian dan menganalisis data
      3.2.2 Menginterprestasikan data industri pariwisata, informasi penelitian, dan kebijakan
      3.2.3 Menerapkan ketrampilan komunikasi, peramalan, intrapersonal dan manipulasi statistik

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Ketelitian dan kecermatan dalam melakukan penelitian dan analisis data
   4.2 Menjalin komunikasi yang baik dengan pihak terkait
   4.3 Akomodatif dalam menyikapi perubahan ketentuan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami kebijakan dan prosedur perusahaan tuan rumah terkait dengan memasuki pasar pariwisata baru

5.2 Kecermatan dalam menghasilkan laporan komprehensif, terkini, tertulis yang merinci dampak faktor-faktor relavan, yang dapat mencakup faktor sosial, politik, budaya, lingkungan, ekonomi dan lainnya pada operasi pariwisata dari bisnis, wilayah atau negara

KODE UNIT : **N.79JPW00.032.2**

JUDUL UNIT : **Memelihara Kendaraan Operasional Pariwisata Dalam Kondisi Aman dan Bersih**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan pengaturan jadwal secara berkala, melakukan perbaikan dasar, dan membersihkan kendaraan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyediakan pemeliharaan terjadwal untuk kendaraan	1.1 Keperluan servis kecil (*minor service*) diidentifikasi untuk jenis kendaraan tertentu. 1.2 Situasi dimana perawatan sebaiknya dilakukan ditentukan. 1.3 Pemeriksaan dilakukan secara visual pada kendaraan. 1.4 Struktur kendaraan disesuaikan dengan standar. 1.5 Lampu disesuaikan disesuaikan dengan standar. 1.6 Bagian lampu jarak pandang disesuaikan dengan standar. 1.7 Pintu masuk dan keluar disesuaikan dengan standar. 1.8 Interior kendaraan disesuaikan dengan standar. 1.9 Rem disesuaikan dengan standar. 1.10 Kemudi disesuaikan dengan standar. 1.11 Knalpot disesuaikan dengan standar. 1.12 Dongkrak disesuaikan dengan standar. 1.13 Perlengkapan lainnya disesuaikan dengan standar. 1.14 Kapasitas muatan disesuaikan dengan standar. 1.15 Perlengkapan peralatan darurat dan disediakan, bilamana diperlukan disesuaikan dengan standar. 1.16 Pengecekan di bengkel luar diatur jika keperluan tersebut tidak dapat dilakukan sendiri.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	1.17 Persyaratan keselamatan yang diberlakukan dipatuhi selama pemeriksaan berlangsung.
2. Mendiagnosa kerusakan minor kendaraan	2.1 Kerusakan minor diidentifikasi. 2.2 Penyebab kerusakan ditentukan.
3. Melakukan perbaikan minor untuk kendaraan	3.1 Perbaikan komponen kendaraan (onderdil) dilakukan. 3.2 Peralatan yang benar digunakan sesuai denganinstruksi dari manufakturnya. 3.3 Waktu pengecekan diatur di bengkel luar, jika tidak dapat dilakukan sendiri. 3.4 Persyaratan keselamatan yang berlaku dipatuhi selama pemeriksaan berlangsung.
4. Melengkapi dokumen perbaikan kendaraan	4.1 Daftar periksa kendaraan dipastikan telah diisi, diberi tanggal pemeriksaan, ditandatangani, dan disimpan. 4.2 Dokumen internal dilengkapi untuk pencatatan pemeriksan dan perbaikan. 4.3 Persyaratan yang berhubungan dengan dokumen pemeriksaan dan pemeliharaan kendaraan dipatuhi.
5. Membersihkan kendaraan bagian dalam	5.1 Debu-debu dibersihkan. 5.2 Lantai dibersihkan. 5.3 Sarung jok dibersihkan. 5.4 Pintu dan anak tangga dibersihkan. 5.5 Interior dibersihkan. 5.6 Jendela dan kaca dibersihkan.
6. Membersihkan kendaraan bagian luar	6.1 Alat penyemprot digunakan. 6.2 Roda dibersihkan. 6.3 Panel bodi kendaraan dan ekterior komponen dibersihkan. 6.4 Jendela dan kaca dibersihkan. 6.5 Krom (*chrome*) dan alat perlengkapan dibersihkan. 6.6 Penyemiran ban dilakukan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri di dalam divisi tenaga kerja industri perjalanan dapat mencakupi dan tidak terbatas pada:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Mengidentifikasi kebutuhan pelayanan *minor* yang diperlukan meliputi:

1.2.1 Persyaratan produsen untuk meneliti periode servis secara rutin dan barang yang akan diperiksa dan diservis.

1.2.2 Membaca panduan pemilik kendaraan.

1.2.3 Mengidentifikasi periode pemeliharaan kendaraan, dan kondisi yang dapat membatalkan persyaratan pabrik.

1.2.4 Mengidentifikasi situasi dimana layanan dan/atau kendaraan pemeriksaan yang diperlukan terlepas dari jarak perjalanan, termasuk sebelum digunakan, *off-road* perjalanan dan setelah operasi kendaraan dalam kondisi tertentu seperti pengecekan air, lumpur, dan pasir.

1.2.5 Mengacu pada data dokumen yang berkaitan dengan pelayanan sebelumnya.

1.2.6 Berbicara dengan operator kendaraan untuk mengidentifikasi bagian yang membutuhkan perawatan.

1.2.7 Mengidentifikasi undang-undang negara tujuan yang berlaku untuk pemeliharaan kendaraan komersial yang digunakan untuk transportasi penumpang.

1.3 Kendaraan, termasuk kendaraan dengan bahan bakar bensin maupun diesel yang digunakan oleh perusahaan untuk mendukung layanan wisata dan/atau transfer dan sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Mobil.

1.3.2 *Four-wheel drive.*

1.3.3 *Utilitas.*

1.3.4 Kendaraan komersial ringan dan berat.

1.3.5 Kendaraan kombinasi.

1.4 Situasi dimana pemeliharaan kendaraan perlu dilakukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Operasional yang dilakukan pada siang atau malam hari.

1.4.2 Kondisi cuaca tertentu.

1.4.3 Dalam ruang yang sempit, di lingkungan terkontrol, maupun lingkungan terbuka.

1.4.4 Ketika berada di depot, pangkalan atau gudang.

1.4.5 Saat kendaraan berada di jalan/tur.

1.4.6 Saat berada di tempat kerja pelanggan.

1.5 Melakukan inspeksi visual dapat berhubungan dengan namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Mencari tanda-tanda kerusakan.

1.5.2 Memeriksa bagian yang hilang.

1.5.3 Mengidentifikasi cairan bocor.

1.5.4 Mengidentifikasi proyeksi dari kendaraan.

1.5.5 Mencatat kerusakaan dan hal-hal yang memerlukan perhatian.

1.5.6 Mengambil tindakan segera untuk memperbaiki masalah.

1.5.7 Kondisi pemeriksaan pedal operator, *switch*, tombol-tombol dan barang-barang lain yang diperlukan untuk mengoperasikan atau mengontrol kendaraan.

1.6 Memeriksa dan menyesuaikan struktur kendaraan dapat berhubungan dengan namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Panel dan *chassis.*

1.6.2 Stabilitas kendaraan dan suspensi.

1.6.3 Rak atap, rak paket dan alat kelengkapan lain yang sejenis.

1.7 Memeriksa dan menyesuaikan pencahayaan dapat berhubungan dengan namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Lampu depan, lampu kabut depan dan belakang, lampu sen dan lampu indikator kemudi.

1.7.2 Lampu sen di sisi kendaraan (*sight marker lights*).

1.7.3 Lampu rem.

1.7.4 Lampu mundur, termasuk peringatan mundur.

1.7.5 Lampu sorot.

1.7.6 Reflektor belakang.

1.7.7 Lampu dalam kendaraan termasuk di atap dan lampu individu penumpang, lampu baca peta, lampu bagasi.

1.7.8 Dashboard dan instrumen pencahayaan.

1.7.9 Lampu peringatan.

1.8 Memeriksa dan menyesuaikan hal terkait penglihatan selama mengemudi dapat berhubungan dengan namun tidak terbatas pada:

1.8.1 *Glazing.*

1.8.2 *Sun visors.*

1.8.3 *Wiper* dan sistem pencuciannya.

1.8.4 Kaca spion, termasuk spion dalam dan luar.

1.8.5 Kondisi kaca depan.

1.8.6 Penghilang kabut (*demisters*).

1.8.7 Memeriksa dan menyesuaikan pintu masuk dan keluar berhubungan dengan:

a. Pintu, termasuk pintu engsel, pintu geser dan pintu pneumatik.

b. Kap mesin (bonnet), ruang bagasi (*boot*), ruang kargo dan pintu samping.

c. Pijakan masuk, ramp, dan katrol derek hoist kendaraan.

d. Alat pendukung pneumatik yang digunakan untuk menjaga pintu tetap terbuka.

e. Pintu keluar darurat.

1.9 Memeriksa dan menyesuaikan interior kendaraan berhubungan dengan namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Kursi dan pengatur posisi kursi (*seat anchorage*).

1.9.2 Sandaran kepala.

1.9.3 Gang (*aisle*).

1.9.4 Sabuk pengaman, penahan (restraint) dan *anchor point*.

1.9.5 *Airbag*.

1.9.6 Pemanas dan ventilasi.

1.9.7 Proteksi kebakaran.

1.9.8 Tanda-tanda dan petunjuk *on-board.*

1.9.9 Sinyal penumpang darurat.

1.9.10 Alat peringatan bersuara.

1.10 Memeriksa dan menyesuaikan rem berhubungan dengan namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Rekam jejak pedal rem.

1.10.2 Kondisi sistem pengereman dan komponen, termasuk tingkat cairan.

1.10.3 Rem parkir dan sistem pengereman sekunder on-board.

1.11 Memeriksa dan menyesuaikan kemudi berhubungan dengan namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Kemudi, kolom kemudi, dan penghubungnya (*linkage and joints).*

1.11.2 Sistem *power steering*, termasuk tingkat cairan.

1.11.3 Kotak atau rak kemudi.

1.11.4 Lengan kemudi dan sumbu roda.

1.11.5 Suspensi.

1.11.6 Poin pemasangan.

1.12 Memeriksa dan menyesuaikan knalpot berhubungan dengan namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Uap internal.

1.12.2 Asap eksternal.

1.12.3 Kebisingan.

1.13 Memeriksa dan menyesuaikan sambungan derek berhubungan dengan namun tidak terbatas pada:

1.13.1 *Tow bar* dan rantai.

1.13.2 *Fixed/jockey wheel.*

1.13.3 Balok imbang *(draw beam).*

1.13.4 Sambungan listrik.

1.14 Memeriksa dan menyesuaikan item lain-lain berhubungan dengan namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mesin, termasuk *topping up* dan mengganti oli mesin.

1.14.2 Transmisi, termasuk cairan transmisi otomatis dan tingkat minyak *gearbox.*

1.14.3 Sistem bahan bakar, termasuk sistem bahan bakar ganda dan mengubah filter.

1.14.4 Kabel listrik.

1.14.5 Air, termasuk level ketinggian air di radiator, penampungan pasokan air cadangan, pencuci kaca depan, pembilasan sistem dan penambahan aditif pendingin sistem pendingin, di mana diperlukan.

1.14.6 Ban, termasuk kondisi, tekanan, pada ban yang sedang digunakan, ban cadangan, dan pompa dan barang-barang lain yang digunakan untuk mengempiskan dan memompa ban.

1.14.7 Fasilitas layanan pribadi *on-board*, termasuk toilet, wastafel, radio, televisi, sistem *tape* dan item lainnya, khusus untuk jenis kendaraan individu.

1.14.8 Sistem komunikasi *on-board*, termasuk sistem komunikasi umum, *Global Positioning System* (GPS), radio

dua arah, *Emergency Position Indicating Radio Beacon* (EPIRB).

1.14.9 Peralatan untuk mengemudi kendaraan dalam kondisi tertentu termasuk rantai roda (*wheel chain*), kancing (*studs*) dan rel.

1.15 Memeriksa dan menyesuaikan pembatasan beban berhubungan dengan namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Jangkar beban.

1.15.2 Perangkat retensi.

1.15.3 Penjaga taksi, sandaran kepala, *sideboard* dan *tailboards.*

1.15.4 Sistem tirai.

1.15.5 Pengekangan bagasi dan kargo.

1.16 Membuat pengaturan untuk penyediaan layanan eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menghubungi penyedia layanan resmi atau pilihan.

1.16.2 Memberi saran kepada penyedia layanan tentang sifat kesalahan, atau perbaikan yang diperlukan.

1.16.3 Melakukan pemesanan untuk kendaraan yang akan dilayani.

1.16.4 Memastikan kendaraan tidak digunakan sampai layanan yang diperlukan telah selesai, dimana keamanan kendaraan menjadi perhatian.

1.17 Persyaratan keselamatan diamanatkan akan mencakup :

1.17.1 Memenuhi persyaratan undangkan dalam kaitannya dengan kesehatan dan keselamatan kerja.

1.17.2 Memenuhi persyaratan inspeksi eksternal oleh pejabat dan inspektur yang berwenang.

1.18 Mengidentifikasi kerusakan *minor* dapat mencakup :

1.18.1 Berbicara dengan operator kendaraan untuk mengidentifikasi sifat dan jenis kerusakan, termasuk gejala dan indikator, frekuensi dan kondisi dimana kesalahan terjadi.

1.18.2 Tes mengemudi kendaraan untuk menginduksi kesalahan.

1.18.3 Menjalankan kendaraan stasioner untuk menginduksi kesalahan.

1.19 Menentukan penyebab kerusakan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Merujuk ke buku manual pemeliharaan kendaraan dari produsen.

1.19.2 Mencari saran dari produsen, termasuk saran *on-line*, melalui bantuan telepon dan bantuan secara pribadi.

1.19.3 Menghilangkan faktor dari skenario yang menyebabkan kesalahan secara berurutan dan terstruktur sambil terus melakukan pengujian.

1.19.4 Mengacu pada pengalaman pribadi.

1.19.5 Memuat kendaraan ke *jack* atau lift hidrolik.

1.19.6 Menggunakan penilaian sensori termasuk penglihatan, sentuhan, penciuman dan pendengaran.

1.19.7 Pemantauan *on-board* alat pengukur dan instrumen.

1.19.8 Pemantauan peralatan diagnostik eksternal terpasang.

1.20 Komponen kendaraan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Bola, reflektor, dan lensa.

1.20.2 Sabuk kipas dan sabuk lain.

1.20.3 Sekering.

1.20.4 *Spark plugs* and *glow plugs.*

1.20.5 Cermin.

1.20.6 Ban luar dan ban dalam.

1.20.7 Selang pendingin.

1.21 Membuat pengaturan untuk penyediaan perbaikan eksternal dapat mencakup :

1.21.1 Menghubungi penyedia layanan resmi atau pilihan.

1.21.2 Menasihati penyedia layanan dari sifat perbaikan yang diperlukan.

1.21.3 Melakukan pemesanan untuk kendaraan yang akan diperbaiki.

1.21.4 Memastikan kendaraan tidak digunakan sampai perbaikan yang diperlukan telah selesai, dimana keselamatan adalah kekhawatiran.

1.22 Dokumen internal lengkap dapat mencakup :

1.22.1 Penggambaran pemeliharaan kendaraaan dan perbaikan yang disediakan.

1.22.2 Memperbarui pemeliharaan kendaraaan yang sudah dijadwalkan.

1.22.3 Mencatat hal-hal yang akan/mungkin memerlukan perhatian pada layanan berikutnya.

1.22.4 Item biaya dan tenaga kerja yang terlibat dalam pelayanan dan/atau ketentuan perbaikan.

1.23 Persyaratan dalam kaitannya dengan penyelesaian dan pemeliharaan layanan kendaraan dan dokumentasi perbaikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Persyaratan perusahaan penyelenggara.

1.23.2 Persyaratan peraturan perundang-undangan.

1.23.3 Persyaratan yang dikenakan pada bisnis dengan pelanggan seperti operator tur, tempat dan operator situs yang kontrak penggunaan kendaraan.

1.23.4 Persyaratan yang dikenakan pada bisnis oleh pihak ketiga seperti perusahaan asuransi dan auditor.

1.24 Menghilangkan kotoran/sampah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada mengambil dan membuang sampah dan dari dalam kendaraan.

1.25 Lantai bersih dapat meliputi :

1.25.1 Penyedotan debu.

1.25.2 Menghilangkan noda dari karpet.

1.25.3 Mencuci dan mengeringkan karpet karet.

1.26 Membersihkan sarung jok mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Penyedotan debu.

1.26.2 Mengidentifikasi bercak noda.

1.26.3 Menggunakan pembersih sarung jok.

1.27 Membersihkan pintu dan pijakannya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.27.1 Penghapusan kotoran awal, termasuk dengan menggunakan air dan deterjen.

1.27.2 Menyeka.

1.27.3 Menggunakan sikat kecil.

1.28 Membersihkan interior dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.28.1 Langit-langit kendaraan, interior pintu, kursi, dan area penyimpanan barang.

1.28.2 Debu.

1.28.3 Menggunakan kain dan bahan pembersih yang tepat.

1.28.4 Menggunakan air dan deterjen.

1.29 Membersihkan jendela dan kaca dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.29.1 Jendela samping.

1.29.2 Kaca jendela.

1.29.3 Cermin.

1.29.4 Jendela belakang.

1.29.5 Layar televisi.

1.29.6 Kaca di pintu.

1.30 Membersihkan kemudi, *dashboard*, kontrol kendaraan, dan *consoles* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.30.1 Menggunakan kain dan bahan - bahan pembersih yang tepat.

1.30.2 Menggunakan air dan deterjen.

1.31 Gunakan mesin cuci bertekanan dapat mencakup:

1.31.1 Pra-penyemprotan.

1.31.2 Penyemprotan dengan air bertekanan.

1.31.3 Membilas.

1.31.4 Memastikan semua kotoran dan lumpur bersih dari bawah kendaraan, termasuk lengkungan roda, roda dan *chassis.*

1.32 Panel bodi kendaraan yang bersih dapat mencakup:

1.32.1 Pencucian.

1.32.2 Pembilasan.

1.32.3 Pengeringan.

1.32.4 *Waxing.*

1.32.5 *Polishing.*

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer.

2.1.2 Kendaraan.

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Pembersih mobil.

2.2.2 Oli.

2.2.3 Ban.

2.2.4 Alat-alat perbaikan.

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.13 *Maintain Tourism Vehicles and Clean Operational Condition*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Asesmen unit ini dapat dilakukan di tempat kerja maupun tempat kerja simulasi.
   1.2 Unit ini dapat diuji dengan menggunakan metode:
      1.2.1 Pengamatan kinerja praktis.
      1.2.2 Uji coba kendaraan yang telah diperbaiki.
      1.2.3 Portofolio dokumen yang menyediakan bukti inspeksi kendaraan.
      1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.5 Laporan pihak ketiga.
      1.2.6 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Pemeliharaan kendaraan dan perbaikan kecil.
      3.1.2 Pemeliharaan, inspeksi dan perbaikan.
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Memeriksa dan menyediakan layanan terjadwal.
      3.2.2 Pelayanan yang efektif sesuai jenis kendaraan setelah melalui operasi buruk seperti pasir, lumpur, air atau *off road*.
      3.2.3 Membersihkan interior dan eksterior kendaraan yang sesuai.

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Teliti dalam membersihkan.
   4.2 Mampu mengenali kerusakan.

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam pemahaman tentang kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan pemeliharaan kendaraan.

5.2 Ketelitian memeriksa dan meyediakan layanan terjadwal.

5.3 Kehandalan dalam memberikan layanan yang efektif sesuai jenis kendaraan setelah melalui operasi buruk seperti pasir, lumpur, air atau *off road.*

KODE UNIT : **N.79JPW00.033.2**

JUDUL UNIT : **Mengoperasikan Kendaraan Berpenggerak 4 Roda (4 *Wheel Drive*) Dalam Kondisi yang Aman**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengoperasikan kendaraan berpenggerak 4 roda dalam berbagai situasi dan melakukan pemeliharaan selama perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengoperasikan kendaraan berpenggerak 4 roda	1.1 **Kendaraan berpenggerak 4 roda digunakan** dengan benar. 1.2 Kendaraan berpenggerak 4 roda dalam berbagai **kondisi *on-road*** dan ***off-road*** dikemudikan**.** 1.3 **Penjelasan mengenai keamanan dan saran** diberikan kepada penumpang. 1.4 **Dampak lingkungan yang minimal** dipastikan saat mengendarai kendaraan berpenggerak 4 roda. 1.5 Keselamatan jalan dan aturan penggunaan jalan dan peraturan dipatuhi.
2. Mengeluarkan kendaraan berpenggerak 4 roda dari situasi sulit	2.1 **Teknik** digunakan untuk mengeluarkan kendaraan berpenggerak 4 roda dari situasi yang tidak dapat bergerak atau slip (terjebak). 2.2 **Keamanan dan perlindungan** dioptimalkan bagi penumpang. 2.3 Kendaraan setelah dikeluarkan diperiksa dengan melakukan **pemeliharaan dan perbaikan** yang diperlukan sebelum tindakan.
3. Memberikan perawatan dasar bagi kendaraan berpenggerak 4 roda	3.1 **Kesalahan kecil** diidentifikasi. 3.2 **Penyebab kesalahan** ditentukan. 3.3 **Pemeriksaaan dan tes kendaraan** dilakukan. 3.4 **Efek dari perbaikan yang diperlukan** diidentifikasi. 3.5 **Efek dari pemeliharaan pencegahan yang** diperlukan, diidentifikasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Melaporkan operasionalisasi kendaraan berpenggerak 4 roda	4.1 Dokumen dilengkapi untuk pencatatan perbaikan yang dilakukan. 4.2 Manajemen diberitahu mengenai isu yang membutuhkan perhatian eksternal.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Penggunaan kendaraan berpenggerak 4 roda mengacu pada :
      1.2.1 Memilih dan menggunakan kendaraan berpenggerak 4 roda sesuai dengan instruksi pabrik.
      1.2.2 Memilih tinggi atau rendah kisaran, atau model tinggi atau rendah, tergantung pada torsi diperlukan.
      1.2.3 Memilih peralatan yang tepat.
      1.2.4 Memperlambat atau menghentikan untuk memungkinkan keterlibatan *4-wheel drive*, tergantung pada jenis kendaraan.
      1.2.5 Menahan diri dari keterlibatan penggunaan *4-wheel drive* pada permukaan yang kering, keras, datar dan tegas.
      1.2.6 Melindungi keselamatan penumpang dan kendaraan ketika menggunakan *4-wheel drive.*

1.3 Kendaraan berpenggerak 4 roda dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Berbahan bakar diesel atau bensin.

1.3.2 Dibuat untuk instruksi pabrik.

1.3.3 Dikonfigurasi secara khusus untuk kondisi touring.

1.3.4 Kendaraan kapasitas kecil.

1.3.5 Unit multi-kursi.

1.3.6 Berupa bus besar atau kecil.

1.3.7 Penggerak 4 roda sementara atau permanen.

1.4 Kondisi medan di jalan yang harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Kondisi licin, termasuk hujan dan es.

1.4.2 Medan terjal.

1.4.3 Salju.

1.5 Kondisi medan *off-road* yang dan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Tanjakan curam, termasuk naik dan turun.

1.5.2 Jalanan yang sangat lunak.

1.5.3 Medan berbatu.

1.5.4 Pasir.

1.5.5 Penyeberangan air.

1.5.6 Lumpur.

1.6 Keselamatan dan saran jelas mungkin berhubungan dengan:

1.6.1 Menyarankan menggunakan sabuk pengaman.

1.6.2 Menyarankan penumpang untuk berada di dalam kendaraan dilarang mengeluarkan anggota tubuh lengan, tangan dan kepala.

1.6.3 Menjelaskan bagaimana sistem transmisi kendaraan berpenggerak 4 roda bekerja.

1.6.4 Menyimpan barang bawaan dengan tepat, termasuk penyusunan/pegaturan ulang menggunakan kendaraan berpenggerak 4 roda untuk menurunkan titik pusat gravitasi.

1.6.5 Mengeluarkan angin dari ban.

1.7 Memastikan dampak lingkungan yang minimal harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mengikuti trek yang ditunjuk dan rute di daerah sensitif, taman atau area yang ditentukan lainnya.

1.7.2 Menilai kualitas trek atau dimaksudkan rute sebelum berpergian pada mereka.

1.7.3 Meminimalkan efek suara.

1.7.4 Memastikan semua izin yang diperlukan (termasuk pembayaran biaya), otoritas dan saran telah diperoleh dan dipahami.

1.7.5 Mematuhi larangan lokal mengenai entri dengan kendaraan.

1.7.6 Waspada untuk menghindari habitat merusak, properti, tanda-tanda dan lainnya tetap dan/atau alami aktiva.

1.7.7 Memastikan penumpang tidak membuang sampah dalam melakukan perjalanan.

1.7.8 Memastikan penumpang tidak mencabut flora dan/atau megambil fauna dari daerah.

1.7.9 Tidak melewati jalan yang belum pernah dilalui.

1.7.10 Melewati jalur lambat, di mana tersedia.

1.7.11 Menyingkirkan hambatan yang ada di jalan dibandingkan memutari hambatan tersebut.

1.7.12 Tidak menggunakan pohon sebagai patokan jika pemulihan diperlukan, atau menggunakan pelindung pohon.

1.7.13 Memungkinkan hewan untuk berjalan duluan.

1.8 Teknik untuk menangani kendaraan berpenggerak 4 roda yang berhubungan dengan berbagai situasi seperti terjebak dari pasir, lumpur, air dan batu, dan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Cek kondisi ban sebelum digunakan.

1.8.2 Memilih kisaran rendah/rasio dan gigi rendah.

1.8.3 Penarik kendaraan lain, termasuk penggunaan *shackles*, rantai *drag* dan *snatch straps*.

1.8.4 W*inching*, termasuk penggunaan kendaraan *winch* (listrik, *Power Take Off* (PTO), hidrolik dan penggulung), blok katrol, tali *winch* ekstensi dan pelindung pohon.

1.8.5 Menggunakan *jack*, termasuk *kangaroo jack*.

1.8.6 Menggunakan tas tiup bawah kendaraan.

1.8.7 Menggunakan panjang ditangani sekop.

1.8.8 Menggunakan trek portabel dan/atau tangga pasir.

1.8.9 Menggunakan titik pemulihan depan dan belakang.

1.9 Mengoptimalkan keselamatan untuk penumpang dan perlindungan properti harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Membongkar barang dari kendaraan dan memindahkan ke lokasi yang aman.

1.9.2 Menurunkan penumpang.

1.9.3 Meletakan penumpang pada jarak yang aman (di lokasi yang terlindung) untuk menghindari cedera yang mungkin terjadi selama pemulihan.

1.10 Melakukan perawatan yang diperlukan dari hal paling sering terjadi guna mengatasi kemasukan air dan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Memeriksa tidak ada air yang masuk.

1.10.2 Membersihkan busi, atau injektor dan mengubah mesin lebih untuk menghilangkan air.

1.10.3 Ganti colokan atau injektor.

1.10.4 Menggunakan produk yang dapat mengeluarkan air untuk mengering sirkuit listrik tegangan tinggi dan rendah.

1.10.5 Membuang puing-puing yang terlihat.

1.10.6 Meluruskan kembali kerusakan panel untuk memungkinkan pergerakan bebas dari roda kemudi.

1.10.7 Membuat catatan kerusakan untuk mendapatkan pengecekan dan pemeriksaan transmisi secepatnya.

1.11 Mengidentifikasi kerusakan kecil harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Berbicara dengan rekan-pengemudi untuk mengidentifikasi jenis dan sifat kerusakan, termasuk gejala dan indikator, frekuensi/kondisi di mana kesalahan terjadi.

1.11.2 Tes mengemudi kendaraan untuk mendiagnosa kesalahan.

1.11.3 Menjalankan mesin dalam keadaan diam untuk mendiagnosa kesalahan.

1.12 Menentukan penyebab kerusakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Merujuk ke layanan dan operator manual.

1.12.2 Mencari nasihat dari produsen, termasuk bantuan melalui radio komunikasi dan telepon.

1.12.3 Menghilangkan faktor dari skenario yang menyebabkan kesalahan berurutan dan terstruktur dasar sambil terus melakukan pengujian.

1.12.4 Mengacu pengalaman pribadi.

1.12.5 Memasukkan kendaraan ke *jack* untuk memfasilitasi inspeksi.

1.12.6 Penggunaan penilaian sensorik yang berlaku, termasuk mata, merasa, penciuman dan pendengaran.

1.12.7 Pemantauan *on-board* alat pengukur dan instrumen.

1.13 Melakukan pemeriksaan visual dan tes operasional pada kendaraan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Memeriksa kebocoran.

1.13.2 Kondisi pengecekan komponen, termasuk selang, ikat pinggang, ban, filter, radiator.

1.13.3 Memeriksa indikator dan lampu.

1.13.4 Memeriksa titik kedalaman pedal rem dan pedal kopling.

1.13.5 Memeriksa keadaan rem pada saat parkir.

1.13.6 Memeriksa kebisingan dan emisi kendaraan.

1.13.7 Memeriksa aki.

1.14 Perbaikan yang diperlukan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mengganti item yang diidentifikasi sebagai tidak dapat diservis sebagai hasil inspeksi visual dan tes operasional.

1.14.2 Mengisi dan/atau mengganti cairan.

1.14.3 Memperbaiki kebocoran.

1.14.4 Rem bocor.

1.14.5 Kebocoran mesin diesel.

1.14.6 *Replacing plugs.*

1.15 Perawatan pencegahan yang diperlukan akan tergantung pada kondisi dimana kendaraan yang dioperasikan dan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mengikuti waktu perbaikan sesuai yang dijadwalkan oleh produsen.

1.15.2 Melakukan servis tambahan seperti dipersyaratkan oleh penyelenggara.

1.15.3 Mengganti komponen.

1.15.4 Menguras dan mengganti cairan, termasuk menambag cairan.

1.15.5 Mempersiapkan kendaraan untuk kondisi yang diantisipasi, termasuk air dan pasir.

1.16 Dokumentasi harus mencakupi namun tidak terbatas pada catatan layanan *on-board* dan log.

1.17 Memberitahu manajemen dapat mencakup :

1.17.1 Pemberitahuan lisan, termasuk tatap muka, melalui telepon, atau melalui komunikasi radio.

1.17.2 Menyelesaikan pemeliharaan permintaan.

1.17.3 Mendiskusikan masalah dengan spesialis.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer.

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Mobil.

2.2.2 Ban.

2.2.3 Oli.

3. Peraturan yang diperlukan

   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar

   4.1 Norma

   (Tidak ada.)

   4.2 Standar

   4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.14 *Operate and Maintain a 4-WD Vehicle in Safe Working Condition*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

   1.2.1 Observasi demonstrasi.

   1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja saat melakukan pemeliharaan kendaraan berpenggerak 4 roda dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

   1.2.3 *Role play.*

   1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

   1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

   1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

   1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

   1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Aturan dan regulasi jalan
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Mengemudi kendaraan berpenggerak 4 roda
      3.2.2 Melakukan perbaikan kecil

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Teliti dalam memeriksa kendaraan
   4.2 Cepat mengenali kerusakan

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan pemahaman tentang kebijakan dan prosedur sehubungan dengan operasi dan pemeliharaan kendaraan berpenggerak 4 roda
   5.2 Ketelitian melakukan pemeliharaan preventif dan pemeriksaan operasional
   5.3 Kehandalan dalam mengemudikan kendaraan berpenggerak 4 roda dalam kondisi pasir,lumpur, air, dan berbatu

KODE UNIT : **N.79JPW00.034.2**

JUDUL UNIT : **Mengoperasikan Tur di Daerah Wisata Terpencil**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengoperasikan tur atau tur diperpanjang dari model *(style)* apapun di daerah terpencil.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan tur di daerah terpencil	1.1 **Informasi didapatkan tentang tujuan tur** yang akan dilakukan. 1.2 **Perlengkapan standar** dan **perlengkapan** untuk **tur** dikonfirmasi. 1.3 **Pasokan yang diperlukan** dan **peralatan untuk mendukung tur** disiapkan. 1.4 **Orang yang dibutuhkan diberitahu.** 1.5 Persediaan dan peralatan perjalanan dikonfirmasi.
2. Menyarankan tur daerah terpencil kepada pelanggan	2.1 **Informasi lisan diberikan** tentang tour. 2.2 **Informasi yang tercetak** diberikan. 2.3 **Kepentingan lingkungan dan sensitivitas budaya** ditekankan.
3. Menerapkan teknis keselamatan dan kelangsungan hidup di daerah terpencil	3.1 **Rute tur** diarahkan. 3.2 **Keselamatan anggota tur dimonitor**. 3.3 **Kondisi kendaraan tur yang berlaku** dipantau. 3.4 **Kondisi lingkungan** dipantau. 3.5 **Situasi darurat** ditanggapi. 3.6 **Peralatan komunikasi** dioperasikan.
4. Menyampaikan masalah tur yang timbul di daerah terpencil	4.1 **Kondisi yang luar biasa** dijelaskan untuk anggota tur. 4.2 Masalah yang timbul diatasi dengan **pilihan yang layak** . 4.3 Tindakan alternatif dipilih.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri di dalam divisi tenaga dari industri perjalanan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk :

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive House.*

f. *Online Travel Wisata* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Informasi didapatkan tentang tujuan tur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Informasi lokal.

1.2.2 Kondisi cuaca.

1.2.3 Peta.

1.2.4 Rute dan kondisi jalan.

1.2.5 Fasilitas yang ada di daerah.

1.2.6 Darurat setempat dan kontak lainnya, termasuk nama, nomor, lokasi.

1.2.7 Bea Cukai lokal.

1.2.8 Peraturan dan kondisi masuk lokal.

1.2.9 Izin dan otorisasi diperlukan.

1.3 Perlengkapan standar dan perlengkapan untuk tur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Kendaraan.

1.3.2 Makanan dan minuman.

1.3.3 Persyaratan akomodasi, termasuk tenda, kebutuhan untuk tidur/istirahat.

1.3.4 Peralatan memasak dan makanan terkait/medan yang dihadapi.

1.3.5 Peralatan navigasi.

1.3.6 Peralatan komunikasi.

1.3.7 Peralatan yang berhubungan dengan kegiatan diantisipasi tertentu.

1.3.8 Pertolongan pertama.

1.4 Pasokan yang diperlukan dan peralatan untuk mendukung tur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Memperoleh sumber daya untuk mendukung kegiatan unik untuk tur.

1.4.2 Memperoleh sumber daya untuk mengganti hal–hal yang dianggap tidak mencukupi, tidak pantas atau tidak aman.

1.4.3 Mengetahui persediaan atau peralatan yang tersedia di daerah pedalaman.

1.5 Orang yang dibutuhkan diberitahu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Staf.

1.5.2 Masyarakat sekitar.

1.5.3 Otoritas terkait.

1.6 Informasi secara lisan diberikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Penjelaskan tur kepada peserta yang menyoroti hal–hal sebagai berikut:

a. Mengantisipasi bahaya dan persyaratan keselamatan dan tata cara terkait.
b. Prosedur darurat.
c. Konfirmasi ulang jadwal.
d. Konfirmasi ulang kegiatan yang dijadwalkan.
e. Menasihati dari jadwal dan tenggal waktu yang relevandan/atau *non-negotiable.*
f. Semangati peserta.

1.7 Informasi yang tercetak dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Peta.

1.7.2 Perjalanan.

1.7.3 Lembar fakta.

1.7.4 Keadaan darurat.

1.7.5 Nomer–nomer yang dapat dihubungi.

1.7.6 Persyaratan kesehatan untuk dapat mengikuti kegiatan tur.

1.8 Kepentingan lingkungan dan sensitivitas budaya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Kesadaran lingkungan, termasuk faktor-faktor tertentu yang berkaitan dengan tur mengenai:

a. Flora dan fauna.

b. Lanskap.

c. Bangunan dan properti.

1.8.2 Adat istiadat setempat di daerah tersebut dan perlunya kepekaan budaya dan penghormatan terhadap penduduk setempat.

1.9 Rute tur diarahkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menggunakan peta.

1.9.2 Menggunakan Global Positioning System (GPS), termasuk sistem genggam dan dalam kendaraan.

1.9.3 Menggunakan kompas.

1.9.4 Berikut jalan yang ditunjuk.

1.9.5 Menggunakan pengetahuan lokal.

1.10 Keselamatan anggota tur dimonitor dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Pertemuan rutin untuk memberitahu potensi bahaya.

1.10.2 Memeriksa kemajuan secara berkelanjutan dari anggota tur individual dalam hal kemampuan pribadi.

1.10.3 Mengawasi kegiatan, termasuk mengevaluasi setiap kegiatan untuk keselamatan sebelum melakukan

aktivitas, pengarahan sebelum kegiatan, demonstrasi, latihan dan pemantauan selama kegiatan.

1.10.4 Mencari umpan balik dari anggota tur mengenai kemajuan mereka.

1.10.5 Menghubungi pihak berwenang untuk keselamatan terkait saran dan berita terkini.

1.10.6 Administrasi dasar atas pertolongan pertama yang diperlukan.

1.10.7 Pengarahan dengan anggota tur setelah kegiatan untuk mengidentifikasi kemungkinan adanya masalah.

1.11 Kondisi kendaraam tur yang berlaku dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Melakukan pemeriksaan keamanan setiap hari termasuk inspeksi visual dan operasi.

1.11.2 Menyediakan perawatan pencegahan rutin dan terjadwal.

1.11.3 Memeriksa keselamatan operasional kendaraan tur setelah keterlibatan dengan kondisi yang keras, atau setelah penggunaan yang diperpanjang.

1.11.4 Inspeksi atas keamanan dari interior kendaraan.

1.12 Kondisi lingkungan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Berhubungan dengan cuaca, termasuk kondisi cuaca di wilayah geografis lain yang memiliki kapasitas berdampak pada tur, suhu, penerangan/cahaya yang tersedia.

1.12.2 Manusia, termasuk kehadiran orang-orang yang dapat menimbulkan ancaman.

1.12.3 Faktor fisik, termasuk kondisi tanah, bangunan dan fasilitas.

1.13 Situasi darurat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Menerapkan persyaratan rencana darurat dan kontinjensi dibentuk.

1.13.2 Menanggapi isu-isu yang timbul yang tidak ada rencana darurat telah didirikan.

1.13.3 Mencari bantuan dari pihak berwenang.

1.13.4 Menempatkan keselamatan kehidupan di atas keamanan peralatan.

1.13.5 Melaksanakan evakuasi dan pengambilan rencana.

1.14 Peralatan komunikasi dapat mecakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 *On-board* radio dua arah.

1.14.2 Peralatan komunikasi genggam.

1.15 Kondisi yang luar biasa dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Kondisi cuaca ekstrim.

1.15.2 Tanah yang tak terduga, lingkungan atau faktor lainnya.

1.15.3 Faktor yang mempengaruhi individu anggota kelompok tur.

1.15.4 Kerusakan kendaraan.

1.15.5 Kondisi tak terduga dan keterbatasan yang ditetapkan oleh otoritas atau masyarakat lokal.

1.15.6 Hasil situasi darurat yang telah berhasil ditangani saat dalam kondisi yang luar biasa.

1.16 Pilihan yang layak dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.16.1 Mendisiplinkan anggota kelompok tur.

1.16.2 Menyesuaikan panjang *rencana perjalanan*.

1.16.3 Kegiatan menyesuaikan dijadwalkan dalam rencana perjalanan, termasuk penghapusan kegiatan dan penggantian kegiatan yang dijadwalkan dengan alternatif.

1.16.4 Menggabungkan waktu istirahat ekstra, istirahat makan dan waktu luang.

1.16.5 Merevisi duduk, tidur dan pengaturan lain untuk mengakomodasi masalah interpersonal.

1.16.6 Mengubah dimaksudkan tujuan, situs dan lokasi tur.

1.16.7 Membatalkan tur.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Kendaraan

2.1.3 Persyaratan akomodasi

2.1.4 Peralatan navigasi kompas

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)

2.2.2 Makanan dan minuman

2.2.3 Perlengkapan komunikasi

2.2.4 Brosur tur

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.15 *Operate Tours in Remote Areas*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan ditempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya:

1.3.1 Observasi demonstrasi.

1.3.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

1.3.3 Bermain peran.

1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.3.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dn keterampilan yang diperlukan.

1.3.7 Porofolio hasil kerja terdahulu.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peralatan tur dan kendaraan wisata

3.1.2 Pemeliharaan dan perbaikan kendaraan

3.1.3 Navigasi

3.2 Keterampilan

3.2.1 Pertolongan pertama

3.2.2 Komunikasi, negosiasi, dan kepemimpinan dalam manajemen kelompok

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam membaca peta dan memahami alat navigasi yang diperlukan

4.2 Tanggap dalam mengatasi permintaan pelanggan dan dalam situasi darurat

4.3 Cekatan dalam melakukan negosiasi dengan pihak yang dibutuhan/setempat

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman tentang persiapan sebelum melakukan tur jarak jauh, praktik wisata dan tanya jawab tur

5.2 Kecermatan dalam mempersiapkan operasi tur di daerah terpencil

5.3 Ketepatan merespons situasi darurat

KODE UNIT : **N.79JPW00.035.2**

JUDUL UNIT : **Mengoperasikan Tempat Perkemahan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mendirikan dan mengoperasikan tempat perkemahan saat tur.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memilih tempat perkemahan	1.1 **Potensi daerah** untuk perkemahan **diidentifikasi**. 1.2 **Pilihan tempat perkemahan lain dinilai.** 1.3 **Tempat perkemahan dipilih.** 1.4 **Persyaratan lokal** dipatuhi. 1.5 Program dan protokol *Clean, Health, Safety, Environment* (CHSE) diterapkan.
2. Mendirikan tempat perkemahan	2.1 Area untuk **persyaratan lokasi perkemahan secara spesifik** ditentukan**.** 2.2 **Persyaratan yang teridentifikasi** disiapkan. 2.3 **Pengaturan untuk tidur** ditentukan. 2.4 **Dapur dan tempat masak** diatur. 2.5 **Pembuangan sampah** diatur. 2.6 **Toilet dan area mencuci** diatur. 2.7 **Tempat kegiatan** diatur. 2.8 Posisi kendaraan dan peralatan diidentifikasi.
3. Mengoperasikan tempat perkemahan	3.1 **Aturan perkemahan** kepada peserta tur dijelaskan. 3.2 **Semua peralatan dan fasilitas digunakan dengan aman.** 3.3 **Sampah dibuang tanpa merusak lingkungan.** 3.4 Tempat perkemahan **dibersihkan dan dirapikan**. 3.5 **Keselamatan dan keamanan** tempat perkemahan **dipantau**. 3.6 **Tempat perkemahan disesuaikan** dengan keperluan. 3.7 **Kelompok tur yang menggunakan tempat perkemahan dipantau.** 3.8 Hubungan baik dengan **orang lain di**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	dalam dan di sekitar lokasi perkemahan dijaga.
4. Mengatur kegiatan perkemahan	4.1 **Kegiatan rekreasi** diatur. 4.2 **Kegiatan olahraga** diatur. 4.3 **Kegiatan wisata** *(sightseeing)* diatur. 4.4 **Kegiatan interpretatif** dilakukan. 4.5 **Keterlibatan dengan lokasi dipromosikan.** 4.6 **Interaksi antara peserta tur difasilitasi.**
5. Membongkar kemah	5.1 **Peralatan kemah dibongkar.** 5.2 **Perkemahan dibersihkan** dan dikembalikan ke kondisi asal. 5.3 Anggota kelompok tur dibantu untuk berkemas. 5.4 Pemeriksaan akhir di perkemahan dilakukan. 5.5 **Semua orang yang terkait dihubungi.**

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company (*DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Potensi daerah diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Meminimalkan dampak lingkungan.

1.2.2 Memaksimalkan keselamatan anggota tur, kendaraan dan peralatan termasuk identifikasi rute evakuasi dan daerah perakitan darurat.

1.2.3 Optimalkan kenyamanan.

1.2.4 Memanfaatkan fasilitas yang ada dan fasilitas lokal.

1.2.5 Pengaturan berkemah sebagaimana tercantum dalam jadwal perjalanan.

1.2.6 Kelompok wisata atau orang lain.

1.2.7 Dekat dengan tempat perkemahan yang ditunjuk atau tempat yang terdiri bagian dari tur.

1.2.8 Biaya.

1.2.9 Tempat perkemahan bersifat sementara atau permanen.

1.2.10 Sifat dan lingkup kegiatan yang direncanakan untuk tempat perkemahan yang ditempati.

1.2.11 Jumlah, jenis dan volume sumber daya, peralatan dan perlengkapan untuk kemah.

1.2.12 Penggunaan sebelumnya bahwa lokasi dan pengalaman di daerah wilayah.

1.3 Pilihan tempat perkemahan lain dinilai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Mengevaluasi letak tanah termasuk mempertimbangkan kedekatan dengan sumber air, posisi relative tinggi tanah, pohon-pohon dan kondisi permukaan tanah.

1.3.2 Mengevaluasi lingkungan termasuk mempertimbangkan hama, satwa liar, matahari dan bayangannya, tanaman hidup, kebisingan, dan pemandangan.

1.3.3 Mengidentifikasi potensi fasilitas perkemahan yang diperlukan termasuk daerah untuk masak, tidur, pembuangan limbah, kegiatan, toilet dan area mencuci serta api unggun.

1.3.4 Mengidentifikasi dan menafsirkan aturan dan peraturan daerah yang berlaku untuk penggunaan lahan dan pengoperasian perkemahan di tanah tersebut.

1.3.5 Mengidentifikasi potensi bahaya.

1.4 Tempat perkemahan dipilih dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Memenuhi alokasi perkemahan yang ditetapkan oleh otoritas lokal dari pengelola lahan.

1.4.2 Hasil keputusan anggota kelompok.

1.4.3 Menjelaskan kelebihan dan kekurangan dari pilihan yang tersedia.

1.4.4 Menjamin kepuasan maksimal anggota kelompok tur dengan seleksi akhir.

1.4.5 Menghilangkan bahaya untuk membuat tempat perkemahan aman.

1.5 Persyaratan lokal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Posisi kendaraan dan keterbatasan untuk perjalanan kendaraan *off -road* dan akses terkait.

1.5.2 Kecepatan kendaraan.

1.5.3 Posisi tenda dan peralatan perkemahan lainnya.

1.5.4 Batasan terkait mengenai penggunaan dari bagian yang telah ditentukan dari daerah perkemahan dan/atau yang mengelilingi daerah tersebut.

1.5.5 Menghormati masyarakat lokal.

1.5.6 Penjelasan mengenai aturan dan tata tertib yang berlaku.

1.5.7 Tingkat kebisingan yang terkait dengan waktu tertentu.

1.5.8 Larangan atau pembatasan memetik bunga, dan/atau berinteraksi dengan satwa liar dan lainnya.

1.5.9 Kesepakatan dengan pemilik tanah.

1.5.10 Persyaratan hukum.

1.6 Persyaratan lokasi perkemahan secara spesifik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Tempat untuk tidur/istirahat.

1.6.2 Kegiatan kelompok.

1.6.3 Pembuangan limbah.

1.6.4 Toilet.

1.6.5 Area untuk mencuci.

1.6.6 Area untuk memasak dan area dapur.

1.6.7 Ruang makan.

1.7 Persyaratan yang teridentifikasi dapat diterapkan secara bervariasi, tergantung dari fasilitas yang tersedia di tempat perkemahan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Membersihkan area dan menghilangkan puing-puing/sampah.

1.7.2 Memprediksi cuaca dan kondisi lainnya.

1.7.3 Memastikan dampak lingkungan seminimal mungkin.

1.7.4 Melibatkan anggota kelompok tur dalam pengaturan tempat yang merupakan bagian dari rencana perjalanan tur dan tempat yang tidak diatur harus dilengkapi oleh staf tur.

1.7.5 Memastikan pengaturan sesuai dengan persyaratan/aturan lokal/setempat.

1.7.6 Menghormati hak-hak orang lain yang berkemah dan kelompok tur yang ada.

1.7.7 Merakit peralatan pada area perkemahan.

1.7.8 Memastikan keselamatan dan keamanan dari semua peralatan dan fasilitas.

1.7.9 Menyiapkan pencahayaan dan pemanas.

1.8 Pengaturan untuk tidur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Struktur permanen termasuk pada kabin dan pondokan.

1.8.2 Tenda termasuk tenda untuk satu orang dan tenda untuk beberapa orang/hunian.

1.8.3 Terpal penutup tanah dan pelindung lainnya termasuk kasur/matras.

1.8.4 Kantong tidur dan kompartemen tidur dari kanvas (*swags*).

1.8.5 Sensitivitas mengenai alokasi pengaturan tidur untuk anggota kelompok tur dalam kaitannya dengan permintaan pribadi, umur, jenis kelamin, masalah interpersonal dan lainnya yang telah diidentifikasi dengan relevan.

1.9 Dapur dan tempat masak dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.7 Berhubungan dengan orang-orang lokal guna penyediaan bahan makanan.

1.9.8 Mempersiapkan area penyimpanan untuk makanan dan peralatan lainnya.

1.9.9 Dekat dengan sumber air.

1.9.10 Peraturan lokal dan pembatasan yang berlaku untuk penggunaan api.

1.9.11 Menciptakan area memasak, termasuk perakitan peralatan memasak dan tata letak barang dalam rangka untuk memfasilitasi persiapan makanan.

1.9.12 Mengoptimalkan penyimpanan makanan yang aman, persiapan, penanganan, memasak dan prosedur penyajian.

1.9.13 Mempertimbangkan kebutuhan peserta grup untuk memasak dan menyajikan makanan mereka sendiri atau staf tur yang memasak dan menyajikannya.

1.9.14 Memastikan keamanan lokasi, termasuk ketersediaan peralatan keselamatan yang diperlukan.

1.9.15 Mempersiapan ruang makan yang memadai agar dapat menampung seluruh peserta, ruang untuk dapat melakukan interaksi kelompok, dan melihat pemandangan sekitarnya.

1.10 Pembuangan sampah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Penggunaan fasilitas pembuangan sampah permanen di tempat perkemahan.

1.10.2 Membersihkan dan membuang sampah saat membongkar tenda.

1.10.3 Memastikan area perkemahan bersih dari sampah dan sisa pembuangan.

1.11 Toilet dan area mencuci dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Menggunakan fasilitas permanen yang disediakan di tempat perkemahan, termasuk pemeriksaan, pembersihan, dan penyediaan fasilitas ini.

1.11.2 Membangun fasilitas untuk laki-laki dan wanita terpisah dengan baik.

1.11.3 Menetapkan privasi untuk berwudhu.

1.11.4 Menggunakan toilet portabel dan fasilitas untuk mencuci.

1.12 Tempat kegiatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Menentukan dimana untuk membuat api unggun.

1.12.2 Menunjuk dan menetapkan fasilitas dan area untuk mendukung kegiatan yang direncanakan.

1.12.3 Mempersiapkan daerah untuk yang berhubungan dengan kegiatan olahraga.

1.12.4 Mempersiapkan daerah untuk memfasilitasi acara santai dan acara bebas.

1.13 Aturan perkemahan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Pembatasan penggunaan lahan dan fasilitas.

1.13.2 Kebisingan.

1.13.3 Bahasa.

1.13.4 Kebutuhan untuk memberitahu staf dari area perkemahan untuk niat meninggalkan area perkemahan.

1.13.5 Persyaratan yang berkaitan dengan akses dan penggunaan fasilitas perkemahan, termasuk pertolongan pertama, makanan, minuman , peralatan dan kendaraan

1.13.6 Penjelasan kebutuhan lokal dan adat istiadat.

1.13.7 Penjelasan tata letak perkemahan, lokasi fasilitas dan sumber daya.

1.13.8 Berbagi peran dari area perkemahan dalam konteks total dari tur dan jadwal, termasuk rencana penggunaan area perkemahan, waktu yang relevan dan kegiatan yang direncanakan.

1.14 Semua peralatan dan fasilitas digunakan dengan aman dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mengikuti petunjuk penggunaan peralatan.

1.14.2 Mendemonstrasikan prosedur penggunaan yang aman bagi peserta tur.

1.14.3 Monitor penggunaan peralatan dan fasilitas oleh peserta tur.

1.14.4 Melarang anggota peserta tur terlibat dalam kegiatan berbahaya dan/atau penggunaan peralatan yang berpotensi berbahaya yang mungkin termasuk peralatan memasak, peralatan mekanis atau barang lainnya yang mungkin belum biasa dipakai.

1.15 Sampah dibuang tanpa merusak lingkungan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menyesuaikan dengan peraturan dan persyaratan lokal yang berlaku.

1.15.2 Sampah dibawa oleh peserta tur pada saat berangkat atau pulang.

1.15.3 Menutupi limbah sampah selagi ada di area perkemahan.

1.15.4 Mengambil tindakan yang tepat untuk menutupi atau membuang sampah.

1.16 Dibersihkan dan dirapihkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menjaga lokasi area perkemahan dalam kondisi visual dan operasional yang memuaskan.

1.16.2 Mengalokasikan tugas membersihkan dan merapihkan termasuk mengalokasikan tugas untuk anggota kelompok tur jika sesuai.

1.16.3 Mengambil dan membuang sampah dan puing termasuk barang yang tidak dihasilkan oleh peserta grup tur.

1.16.4 Mencuci dan membersihan peralatan memasak dan peralatan lain yang terkait dengan makanan.

1.16.5 Membuang limbah dari toilet *portable*.

1.16.6 Memeriksa dan membersihkan fasilitas lokasi perkemahan yang telah digunakan peserta tur, termasuk meja, toilet, tempat mencuci dan tempat tidur bersama.

1.17 Keselamatan dan keamanan dipantau dapat mencakupi namun

tidak terbatas pada:

1.17.1 Pemeriksaan berkelanjutan atas keamanan pada operasional peralatan dan fasilitas.

1.17.2 Mencari umpan balik dari orang lain mengenai peralatan dan fasilitas.

1.17.3 Melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap tempat perkemahan , peralatan dan fasilitas.

1.17.4 Hubungan dengan staf tur lain dan otoritas setempat.

1.17.5 Memantau cuaca dan kondisi lain yang dapat berdampak pada keselamatan perkemahan.

1.17.6 Mengawasi perilaku orang di luar peserta tur.

1.18 Tempat perkemahan disesuaikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Mengubah tata letak perkemahan seperti yang direncanakan awalnya.

1.18.2 Memindahkan tempat kemah ke lokasi baru.

1.19 Kelompok tur yang menggunakan tempat perkemahan dipantau dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Mengamati tindakan anggota peserta tur.

1.19.2 Memimpin dengan memberikan contoh.

1.19.3 Mendemonstrasikan tindakan atau perilaku yang dapat diterima.

1.19.4 Memberikan bantuan yang diperlukan.

1.19.5 Mengoreksi perilaku yang tidak dapat diterima.

1.19.6 Menjelaskan batasan atau perilaku di perkemahan.

1.19.7 Mengambil tindakan untuk membatasi dampak negatif dari perilaku anggota kelompok tur yang tidak dapat diterima/ tidak sesuai.

1.20 Orang lain di dalam dan di sekitar lokasi perkemahan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Kelompok tur lain yang berbagi tempat di area perkemahan yang sama.

1.20.2 Masyarakat setempat, termasuk individu dan komunitas lainnya.

1.20.3 Pemerintah daerah, termasuk pimpinan dan pemilik daerah perkemahan.

1.20.4 Wisatawan yang mengunjungi wilayah perkemahan dan yang berhak untuk berbagi fasilitas dengan yang lainnya.

1.21 Kegiatan rekreasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Pertandingan.

1.21.2 Istirahat dan relaksasi.

1.21.3 Bahan bacaan.

1.21.4 Waktu senggang.

1.21.5 kegiatan khusus seperti yang ditentukan dan atau diminta oleh anggota peserta tur.

1.22 Kegiatan wisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Presentasi kunjungan ke lokasi setempat yang beragam dengan berjalan kaki.

1.22.2 Penyediaan peta.

1.22.3 Penyediaan lembaran informasi.

1.22.4 Pencatatan nama dan tujuan anggota peserta tur yang memilih untuk melakukan jalan kaki.

1.22.5 Meninformasikan anggota peserta tur mengenai perjalanannya, termasuk lamanya, tingkat kesulitan, perbekalan yang harus dibawa dan prosedur darurat bila terjadi kecelakaan.

1.23 Kegiatan interpretatif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Melakukan kegiatan interpretasi yang telah dijadwalkan dengan melibatkan masyarakat setempat.

1.23.2 Menjelaskan latar belakang kegiatan.

1.23.3 Mendorong refleksi dan pemikiran fokus pada kegiatan.

1.23.4 Menunjukkan rasa hormat terhadap budaya dan adat istiadat setempat.

1.23.5 Memastikan bahwa kegiatan sesuai dengan panduan interpretatif.

1.24 Keterlibatan dengan lokasi dipromosikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Mendorong anggota peserta tur untuk berpartisipasi dalam kegiatan.

1.24.2 Menjelaskan kondisi lokal dan area sekitar.

1.24.3 Memberikan informasi, termasuk referensi bersejarah dan statistik.

1.24.4 Memimpin dengan memberi contoh.

1.24.5 Menyertai dan membantu anggota peserta tur selama kegiatan.

1.24.6 Atur waktu untuk mengadakan perjanjian.

1.24.7 Berbagi pengalaman pribadi dan anekdot.

1.24.8 Memfasilitasi berbagi pengalaman dan pemikiran pada grup.

1.25 Interaksi antara peserta tur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Mengatur waktu tidur, tempat duduk dan aktivitas agar terjadi pertukaran.

1.25.2 Pantau hubungan interpersonal.

1.25.3 Ambil tindakan untuk mengoptimalkan interaksi interpersonal, termasuk memisahan grup jika diperlukan.

1.25.4 Memberikan kesempatan untuk spontanitas.

1.25.5 Mendorong peserta tur untuk berkontribusi dan berpartisipasi.

1.25.6 Melakukan negosiasi jika terjadi konflik interpersonal antara peserta tur.

1.25.7 Mengakui kontribusi dan partisipasi dari peserta tur

1.26 Peralatan kemah dibongkar dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Membersihkan peralatan dan barang.

1.26.2 Memeriksa keamanan dan efisiensi penggunaan barang.

1.26.3 Mengemasi barang, diletakan dalam kotak yang tersedia.

1.26.4 Menyimpan barang dalam kardus atau masukan dalam kendaraan.

1.26.5 Mengembalikan peralatan yang dipinjam.

1.27 Perkemahan dibersihkan dapat mencakupi namun tidak terbatas

pada:

1.27.1 Membersihkan sampah.

1.27.2 Mengganti barang yang dipindahkan untuk memungkinkan penciptaan tata letak perkemahan, seperti yang diminta.

1.27.3 Meliputi jalur/trek.

1.27.4 Pemadam kebakaran perkemahan.

1.27.5 Membuang sampah dan limbah.

1.28 Semua orang yang terkait dihubungi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.28.1 Menghubungi kantor pusat untuk memberitahukan keberangkatan.

1.28.2 Mendatangi kantor setempat untuk membayar biaya dan menginformasikan keberangkatan.

1.28.3 Menghubungi otoritas lokal untuk menyarankan rute alternatif.

1.28.4 Menghubungi masyarakat setempat untuk mengucapkan terimakasih.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat komunikasi

2.1.2 Alat perkemahan

2.1.3 Alat memasak

2.1.4 Alat kebersihan

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)

2.2.3 Peta

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.16 *Set Up and Operate a Camp Site*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian harus memastikan:

1.1.1 Aplikasi tempat kerja aktual atau simulasi dari kegiatan lokasi perkemahan.

1.1.2 Pelatihan dan penilaian harus mencakup area lokasi perkemahan nyata dengan fasilitas alami dan/atau buatan nyata, peralatan nyata, orang-orang nyata, dan aktivitas nyata; dan akses ke standar, prosedur, kebijakan, pedoman, alat dan perlengkapan tempat kerja.

1.1.3 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

a. Observasi kinerja kandidat prkatis.
b. Permainan peran.
c. Umpan balik dari anggota kelompok wisata yang berpartisipasi dalam pengalaman lokasi perkemahan dan kegiatan lokasi perkemahan yang terorganisir.
d. Pertanyaan lisan dan tertulis.
e. Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh seorang *supervisor*.
f. Proyek dan pekerjaan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan pengaturan, pengoperasian, dan pelanggaran dari area perkemahan

3.1.2 Pengetahuan tentang fitur-fitur tempat perkemahan yang aman dan nyaman

3.1.3 Prinsip-prinsip tata letak perkemahan

3.1.4 Penggunaan peralatan dan sumber daya perkemahan

3.1.5 Kegiatan perkemahan yang relevan

3.1.6 Persyaratan yang berlaku untuk izin dan otorisasi berkemah

3.1.7 Keamanan lokasi perkemahan dan kemampuan untuk mengambil tindakan perbaikan jika terjadi identifikasi risiko atau munculnya situasi darurat

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan keterampilan interpersonal, komunikasi, kepemimpinan dan negosiasi

3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan teknik kohesi kelompok

3.2.3 kemampuan untuk berhubungan dengan komunitas dan otoritas lokal

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Disiplin dalam menggunakan semua fasilitas yang ada dalam area perkemahan.

4.2 Waspada akan setiap hal yang ada dalam area perkemahan.

4.3 Bekerjasama dengan petugas dan masyarakat sekitar area perkemahan.

4.4 Cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap permasalahan yang timbul selama acara berlangsung.

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman tentang kebijakan dan prosedur perusahaan penyelenggara, berkenaan dengan pengaturan, pengoperasian, dan pemutusan lokasi perkemahan

5.2 Ketelitian untuk memilih, mengatur, mengoperasikan dan menghancurkan lokasi perkemahan untuk tur yang ditentukan, termasuk kepatuhan dengan persyaratan lokal, alokasi tempat tidur yang sesuai dan dapat diterima, memasak, makan, sampah/limbah, wudhu dan area aktivitas serta perilaku di lokasi kamp selama tinggal dengan cara yang aman, nyaman, menyenangkan dan rapi

5.3 Kreatifitas untuk mengatur kegiatan rekreasi, olahraga, tamasya, dan/atau interpretatif yang menarik untuk peserta tur pada tur yang ditentukan sedemikian rupa sehingga mengoptimalkan interaksi antara peserta tur

KODE UNIT : **N.79JPW00.036.2**

JUDUL UNIT : **Mengoordinasikan Kegiatan Penjualan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh tim penjualan untuk merencanakan dan mengimplementasikan penjualan dari sudut pandang perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi konteks penjualan	1.1 **Tujuan penjualan** dari dokumen internal yang relevan dijelaskan. 1.2 **Prosedur dan kebijaksanaan perusahaan** yang relevan diidentifikasi. 1.3 Sasaran untuk mengevaluasi **indikator kinerja** penjualan ditentukan.
2. Merencanakan penjualan	2.1 Jadwal penjualan untuk pelanggan yang ada dan berpotensi sesuai dengan data yang terdapat pada sistem dan atau **dokumen-dokumen yang relevan direncanakan.** 2.2 **Analisa semua informasi yang tepat untuk dimasukan dalam proses penjualan** dari perusahaan, pelanggan dan pangsa pasar yang dituju diidentifikasi. 2.3 **Profil pelanggan dicari**. 2.4 **Potensi pemasukan** diperkirakan berdasarkan analisa dari informasi yang didapat dari **rekan kerja** dengan baik. 2.5 **Aktivitas untuk memaksimalkan kesempatan guna memenuhi target penjualan** yang ditentukan direncanakan. 2.6 **Pola praktik penjualan** dibuat berdasarkan analisa pelanggan dan informasi pasar.
3. Mempersiapkan penjualan	3.1 **Perjanjian kunjungan penjualan dibuat sebelumnya**. 3.2 **Strategi dan taktik penjualan** dikembangkan**.** 3.3 Informasi khusus dan **materi pendukung untuk meningkatkan penjualan per individu dikembangkan**.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Melakukan penjualan	4.1 **Calon pembeli/pelanggan** dihubungi sesuai dengan jadwal. 4.2 **Hubungan** dengan calon pelanggan dibangun. 4.3 **Rasa kepercayaan dan keyakinan** dibangun. 4.4 **Semua masalah yang menyangkut pembelian diselesaikan**. 4.5 **Teknik menjual** digunakan untuk mengoptimalkan kesempatan dan target yang akan dicapai. 4.6 **Informasi fitur dan manfaat produk disediakan** sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan. 4.7 **Umpan balik** diminta dari calon pembeli dan pelanggan. 4.8 **Informasi pasar** dicari dari calon dan atau pelanggan.
5. Mengevaluasi kegiatan penjualan	5.1 **Ulasan kegiatan penjualan** ditinjau ulang sesuai dengan metode yang ada. 5.2 Hasil evaluasi penjualan ke dalam rencana penjualan yang akan datang dicocokkan. 5.3 **Laporan penjualan** disiapkan**.** 5.4 **Informasi pasar terperinci** disiapkan untuk membantu rencana penjualan. 5.5 **Informasi penjualan** dengan rekan satu tim **dibagi.**

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

         a. *Tour operation Travel Management Company (*TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Tujuan penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Pangsa pasar.

1.2.2 Pergantian.

1.2.3 Keuntungan.

1.2.4 Unit yang terjual.

1.2.5 Persentasi perkembangan.

1.2.6 Rasio permintaan dirubah menjadi penjualan.

1.2.7 Jumlah penjualan yang berhubungan dengan permintaan yang masuk.

1.2.8 Produk barang dan jasa yang khusus.

1.2.9 Tentukan waktu tahunan yang mana termasuk : musiman, peristiwa tertentu, hari liburan, musim ramai atau musim sepi.

1.3 Prosedur dan Kebijaksanaan perusahaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pendekatan dan teknik penjualan yang telah disetujui.

1.3.2 Teknik pendekatan dan menutup penjualan yang telah direkomendasikan.

1.3.3 Tipe dan jenis iklan yang diperbolehkan.

1.3.4 Target pangsa pasar khusus termasuk pasar tertentu.

1.3.5 Media yang akan digunakan untuk beriklan.

1.3.6 Pendekatan untuk promosi yang diperbolehkan.

1.3.7 Inisiatif mengadakan hubungan dengan masyarakat yang telah disepakati.

1.3.8 Otoritas untuk membuat keputusan.

1.3.9 Harga yang berhubungan dengan hal–hal yang berhubungan dengan diskon, kelonggaran, barang dan jasa yang gratis, skema loyalti , dan semua faktor lain yang memiliki dampak pada harga dan profil penjualan.

1.4 Indikator kinerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Tujuan penjualan.

1.4.2 Dampak yang dapat meningkatkan penjualan sudah termasuk dalam tingkat layanan dan kepuasan pelanggan.

1.4.3 Mempertimbangkan semua elemen yang tidak tampak yang penting untuk operasionalisasi dan reputasi.

1.4.4 Target dan jangka waktu yang relevan.

1.4.5 Jangka waktu pengembalian modal yang telah dikeluarkan untuk penjualan.

1.4.6 Tingkat kesuksesan penjualan, kampanye penjualan, latihan komunikasi publik.

1.4.7 Kontribusi yang terbentuk dari perjanjian gabungan dan afiliasi, termasuk juga didalamnya biaya biaya yang telah disepakati bersama.

1.5 Dokumen–dokumen yang relevan direncanakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Rencana bisnis.

1.5.2 Rencana strategi.

1.5.3 Rencana pemasaran.

1.5.4 Rencana operasionalisasi divisi.

1.5.5 Laporan anggaran dan keuangan, termasuk pemasukan, arus kas, biaya, keuntungan.

1.5.6 Tinjau ulang kegiatan penjualan dan pemasaran sebelumnya.

1.5.7 Masukan dari pelanggan.

1.6 Analisa semua informasi yang tepat untuk dimasukan dalam proses penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Laporan penjualan dan pemasaran.

1.6.2 Statistik keuangan.

1.6.3 Tren pemasaran.

1.6.4 Aktivitas persaingan.

1.6.5 Barang dan jasa yang telah diperbaiki maupun yang baru.

1.6.6 Tingkat perekonomian.

1.7 Profil pelanggan dicari dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mencari calon pelanggan secara proaktif.

1.7.2 Mempelajari sejarah pembelian dari pelanggan sebelumnya.

1.7.3 Bertanya pada pelanggan sebagai bahan masukan.

1.7.4 Menggunakan internet untuk mendapatkan informasi calon pelanggan.

1.7.5 Melakukan kompetisi internal dan atau eksternal untuk mendapatkan informasi mengenai calon pelanggan.

1.7.6 Buat catatan bagi pelanggan potensial termasuk indikasi mengenai karakteristik penduduk yang diperlukan untuk menunjang penjualan.

1.8 Potensi pemasukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Menggunakan beragam teknik.

1.8.2 Menggunakan beragam harga acuan untuk penjualan.

1.8.3 Perkiraan kenaikan penjualan sebagai akibat dari:

a. Pengurangan harga jual.
b. Paket dan khusus.
c. Penawaran dengan batas waktu tertentu.
d. Penawaran yang hanya ditujukan kepada pelanggan tertentu.
e. Kenaikan harga.
f. Peningkatan nilai dari barang dan jasa.
g. Perubahan konsep pemasaran 4P: *Price, Place*, *Product*, dan *Promotion.*

1.8.4 Penelitian fokus terhadap kebiasaan mengeluarkan biaya dari target pemasaran dan perubahannya dalam hubungannya dengan penjualan yang diunggulkan.

1.9 Rekan kerja yang tepat dapat mencakupi,namun tidak terbatas pada :

1.9.1 Supervisor, manajer dan pemilik perusahaan.

1.9.2 Departemen akuntansi.

1.9.3 Departemen pemasaran dan penjualan.

1.9.4 Staf penjualan.

1.9.5 Staf *pelanggan contact.*

1.9.6 Konsultan pemasaran luar.

1.9.7 Perwakilan dari kantor pusat dan perusahaan lainnya yang memiliki perjanjian kerjasama.

1.10 Aktivitas untuk memaksimalkan kesempatan guna memenuhi target penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Iklan.

1.10.2 Promosi.

1.10.3 Mendapatkkan pangsa pasar baru.

1.10.4 Menambhkan barang dan jasa yang baru.

1.10.5 Hubungan dengan publik.

1.10.6 Penjualan langsung.

1.10.7 Promosi bersama.

1.10.8 Semua aktivitas yang dilakukan secara individu maupun tim.

1.11 Pola praktik penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mengenali calon pembeli yang *hot* dan *cold.*

1.11.2 Berbagi kunjungan secara merata.

1.11.3 Menempatkan staf sales yang tepat untuk bertemu dengan calon pembeli.

1.11.4 Jadwal untuk menelpon.

1.11.5 Mengatur staf sesuai jadwal.

1.11.6 Menetapkan target pendapatan.

1.11.7 Menetapkan tingkat dari intensitas penjualan yang dibutuhkan.

1.11.8 Mempertimbangkan letak geografis yang relevan dan faktor lainnya.

1.11.9 Berhubungan dengan perusahaan penyelenggara yang utama.

1.11.10 Menampung kebutuhan untuk kegiatan administrasi dan laporan.

1.12 Perjanjian kunjungan penjualan dibuat sebelumnya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Menghubungi prospek, termasuk melalui surat elektronik dan telepon.

1.12.2 Menentukan waktu terbaik untuk melakukan penjualan

1.12.3 Menjelaskan prospek tentang isi dan durasi kunjungan penjualan.

1.12.4 Menawarkan untuk mengirim informasi penjualan kepada prospek untuk dibaca/dipertimbangkan.

1.12.5 Mengkonfirmasi rincian data.

1.13 Strategi dan taktik penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Berdasarkan pendekatan pengetahuan pasar, fokus penjualan saat ini dan konsultasi dengan kolega yang tepat.

1.13.2 Ketersediaan produk dan jasa untuk dijual.

1.13.3 Fokus pada produk dan atau penawaran khusus.

1.13.4 Meninjau ulang sejarah penjualan pelanggan.

1.13.5 Menilai angka penjualan saat ini untuk waktu yang akan ditentukan.

1.13.6 Kegiatan pertemuan yang dilakukan oleh pesaing.

1.14 Materi pendukung untuk membantu penjualan perindividu dikembangkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Profil Perusahaan.

1.14.2 Brosur.

1.14.3 Daftar harga.

1.14.4 *Handout* dan selebaran lainnya.

1.14.5 Materi dari pihak ketiga.

1.14.6 Informasi dari internet dan *hard copy* hasil unduhan.

1.14.7 Mendapatkan informasi dan materi terkini dari perangkat elektronik.

1.14.8 Bahan *display.*

1.14.9 Contoh.

1.14.10 Memberikan hadiah.

1.14.11 Materi insentif.

1.15 Calon pembeli/pelanggan bertemu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Melihat kembali riwayat panggilan sebelumnya.

1.15.2 Memastikan informasi yang dijanjikan telah diteliti dan tersedia.

1.15.3 Memastikan materi yang dijanjikan siap untuk distribusi.

1.15.4 Memeriksa penampilan pribadi dan kerapihan.

1.15.5 Cek keberadaan dengan perusahaan.

1.15.6 Menelpon terlebih dahulu untuk mengingatkan prospek.

1.15.7 Ketepatan waktu.

1.15.8 Menentukan terlebih dahulu pendekatan penjualan yang akan digunakan.

1.16 Hubungan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menggunakan keterampilan interpersonal yang efektif.

1.16.2 Menggunakan nama pelanggan.

1.16.3 Menunjukkan rasa hormat terhadap prospek.

1.16.4 Menjadwalan telpon kembali jika diperlukan.

1.16.5 Memahami kebutuhan, keinginan, dan pilihan pelanggan.

1.16.6 Menjelaskan dan menggambarkan kapasitas dan kemampuan dari perusahaan.

1.16.7 Menggunakan keterampilan teknik komunikasi verbal dan non-verbal yang tepat.

1.16.8 Menunjukkan kesediaan untuk melayani.

1.16.9 Berterima kasih kepada pelanggan untuk waktu yang disediakan.

1.17 Rasa kepercayaan dan keyakinan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Menunjukkan integritas pribadi dan profesional.

1.17.2 Mengatakan yang sebenarnya, termasuk menginformasikan pelanggan tentang aspek negatif dari produk dan/atau jasa yang dijual.

1.17.3 Menyebutkan keterbatasan produk dan jasa.

1.17.4 Menahan diri untuk melebih-lebihkan suatu produk atau jasa.

1.17.5 Persiapkan untuk kehilangan penjualan daripada menceritakan suatu ketidakbenaran.

1.17.6 Menahan diri dari mengkritik lawan.

1.18 Semua masalah yang menyangkut pembelian diselesaikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Memberikan proposal bisnis untuk pelanggan dengan baik.

1.18.2 Menjelaskan manfaat dari produk dan/atau jasa yang dipromosikan.

1.18.3 Menyoroti keuntungan dari pembelian produk dan jasa dari perusahaan.

1.18.4 Menjelaskan bagaimana produk dan jasa yang diusulkan memenuhi kebutuhan, keinginan dan pilihan pelanggan.

1.18.5 Mempersiapkan kalimat untuk mulai berjualan.

1.18.6 Mengatasi keberatan untuk membeli termasuk:

a. Mengidentifikasi dan menerima keberatan pelanggan.
b. Mengkategorikan keberatan pada harga, waktu, produk/karakteristik layanan dan solusi.
c. Menawarkan solusi sesuai dengan kebijakan perusahaan.
d. Menerapkan pemecahan masalah untuk mengatasi keberatan pelanggan.

1.19 Teknik menjual dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Menawarkan bonus dan insentif, termasuk memberikan hadiah.

1.19.2 Menciptakan paket untuk menambah nilai bisnis.

1.19.3 Perubahan syarat dan kondisi yang praktis, lebih menyesuaikan dengan kebutuhan dan pilihan pelanggan.

1.19.4 Mengenali peluang untuk membuat tambahan penjualan.

1.19.5 Membantu memberikan saran kepada pelanggan sesuai dengan produk atau jasa pilihannya.

1.19.6 Mendemonstrasikan kemampuan untuk menambahkan penjualan, *up-sell*, menggunakan teknik penjualan sugestif dan menggunakan pendekatan lain untuk memaksimalkan penjualan.

1.19.7 Mendemonstrasikan kemampuan untuk menjadi pembuat pesanan dan bukan hanya menerima pesanan.

1.19.8 Mematuhi kebijakan perusahaan dalam kaitannya dengan penjualan.

1.19.9 Menutup penjualan dengan menggunakan strategi diterima yang mungkin termasuk:

a. Pemantauan, mengidentifikasi dan merespons dengan tepat sinyal pembelian.
b. Mengarahkan pelanggan untuk membuat keputusan membeli melalui penggunaan kalimat verbal dan non-verbal yang cocok dan dapat diterima.
c. Mengucapan selamat kepada pelanggan atas pilihannya.
d. Berterima kasih kepada pelanggan.
e. Mendorong pelanggan kembali untuk melakukan pembelian lagi dimasa datang.

1.20 Informasi fitur dan manfaat produk disediakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Menyediakan materi promosi, termasuk brosur, bahan pihak ketiga, video/*Digital Video Disc* (DVD).

1.20.2 Memberikan penjelasan lisan.

1.20.3 Menggunakan situs web dalam hubungannya dengan pelanggan.

1.20.4 Menyampaikan anekdot kepada pelanggan.

1.20.5 Memastikan semua informasi yang diberikan akurat, relevan dan terkini.

1.21 Umpan balik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Meminta pelanggan untuk memberikan umpan balik.

1.21.2 Meninggalkan kartu komentar untuk diisi sebagai umpan balik dan dikirimkan ke organisasi.

1.21.3 Mendorong penggunaan formulir tanggapan secara online.

1.21.4 Mencatat komentar yang dibuat oleh pelanggan.

1.21.5 Meminta pelanggan apa yang membuat mereka melakukan pembelian/pemesanan.

1.22 Informasi pasar dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Mengajukan pertanyaan kepada pelanggan tentang tur terakhir/sebelumnya, perjalanan, pengalaman perjalanannya.

1.22.2 Melakukan riset pasar yang telah disiapkan.

1.22.3 Meminta nama dan rincian kontak dari orang lain yang percaya dan atau tertarik pada produk dan jasa yang ditawarkan.

1.23 Ulasan kegiatan penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Mengevaluasi hasil kegiatan penjualan dengan mengacu pada indikator kinerja kunci dan tujuan penjualan yang ditetapkan oleh organisasi.

1.23.2 Mengevaluasi kegiatan yang dilakukan untuk menilai kesesuaian, biaya, efektivitas dan penerimaan dengan populasi target pasar.

1.23.3 Mengidentifikasi inovasi dan saran yang muncul selama periode sebelumnya.

1.24 Laporan penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Menyiapkan laporan sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan prosedur perusahaan, termasuk persyaratan penyajian.

1.24.2 Mengidentifikasi hasil dalam hal indikator kinerja utama dan tujuan penjualan.

1.24.3 Mengidentifikasi penjualan, pemesanan dan pertanyaan oleh anggota dari tim penjualan.

1.24.4 Mengakui upaya oleh tim penjualan.

1.24.5 Mengidentifikasi faktor tertentu yang menghambat upaya penjualan, termasuk cuaca, aktivitas politik, kondisi ekonomi, penyakit yang diderita staf, aktivitas pesaing.

1.24.6 Menunjukkan kecenderungan yang muncul.

1.24.7 Menunjukkan produk dan jasa yang secara teratur disebutkan oleh pelanggan dan prospek.

1.25 Informasi pasar terperinci dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Menyediakan data riset pasar terbaru.

1.25.2 Memberikan umpan balik terbaru dari pelanggan.

1.25.3 Menyediakan informasi yang dikumpulkan sebagai hasil dari pengamatan pribadi dan pengalaman.

1.25.4 Menyediakan data yang berkaitan dengan semua penjualan yang telah dibuat, termasuk jenis dan volume produk dan jasa, komisi, waktu.

1.25.5 Menyampaikan nama dan rincian prospek untuk staf lain yang relevan, termasuk merujuk perusahaan kontak dengan manajer pelanggan perusahaan dan lainnya.

1.25.6 Penyediaan informasi tentang teknik penjualan baru dan strategi untuk tim penjualan.

1.25.7 Menasihati tim penjualan perubahan kebijakan dan prosedur organisasi yang relevan.

1.26 Informasi penjualan dibagi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Mengadakan pertemuan dengan tim.

1.26.2 Memberikan informasi berupa cetakkan.

1.26.3 Berbagi informasi melalui internet.

1.26.4 Menyebarkan informasi saat pengarahan staf.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Brosur

2.1.3 Peralatan media presentasi

2.1.4 Telepon

2.1.5 Media presentasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

2.2.2 Jaringan internet

2.2.3 *Global Distribution System* (GDS)

2.2.4 Daftar harga pemasok

2.2.5 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2TTO.CL4.17 *Plan and Implement Sales Activities*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan.

1.2 Penilaian harus berkaitan dengan area kerja individu atau area tanggung jawab.

1.3 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasar.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan mempromosikan dan menjual produk dan/atau layanan.

3.1.2 Prinsip promosi dan penjualan

3.1.3 Produk dan layanan

3.1.4 Target pasar untuk perusahaan penyelenggara

3.1.5 Preferensi, kebutuhan, dan keinginan pelanggan yang berbeda

3.2 Keterampilan

3.2.1 Melakukan penelitian atas rencana penjualan

3.2.2 Berkomunikasi, negosiasi, interpersonal, dan membangun hubungan

3.2.3 Kepatuhan dengan masalah hukum dari negara penyelenggara terkait dengan promosi dan penjualan produk dan layanan

3.2.4 Memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengatasi keberatan atau keluhan atas pembelian yang terjadi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Tekun dalam membuat rencana kunjungan terhadap prospek yang ditargetkan

4.2 Bertanggungjawab dalam memenuhi janji sesuai dengan komitmen yang telah disepakati bersama

4.3 Teliti dalam membuat dan menyajikan presentasi

4.4 Disiplin dalam memenuhi janji terhadap prospek

4.5 Tepat dalam membaca pasar dan memilih *market*, sesuai dengan kemampuan perusahaan

4.6 Berkomitmen dalam memasarkan produk

5. Aspek kritis

5.1 Pemahaman tentang kebijakan dan prosedur perusahaan penyelenggara terkait dengan mempromosikan dan menjual produk dan/atau layanan

5.2 Kemampuan untuk merencanakan kegiatan penjualan yang aktif dan efektif untuk mencapai target penjualan yang dinominasikan dalam konteks industri tertentu

5.3 Kemampuan untuk mempersiapkan, dan mengirimkan, kunjungan penjualan *(sales call)* pada pelanggan yang

diidentifikasi dalam upaya untuk menjual produk industri yang ditentukan

5.4 Kemampuan untuk mempersiapkan, dan mengirimkan, kunjungan penjualan *(sales call)* pada pelanggan yang diidentifikasi dalam upaya untuk menjual layanan industri yang ditentukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.037.2**

JUDUL UNIT : **Menyediakan Katering di Lokasi Perkemahan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menyediakan makanan dan minuman bagi grup tur di lokasi perkemahan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan kebutuhan katering perkemahan	1.1 **Persyaratan kelompok tur** diidentifikasi. 1.2 **Menu untuk jadwal perjalanan dikembangkan**. 1.3 Menu yang direncanakan dengan manajemen atau dengan anggota kelompok tur diverifikasi. 1.4 **Peralatan dan sumber daya** yang diperlukan untuk mendukung menu diidentifikasi. 1.5 **Peralatan, sumber daya dan perlengkapan** yang untuk dibawa ke perkemahan **disimpan.**
2. Menyiapkan tempat untuk katering	2.1 **Tenda katering dibangun.** 2.2 **Makanan dan minuman disimpan.** 2.3 **Penampungan air bersih** dibuat. 2.4 **Peralatan katering dan makanan diletakkan pada posisi yang tepat.** 2.5 **Peralatan masak dan peralatan tambahan lainnya diletakkan pada posisi yang tepat.**
3. Memproduksi makanan	3.1 **Teknik menyiapkan makanan** diterapkan. 3.2 **Teknik produksi makanan** diterapkan. 3.3 **Kebutuhan konsumsi sesuai program perjalanan** yang telah diiklankan, dikonfirmasi.
4. Menyajikan makanan	4.1 **Ruang makan** untuk penyajian **disiapkan**. 4.2 **Makanan dihidangkan** sesuai dengan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	standar persyaratan penyajian makanan. 4.3 **Makanan untuk *self-service* disajikan** sesuai dengan permintaan. 4.4 **Minuman disajikan.** 4.5 **Hidangan disajikan ulang kembali** selama waktu makan. 4.6 **Hubungan dengan peserta tur dibina.**
5. Membersihkan peralatan makanan dan minuman	5.1 **Meja dibersihkan setelah digunakan** anggota kelompok tur. 5.2 **Tempat pengumpulan makanan dan minuman dibersihkan.** 5.3 **Area produksi dan penyajian makanan dibersihkan**. 5.4 Interaksi dengan anggota kelompok tur dijaga. 5.5 **Barang dan bahan yang tidak dipakai dibuang.**
6. Memfinalisasi sesi layanan	6.1 Benda yang tidak diperlukan dibuang. 6.2 **Peralatan dan perlengkapan** yang telah digunakan selama dalam penyimpanan, persiapan, produksi dan pelayanan makanan dan minuman **dibersihkan.** 6.3 **Tempat produksi makanan dan ruang makan dibersihkan.** 6.4 **Peralatan makanan dibongkar** untuk diangkut atau digunakan dilain waktu. 6.5 Peralatan, sumber daya, dan persediaan disimpan untuk diangkut atau digunakan nanti disimpan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari indutri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agent Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Persyaratan kelompok tur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Destinasi, termasuk beberapa tujuan selama tur berlangsung.

1.2.2 Menyediakan transportasi untuk mengangkut peralatan, sumber daya dan bahan lainnya.

1.2.3 Fasilitas yang tersedia di perkemahan.

1.2.4 Peralatan yang tersedia untuk penyimpanan makanan yang aman, bagi makanan mudah rusak, termasuk lemari pendingin dan lemari pembeku (*freezer*).

1.2.5 Menentukan staf untuk mempersiapkan dan menghidangkan makanan.

1.2.6 Durasi tur atau lama tinggal di perkemahan.

1.2.7 Jumlah anggota kelompok tur dan jumlah staf pendukung yang harus diberi makan.

1.2.8 Usia dan jenis kelamin dari anggota kelompok tur.

1.2.9 Riwayat peserta tur.

1.3 Menu untuk jadwal perjalanan dikembangkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Anggaran.

1.3.2 Cuaca.

1.3.3 Waktu makan, termasuk menyesuaikan makanannya dengan program perjalanan.

1.3.4 Memastikan variasi makanan dan minuman.

1.3.5 Permintaan menu khusus, termasuk makanan vegetarian, bagi orang yang alergi dan bagi yang memiliki persyaratan makan karena budaya dan persyaratan lainnya.

1.3.6 Permintaan khusus, termasuk permintaan dari peserta tur untuk perayaan khusus.

1.3.7 Keseimbangan gizi.

1.3.8 Ketersediaan pasokan selama perjalanan atau di perkemahan.

1.3.9 Persediaan minuman pada perkemahan, termasuk minuman beralkohol dan non alkohol.

1.3.10 Jumlah makanan yang akan disiapkan di perkemahan untuk dibawa ke tujuan lain, termasuk pengangkutan makanan dari kemah dengan kendaraan dan atau berjalan kaki yang merupakan bagian dari tur jangka pendek dan tur harian.

1.3.11 Kapasitas penyimpanan makanan.

1.4 Peralatan dan sumber daya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Fasilitas dan peralatan yang tersedia di perkemahan.

1.4.2 Menghitung jumlah pasokan yang dibutuhkan untuk membuat menu yang telah ditetapkan dengan jumlah yang pasti dari jumlah peserta tur.

1.4.3 Memperoleh peralatan dan sumber daya untuk memungkinkan membuat menu yang telah ditentukan, termasuk penyimpanan makanan, persiapan dan peralatan yang akan digunakan.

1.4.4 Memeriksa kebersihan dan efisiensi operasional semua peralatan dan perlengkapan.

1.4.5 Penerapan protokol *Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability* (CHSE).

1.4.6 Persediaan makanan dan minuman yang:

a. Segar.
b. Beku.
c. Kering.
d. Kaleng.
e. Mudah didapat.
f. Kemasan yang divakum.
g. Tahan lama.

1.5 Peralatan, sumber daya dan perlengkapan disimpan dapat

mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pastikan terlebih dahulu keamanan pangan sebelum dikemas.

1.5.2 Gunakan *check list* untuk memastikan semua barang yang dikemas.

1.5.3 Melindungi keutuhan dan keamanan pangan selama dalam perjalanan.

1.5.4 Memisahkan bahan makanan dari kontaminasi.

1.5.5 Menyimpan peralatan sesuai dengan perkiraan selama tur.

1.5.6 Menempelkan label pada peralatan dan bahan makan lainnya untuk memudahkan pemakaian.

1.5.7 Memastikan keamanan peralatan dan perlengkapan.

1.5.8 Menempatkan peralatan dan perlengkapan sesuai dengan pemakaian dan kebutuhan yang telah diidenifikasi.

1.5.9 Mengidentifikasi persediaan dan peralatan yang diperlukan dan/atau mengganti yang rusak.

1.6 Tenda katering dibangun dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Menentukan tata letak untuk penyimpanan makanan, persiapan dan peralatan untuk disajikan.

1.6.2 Merakit peralatan.

1.6.3 Menguji peralatan.

1.6.4 Terhubung dengan sumber daya.

1.6.5 Menyimpan persediaan di lokasi.

1.6.6 Memastikan kondisi penanganan makanan yang aman.

1.6.7 Memanfaatkan fasilitas di lokasi yang sudah ada.

1.6.8 Kebersihan dan sanitasi peralatan dan fasilitas.

1.6.9 Mengidentifikasi persiapan makanan yang cocok dan menyajikan di perkemahan.

1.7 Makanan dan minuman disimpan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menyimpan makanan sesuai dengan peralatan untuk makanan kering, didinginkan atau dibekukan

1.7.2 Memeriksa suhu makanan dengan tepat.

1.7.3 Melakukan inspeksi secara visual untuk memastikan keamanan pangan.

1.7.4 Menyusun makanan untuk memudahkan penataan/ala set menu.

1.7.5 Merekam informasi yang diperlukan untuk memverifikasi keamanan pangan.

1.8 Penampungan air bersih dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Memverifikasi keamanan air dibawa ke perkemahan sebagai bagian dari persediaan makanan.

1.8.2 Pengujian sumber mata air setempat.

1.8.3 Pengolahan air untuk memastikan keamanan dan terbebas dari kontaminasi.

1.8.4 Menyampaikan bahwa air aman untuk peserta tur.

1.9 Peralatan katering dan makanan diletakkan pada posisi yang tepat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Memastikan kelancaran jalannya persiapan makanan, produksi dan penyediaan.

1.9.2 Memastikan ruang kerja yang aman.

1.9.3 Melindungi persiapan dan produksi makanan dari kondisi yang berlaku.

1.9.4 Memastikan kondisi untuk keamanan pangan terbebas dari kontaminasi selama persiapan, produksi dan pelayanan.

1.10 Peralatan masak dan peralatan tambahan lainnya diletakkan pada posisi yang tepat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Penanganan makanan dan layanan peralatan.

1.10.2 Peralatannya, sendok garpu dan gelas, termasuk semua alat sekali.

1.10.3 Serbet dan sedotan.

1.10.4 Paket porsi makan bersama/umum.

1.10.5 Formulir atau daftar penggunaan bersama/secara umum untuk disajikan atau digunakan, termasuk bumbu, saus

dengan hak milik, gula, teh dan kopi.

1.11 Teknik menyiapkan makanan berlaku untuk semua jenis makanan panas dan dingin serta minuman dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Membongkar dan membuka bungkus.

1.11.2 Mencuci dan mengupas.

1.11.3 Membuka kaleng, botol dan wadah lainnya.

1.11.4 Pemotongan, mengiris dan membuat potongan kotak (*dicing*).

1.11.5 Percampuran.

1.11.6 Pencairan.

1.11.7 Penyuunan ulang.

1.11.8 Menerapkan praktik penanganan makanan yang aman.

1.11.9 Menjaga keamanan pangan.

1.12 Teknik produksi makanan dapat berlaku untuk semua jenis makanan panas dan dingin serta minuman dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Memanggang.

1.12.2 Membakar.

1.12.3 Menggoreng.

1.12.4 Merebus.

1.12.5 Teknik memasak atau persiapan lain yang diperlukan untuk memproduksi barang makanan dan minuman yang diidentifikasi untuk tur.

1.12.6 Menerapkan praktik penanganan makanan yang aman.

1.12.7 Menjaga keamanan pangan.

1.12.8 Termasuk resep standar yang ditetapkan oleh perusahaan penyelenggara.

1.13 Kebutuhan konsumsi sesuai program perjalanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Memastikan bahwa barang yang diiklankan dan makanan disediakan kapan dan dalam jumlah yang sesuai dengan yang diiklankan.

1.13.2 Memastikan bahwa makanan acara khusus disajikan

sesuai dengan bahasa yang diiklankan.

1.14 Ruang makan disiapkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Memastikan kebersihan dan higienis ruang makan dan pelayanan.

1.14.2 Pengaturan meja.

1.14.3 Menyediakan tempat duduk.

1.14.4 Menyediakan barang layanan, termasuk sendok garpu, piring, gelas, alat sekali pakai dan *tissue*.

1.14.5 Memberitahukan peserta tur bahwa makanan sudah disajikan.

1.15 Makanan dihidangkan dapat mencakupi dan tidak terbatas pada:

1.15.1 Mengikuti standar tur mengenai jumlah makanan yang disediakan.

1.15.2 Mempertahankan kondisi penanganan makanan yang aman selama proses pelapisan.

1.15.3 Menata makanan di piring dengan cara yang menarik dan sesuai standar.

1.15.4 Melap piring sebelum digunakan untuk meningkatkan presentasi.

1.15.5 Memodifikasi standar pelayanan sesuai dengan permintaan khusus.

1.15.6 Memastikan kesamaan takaran dalam melayani.

1.15.7 Memilih wadah/piring yang sesuai guna meningkatkan kualitas makanan, presentasi dan pemeliharaan suhu makanan yang dibutuhkan.

1.16 Makanan untuk *self-service* disajikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Mempersiapkan *bain maries*, *cold service* dan peralatan untuk dipajang.

1.16.2 Menata peralatan yang akan digunakan.

1.16.3 Pemantauan dan menjaga suhu makanan yang aman.

1.16.4 Melindungi makanan dari kontaminasi.

1.16.5 Memastikan keseluruhan makanan yang ditampilkan

untuk *self-service.*

1.16.6 Menyediakan alat pelayanan makanan yang cukup dan cocok untuk memfasilitasi makana *self-service*.

1.17 Minuman disajikan dapat terdiri dari minuman beralkohol dan non alkohol dan/atau panas dan dingin serta dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Menyiapkan minuman yang bersifat umum bagi semua anggota tur.

1.17.2 Menyusunan dan menyajian gelas dan persyaratan lainnya, termasuk gelas, sendok, susu, teh dan kopi.

1.17.3 Minuman memastikan disajikan pada suhu yang tepat.

1.17.4 Pembuka tutup botol dan kaleng.

1.17.5 Mencampuran minuman dan menuangkannya ke dalam wadah atau gelas.

1.17.6 Menuangkan minuman, termasuk penyediaan di meja dan pada titik–titik layanan yang termasuk layanan minuman botol dan wadah.

1.17.7 Mengalokasikan minuman ditentukan oleh jenis dan kuantitas untuk tabel individu.

1.17.8 Mengidentifikasi isi minuman untuk peserta tur.

1.18 Hidangan disajikan ulang kembali berkaitan dengan makanan, minuman dan semua barang lain yang diperlukan untuk meningkatkan layanan dan konsumsi makanan dan dapat mancakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Menyapa dan menyambut peseerta tur untuk makan.

1.18.2 Memantauan makanan, minuman dan persyaratan layanan lainnya.

1.18.3 Menambah pasokan ke titik layanan yang diperlukan sesuai dengan tingkat penggunaan dan diperkirakan penggunaan masa depan.

1.18.4 Menyiapkan tambahan makanan dan minuman dalam menanggapi permintaan dan sesuai dengan anggaran dan target produksi pangan.

1.18.5 Memutar persediaan untuk memastikan keamanan

pangan.

1.18.6 Menerapkan praktik penanganan makanan yang aman.

1.19 Hubungan dengan peserta tur dibina dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Menjelaskan makanan dan minuman bagi peserta tur.

1.19.2 Mendorong peserta tur untuk mencoba sesuatu yang baru atau berbeda.

1.19.3 Memberikan saran peserta tur.

1.19.4 Merekomendasikan minuman untuk menemani makanan.

1.19.5 Berbagi pengalaman peserta tur.

1.19.6 Mencari umpan balik pada makanan, minuman dan layanan.

1.19.7 Mengingatkan peserta tur untuk tidak memberi makan binatang.

1.20 Meja dibersihkan setelah digunakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Mengangkat peralatan yang tidak terpakai dan tidak diperlukan lagi dari meja.

1.20.2 Mengangkat peralatan yang telah dipakai dan kotor, sendok garpu dan gelas dari tamu diakhir acara makanan.

1.20.3 Mengembalikan makanan yang tidak terpakai ke area layanan atau dapur untuk dibuang atau disimpan.

1.20.4 Membersihkan tumpahan.

1.20.5 Mengangkat peralatan yang diletakan di suatu tempat termasuk makanan.

1.20.6 Mengelap dan membersihkan meja.

1.21 Tempat pengumpulan makanan dan minuman dibersihkan secara umum dari titik layanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Mengembalikan peralatan yang tidak terpakai, termasuk makanan ke dapur untuk dibuang atau disimpan.

1.21.2 Membersihkan tumpahan.

1.21.3 Mengangkat peralatan atau makanan yang diletakan

disuatu tempat.

1.21.4 Mengelap dan membersihkan meja.

1.22 Area produksi dan penyajian makanan dibersihkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Membersihkan tumpahan agar mudah dibersihkan selanjutnya, menjaga keselamatan dan mencegah hama.

1.22.2 Mengangkat peralatan atau makanan yang diletakan disuatu tempat.

1.22.3 Mengelap dan sanitasi area layanan dan peralatan.

1.22.4 Menghilangkan sisa-sisa makanan dan sampah lainnya untuk dimasukan ke dalam tempat sampah.

1.22.5 Mempertahankan keadaan higienis dalam produksi makanan dan area layanan.

1.22.6 Mempertahankan tampilan visual yang menarik di dapur dan layanan.

1.22.7 Memastikan produksi makanan dan layanan lebih diutamakan daripada membersihkan peralatan yang tidak penting.

1.23 Barang dan bahan yang tidak dipakai dibuang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Mengangkat peralatan yang telah digunakan, kotor atau barang yang rusak ke tempat sampah.

1.23.2 Membuang semua barang dengan cara ramah lingkungan.

1.23.3 Patuhi persyratan dan larangan lokal yang berlaku untuk pembuangan barang makanan dan non makanan.

1.23.4 Pengepakan dan menyimpan limbah untuk pembuangan di daerah pembuangan sampah yang disetujui, di mana tidak ada fasilitas tersedia.

1.23.5 Melindungi makanan dari kontaminasi limbah.

1.23.6 Tidak memberi makan fauna lokal.

1.24 Peralatan dan perlengkapan dibersihkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Membersihan dan sanitasi peralatan penyimpanan

makanan

1.24.2 Membersihan dan sanitasi peralatan persiapan makanan.

1.24.3 Membersihan dan sanitasi peralatan dan perlengkapan makanan besar maupun kecil.

1.24.4 Membersihan dan sanitasi peralatan dan perlengkapan makan yang digunakan.

1.24.5 Membersihan dan sanitasi peralatan makan malam termasuk sendok garpu dan gelas.

1.24.6 Membersihan dan sanitasi yang akan menjamin terbebas dari bakteri hingga tingkat yang aman.

1.24.7 Menyimpan dan mensterilkan peralatan dan perlengkapan yang bersih untuk melindungi dari terkena kontaminasi lagi.

1.25 Tempat produksi makanan dan ruang makan dibersihkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Meja yang bersih.

1.25.2 Kursi dan pengaturan tempat duduk lainnya yang bersih.

1.25.3 Mengambil sampah.

1.25.4 Membersihkan tumpahan.

1.25.5 Mengembalikan tempat ke kondisi semula atau mengembangkan ke kondisi yang lebih baik lagi.

1.25.6 Membuang sampah dan kotoran dengan cara ramah lingkungan.

1.25.7 Melakukan inspeksi terakhir.

1.25.8 Laporkan kepada pemilik lahan perkemahan bahwa daerah perkemahannya sudah bersih, sesuai dengan harapannya.

1.26 Peralatan makan dibongkar dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Memastikan komponen dibersihkan dan disterilkan sebagai bagian dari proses pembongkaran.

1.26.2 Mengamati teknik penanganan manual yang sesuai.

1.26.3 Menjaga kebersihan, higienis dan disterilkannya semua peralatan setelah dibersihkan dan dibongkar.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Komputer
      2.1.2 Perkemahan
      2.1.3 Katering
      2.1.4 Makan dan minum
      2.1.5 Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Persediaan makanan dan minuman
      2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      (Tidak ada.)
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.18 *Provide Campsite Catering*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian harus memastikan:
      1.1.1 Aplikasi aktual atau simulasi di tempat kerja pada katering di lokasi perkemahan yang harus mencakupi penyediaan ruang penyimpanan makanan, persiapan, produksi dan layanan.
      1.1.2 Pelatihan dan asesmen harus mencakupi pengaturan lokasi perkemahan di luar ruangan yang mencerminkan kondisi wisata yang realistis dan menggunakan makanan asli, peralatan nyata, dan orang sungguhan; dan akses terhadap standar, prosedur, kebijakan, pedoman,

peralatan dan perlengkapan tempat kerja.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan penyediaan katering di lokasi perkemahan, protokol penanganan makanan yang aman, dan implementasi program keamanan pangan, jika ada
      3.1.2 Prinsip – prinsip terkait nutrisi dan energi dari makanan
      3.1.3 Pengetahuan tentang peraturan perundangan penanganan keamanan pangan dari negara dimana kegiatan berlangsung
      3.1.4 Pengetahuan dan kemampuan untuk pemastian kepatuhan persyaratan penanganan keamanan pangan dari negara dimana kegiatan berlangsung
      3.1.5 Pengetahuan terhadap tantangan dan peluang umum yang terjadi di lokasi pelayanan katering perkemahan
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 keterampilan interpersonal dengan kelompok tur selama penyediaan layanan
      3.2.2 Kemampuan mengatur persediaan makanan di lokasi perkemahan, persiapan, produksi dan teknik pelayanan

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Sigap dalam mengatasi kekurangan persediaan makanan dan mengganti dengan menu yang lain
   4.2 Teliti dalam menghitung kuantitas yang diperlukan sesuai resep dan porsi makanan yang dibutuhkan
   4.3 Bekerjasama dalam memberikan pelayanan kepada peserta tur
   4.4 Disiplin dalam menjalankan SOP yang telah ditentukan terhadap pemasok maupun pelanggan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman tentang kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan penyediaan katering di lokasi perkemahan, protokol penanganan makanan yang aman, dan implementasi program keamanan pangan

5.2 Kecermatan dalam mengidentifikasi peralatan dan perlengkapan yang diperlukan untuk menyediakan layanan katering kepada grup tur yang ditunjuk, termasuk pengembangan menu untuk memenuhi kebutuhan grup tur tertentu dan persyaratan rencana perjalanan yang ditentukan

5.3 Ketepatan dalam mengatur area katering dan makan dan untuk menyediakan layanan katering, termasuk layanan dan pembersihan makanan dan minuman untuk kelompok wisata tertentu di lokasi perkemahan yang ditunjuk untuk memenuhi persyaratan yang disebutkan dari anggota kelompok wisata dan rencana perjalanan yang disediakan

KODE UNIT : **N.79JPW00.038.2**

JUDUL UNIT : **Melakukan Pekerjaan Sebagai Pemandu Wisata**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang di butuhkan untuk mempersiapkan layanan kepemanduan wisata sehari-hari yang etis, aman, profesional dan memenuhi persyaratan hukum yang berlaku.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menjelaskan konteks untuk memberikan layanan kepemanduan	1.1 **Aturan, fungsi dan tanggung jawab pemandu wisata** diidentifikasi. 1.2 **Jenis pemandu wisata** diklasifikasi. 1.3 **Pemandu tur yang akan memimpin kelompok tur** diklasifikasi. 1.4 **Pendekatan interpretatif** kepemanduan wisata dijelaskan. 1.5 **Jenis-jenis wisata** diidentifikasi. 1.6 **Karakteristik pemandu wisata** didaftar. 1.7 **Prinsip kepemanduan wisata** dijelaskan.
2. Mengembangkan pengetahuan dan kemampuan kepemanduan	2.1 **Semua sumber informasi pemandu dan kontak** diidentifikasi. 2.2 **Kemampuan dan pengetahuan industri terkini** diperoleh. 2.3 Penjelasan **hukum dan hal-hal yang bersifat etis dan persyaratan keselamatan** yang di terapkan sebagai syarat dari layanan kepemanduan diidentifikasi.
3. Menyediakan layanan kepemanduan	3.1 **Kemampuan dan pengetahuan yang di butuhkan untuk pemandu wisata** didemonstrasikan. 3.2 Peraturan dan hal-hal yang bersifat etis serta pertimbangan-pertimbangan keselamatan untuk memimpin wisata diterapkan. 3.3 Rasa hormat untuk kebudayaan lokal dioptimalkan. 3.4 Dampak negatif kepada kebudayaan masyarakat dan lingkungan diminimalisir.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Berkomunikasi dengan pelaku industri	4.1 **Pelaku industri pariwisata** diajak **berkomunikasi**. 4.2 **Kolega** diajak berkomunikasi.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company (*DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Aturan, fungsi dan tanggung jawab pemandu wisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Seorang pemandu, untuk penunjuk jalan.

1.2.2 Pembawa Acara, untuk memberi pengarahan dan menyediakan informasi.

1.2.3 Pendamping, untuk melindungi dan memastikan keamanan.

1.2.4 Penghibur (*Entertainer*), untuk memaksimalkan keasyikan dan ketertarikan wisata.

1.2.5 Pemecah masalah, untuk memecahkan hal/masalah yang muncul bersamaan dengan grup tur dan/atau dengan tur secara keseluruhan.

1.2.6 Penerjemah, untuk menerjemahkan kegiatan, tempat-tempat yang di kunjungi dan tur serta mempromosikan kepedulian mengenai kebudayaan.

1.2.7 Asisten, untuk membantu, menyemangati dan memotivasi.

1.2.8 Pemimpin, untuk mengarahkan, menavigasikan dan menggerakkan para peserta tur.

1.2.9 Humas, untuk meningkatkan reputasi dan citra dari sebuah tempat/pekerja.

1.2.10 Administrator, untuk rekam jejak dan memantau peserta dan aktivitasnya.

1.2.11 Pengawas, yang menyatukan tur secara keseluruhan.

1.3 Jenis pemandu wisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pemandu tempat wisata/pemandu pertunjukan.

1.3.2 Pemandu kota.

1.3.3 Pemandu kepemerintahan.

1.3.4 Pemandu sopir.

1.3.5 Pemandu khusus, termasuk aksi dan wisata petualangan.

1.3.6 Pemandu independen.

1.3.7 Bisnis dan pemandu industri.

1.3.8 Pemandu harian.

1.3.9 Pemandu perjalanan panjang.

1.4 Pemandu tur yang akan memimpin kelompok tur yang berhubungan dengan domestik dan pihak wisata internasional dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Grup paket tur.

1.4.2 Grup wisata umum.

1.4.3 Para siswa.

1.4.4 Grup insentif.

1.4.5 Keluarga dan teman.

1.4.6 Klub-klub dan perkumpulan.

1.4.7 Para manula.

1.4.8 Kelompok istimewa, termasuk kelompok yang berfokus kepada bangunan bersejarah, petualangan, olahraga, budaya, seni, wisata pribumi, alam dan ekowisata.

1.5 Pendekatan interpretatif biasanya digunakan dalam metode tatap muka dan keseringannya didukung oleh media interpretatif. Pendekatan interpretatif mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Berhubungan dengan para peserta.

1.5.2 Menyediakan komentar verbal untuk menjelaskan dan menerjemahkan karakteristik, signifikansi dan kelebihan dari tur.

1.5.3 Melengkapi dengan penduduk lokal dan arti kebudayaan sebagai pencerahan dan kegiatan terkait.

1.5.4 Memfasilitasi pembelajaran, pemahaman dan kepedulian.

1.5.5 Mengkontekstualisasikan tur sejalan dengan rasa dan bingkai budaya setempat.

1.5.6 Mengembangkan rasa hormat dan penghargaan bagi kearifan budaya setempat, sejarah dan para warga lokal.

1.5.7 Memicu rasa penasaran, pikiran dan menyemangati refleksi pribadi.

1.5.8 Membawa tur dalam kehidupan nyata dengan menyediakan kesempatan belajar untuk para siswa dan peserta tur.

1.5.9 Membangun sebuah hubungan antara grup tur dan lingkungan/fokus kepada wisata.

1.6 Jenis jenis wisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Wisata berdasarkan tempatnya:

a. Museum, tempat-tempat bersejarah, dan galeri.
b. Kebun binatang, cagar alam dan safari alam liar.
c. Kebun, taman, hutan, dan taman nasional.
d. Pabrik, bisnis, produksi dan kilang/pabrik pengolahan.
e. Kepemerintahan dan alat bantu pemerintahan, termasuk stasiun pembangkit, waduk dan pabrik pengolahan limbah.

1.6.2 Wisata istimewa:

a. Fotografi.
b. Alam liar.

c. Wisata udara.
d. Taman dan kebun.
e. Olah raga, meliputi peserta dan peneliti.
f. Flora dan fauna.
g. Anggur dan makanan.
h. Wilayah-wilayah dan tujuan geografis.
i. Ilmiah dan kependidikan.

1.6.3 Wisata air

a. Kapal pesiar.
b. Kapal cepat dan kapal layar.
c. Selam permukaan (*snorkeling*).
d. Kegiatan menyelam.
e. Memancing.

1.6.4 Wisata darat

a. Kendaraan berpenggerak 4 roda (4 *wheel drive).*
b. Daerah terpencil.
c. Bus/wisata pelatihan.
d. Bersepeda dan sepeda motor.
e. Berjalan.
f. Kuda dan unta.
g. Karavan dan pelancong.

1.7 Karakteristik pemandu wisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.7.1 Kejujuran.
1.7.2 Praktis.
1.7.3 Kebersahabatan.
1.7.4 Pengetahuan lokal/setempat.
1.7.5 Kebersihan diri dan penampilan.
1.7.6 Kemampuan :

a. Kemampuan khusus yang relevan dengan wisata yang sedang dipandu.
b. Komunikasi dan hubungan luar.
c. Mengatasi kesulitan dan menyelesaikan masalah.

d. Merencanakan, meneliti, mengatur dan berfikir strategis.
e. Pengambil risiko dan kendali dalam kesulitan, termasuk kemampuan pertolongan pertama, kemampuan merespons kecelakaan, dan mampu mengoperasikan alat-alat darurat dan mampu mengoperasikan sistem komunikasi.
f. Rasa kepemimpinan dan kendali.

1.8 Prinsip kepemanduan wisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Keselamatan dan Keamanan dan pengembangan standar dan perencanaan grup.

1.8.2 Peduli dan mempunyai rasa hormat, termasuk untuk kelompok wisata, lokal/warga setempat dan lingkungan.

1.8.3 Kemampuan, pengetahuan dan kemampuan untuk memimpin wisata.

1.8.4 Pengetahuan-pengetahuan yang relevan yang berhubungan dengan wisata, termasuk tempat-tempat wisata, tujuan-tujuan, lingkungan dan kegiatan.

1.8.5 Menyediakan sebuah pengalaman keterhubungan yang menarik.

1.8.6 Sikap dan tingkah laku yang etis.

1.8.7 Penyediaan kebutuhan kesemuanya dengan kebutuhan khusus dan perbedaan yang individu.

1.9 Semua sumber informasi pemandu dan kontak dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Para pengusaha wisata dan *wholesaler.*

1.9.2 Tempat dan pengusaha pertunjukan.

1.9.3 Internet.

1.9.4 Literatur, termasuk buku-buku panduan, buku-buku sejarah, artikel-artikel media, brosur dan tujuan wisata umum dan tempat umum.

1.9.5 Jaringan kontak sejalan dengan industri, termasuk pemandu wisata lain.

1.9.6 Badan pemandu wisata dan asosiasi/perkumpulan, termasuk lisensi pihak berwenang, yang bisa di terapkan.

1.9.7 Pemerintah dan para pembantu pemerintah dan agensi-agensi.

1.9.8 Identitas lokal, para pemangku kepentingan, dan para pemilik lahan.

1.9.9 Kode pemandu wisata praktis.

1.10 Kemampuan dan pengetahuan industri terkini dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Menghadiri seminar industri.

1.10.2 Mengambil bagian di industri dan mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada kaitannya, termasuk yang disediakan oleh industri dan swasta dan penyedia umum.

1.10.3 Pengambil alihan *famtrip* yang disediakan oleh pertunjukan industri, tempat atraksi dan tempat-tempat bersejarah.

1.10.4 Bergabung dengan perkumpulan pemandu profesional.

1.10.5 Usaha penelitian formal dan informal.

1.10.6 Mempraktikan kemampuan yang diinginkan di dalam sebuah simulasi industri, termasuk berperan sebagai seorang asisten pemandu wisata yang dapat dipercaya.

1.10.7 Menyusun evaluasi dan penilaian yang objektif.

1.11 Hukum dan hal-hal yang bersifat etis dan persyaratan keselamatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Hukum

a. Tingkat kepedulian hukum termasuk pertanggung jawaban.
b. Iklan palsu, menyesatkan dan bohong.
c. Pelanggaran kontrak, termasuk syarat-syarat ketentuan dan jaminan.
d. Mematuhi peraturan khusus penyelenggara dimana wisata di laksanakan baik jenis yang umum ataupun khusus,termasuk lokasi dan atau kegiatan.

1.11.2 Hal-hal etis

a. Kebenaran dan kejujuran sehubungan dengan informasi yang di sediakan untuk pelanggan, termasuk larangan dalam pembuatan informasi.
b. Penyediaan produk dan layanan yang selaras dengan iklan jadwal perjalanan.
c. Mempertunjukkan rasa hormat untuk komunitas lokal, budaya lokal, tempat bersejarah dan lingkungan, termasuk meminimalisir dampak objektif tujuan memandu wisata yang menopang pengoperasian.
d. Memelihara hubungan yang prinsipil dengan kunci para pemangku kepentingan.

1.11.3 Keselamatan

a. Patuh terhadap pekerjaan yang berhubungan kesehatan dan persyaratan keselamatan seperti yang di terapkan dalam tur.
b. Memastikan sikap tanggungjawab pelanggan, termasuk pengendalian dan penyesuaian hal-hal yang tidak bisa diterima dan sikap yang tidak aman jika dibutuhkan.
c. Pemeriksaan peralatan, lokasi, fasilitas dan lingkungan utama untuk keterhubungan dalam pelaksanaan tur.
d. Mengatur risiko, termasuk mengidentifikasi dan menjelaskan potensi bahaya.
e. Menyingkirkan aktivitas yang berbahaya yang bisa di kenali atau di keluarkan dari jadwal perjalanan, termasuk menggantinya dengan alternatif yang sesuai dan yang memungkinkan.
f. Menghindari wisata dibawah kondisi dimana keselamatan pelanggan tidak bisa di jamin.
g. Menyediakan saran-saran keselamatan, penunjuk arah dan pertunjukan kepada pelanggan, termasuk memantau penerapan saran dan syarat pendukung panduan jika di perlukan.

h. Ikut serta dalam diskusi yang berhubungan dengan pengembangan wisata baru dan jadwal perjalanan.

1.12 Kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk pemandu wisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Kegiatan pra-kedatangan

a. Memeriksa jadwal kedatangan.
b. Memeriksa dan memverifikasi reservasi.
c. Mengkonfirmasi itinerari.
d. Mengumpulkan peralatan memandu, uang muka dan kupon (*voucher*).

1.12.2 Pemeriksaan pra-keberangkatan

a. Mengkonfirmasi permintaan wisata.
b. Pemeriksaan dan memuat peralatan dan persediaan.
c. Melengkapi dokumentasi.

1.12.3 Selama kegiatan wisata

a. Memimpin wisata.
b. Menyediakan cerita pemanduan.
c. Memfasilitasi interaksi, pembelajaran, pemahaman yang disesuaikan.

1.12.4 Kegiatan keberangkatan lanjutan

a. Mengatur ulang uang tunai dan kupon (*voucher*).
b. Mengurangi pembayaran tambahan.
c. Meneruskan umpan balik.

1.13 Berkomunikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Menggunakan istilah industri yang bisa di terima.

1.13.2 Mencapai kesepakatan bersama.

1.13.3 Menjadi mampu untuk mencapai sepakat dalam kegiatan memandu.

1.13.4 Menyediakan informasi yang akurat dan penjelasan mengenai permintaan pelanggan dan permintaan khusus.

1.13.5 Berpartisipasi dalam akun sosial, kebudayaan dan permintaan bisnis dan konteks, termasuk kebiasaan khusus dalm budaya dan lainnya.

1.13.6 Mengidentifikasi masalah operasional dan memberikan solusi.

1.13.7 Berkonsultasi dalam sikap yang baik.

1.14 Pelaku industri pariwisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Perusahaan bus.

1.14.2 Pelaksana wisata dan pelaksana pesiar.

1.14.3 Para personel penerbangan.

1.14.4 Penyedia akomodasi.

1.14.5 Outlet makanan dan minuman.

1.14.6 Staf dan pemilik pertunjukan dan taman bermain.

1.14.7 Pelaksana tur domestik dan internasional.

1.15 Kolega dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Pemandu lain.

1.15.2 Staf pendukung.

1.15.3 Sopir.

1.15.4 Personel kantor.

1.15.5 Pemilik, manajer dan *supervisor*.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Media penyimpan data

2.1.3 Media komunikasi

2.1.4 Peralatan memandu

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan saluran komunikasi

2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.3 Perlengkapan navigasi

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTG.CL3.01 *Work As a Tour Guide*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Kejadian nyata atau rekaan lingkungan kantor untuk penelitian dan pengembangan pengetahuan pemandu wisata, plus pemandu wisata nyata untuk tempat bersejarah untuk menunjukan praktik kemampuan memandu wisata.

1.2 Pelatihan dan penilaian harus termasuk penggunaan sumber-sumber pemandu wisata yang nyata dan sumber-sumber lain, simulasi dan objek sejarah yang asli, lokasi, bangunan bersejarah, pertunjukan dan situasi lain yang mungkin menjadi fokus asli kegiatan pemandu wisata.

1.3 Pengamatan penampilan praktik calon.

1.4 Portofolio dari informasi yang bisa mendukung kegiatan pemandu wisata.

1.5 Studi kasus.

1.6 Bertukar peran.

1.7 Pertanyaan langung dan tertulis.

1.8 Laporan pihak ketiga yang di lengkapi oleh *supervisor.*

1.9 Proyek dan pekerjaan penilaian.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Industri wisata umum

3.1.2 Informasi yang spesifik yang berhubungan dengan wisata yang sedang dipimpin

3.1.3 Tanggung jawab hukum

3.1.4 Pengenalan bahaya dan risiko

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan alat pertolongan pertama dan teknis dalam situasi darurat

3.2.2 Melakukan penelitian dan penggabungan informasi yang berguna untuk dikonversi ke dalam pengetahuan panduan tur

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kritis saat melakukan analisa dan evaluasi optimalisasi saat memandu tur

4.2 Komunikatif saat berhadapan dengan semua unit yang terlibat dalam kepemanduan

4.3 Teliti dalam membuat perencanaan dan laporan

4.4 Kreatif menghasilkan ide pada saat melakukan tugas

4.5 Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.6 Bekerja sama dengan seluruh unit yang terlibat dalam kegiatan kepemanduan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami peranan dan tanggung jawab seorang pemandu wisata, hukum, etika, keselamatan, dan isu sosial dalam memandu wisata

5.2 Keandalan dalam memimpin tur dengan penuh tanggung jawab dan menunjukkan fungsi seorang pemandu wisata

5.3 Ketelitian dan kejelasan dalam menerangkan sebuah kejadian nyata atau reka adegan keluhan pelanggan kepada kolega, merundingkan jalan keluar dari keluhan dan mengidentifikasi bagaimana mengurutkan sebuah keluhan yang sama bisa dicegah dikemudian hari

KODE UNIT : **N.79JPW00.039.2**

JUDUL UNIT : **Melakukan Kegiatan Interpretatif di Lapangan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini sejalan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang di butuhkan sebagai pengantar kegiatan penafsiran untuk kelompok-kelompok dan perseorangan dalam wisata. Hal ini tidak termasuk penelitian pra-wisata, perencanaan dan persiapan di perlukan untuk memproses presentasi dari sebuah aktivitas penafsiran di lapangan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Pembuatan persiapan tur	1.1 **Perencanaan** aktivitas **interpretatif** diterapkan 1.2 **Jadwal aktivitas** interpretatif dibuat. 1.3 **Keperluan wisata** yang mendukung aktivitas interpretatif disiapkan. 1.4 **Detil pelaksananaan** bersama kolega dipastikan 1.5 Isu **keselamatan** yang telah direncanakan dipastikan. 1.6 **Keterlibatan maksimum dengan** konsumen disiapkan.
2. Mengenalkan aktivitas interpretatif	2.1 **Konsumen** untuk kegiatan interpretatif yang akan datang diingatkan. 2.2 Konsumen pada kegiatan aktivitas interpretatif disambut. 2.3 Aktivitas interpretatif dijelaskan. 2.4 **Pra-syarat yang diperlukan** untuk kegiatan **didemonstrasikan**. 2.5 Pemahaman konsumen sehubungan dengan kegiatan yang akan datang dikonfirmasi.
3. Memimpin aktivitas interpretatif	3.1 Kelompok wisata seperti yang diminta dikumpulkan. 3.2 Teknik presentasi interpretatif disediakan. 3.3 Kemampuan-kemampuan interpersonal yang sesuai diterapkan. 3.4 Alat bantu, materi dan perlengkapan untuk mendukung presentasi

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	digunakan. 3.5 Partisipasi peserta didorong saat diperlukan. 3.6 **Pertanyaan-pertanyaan** (mengacu kepada sumbernya) direspons . 3.7 Lingkungan, budaya dan sensitivitas sosial dihargai. 3.8 **Presentasi** dibetulkan untuk disesuaikan dengan kebutuhan yang timbul. 3.9 Kolega dihubungkan selama aktivitas. 3.10 Kejadian yang tidak terduga ditangani. 3.11 **Kegiatan** diselesaikan**.**
4. Meninjau kegiatan interpretatif	4.1 Pengarahan singkat (*debrief*) dengan kolega dilakukan. 4.2 **Umpan balik** dari konsumen dicari. 4.3 Kinerja aktual dibandingkan dengan kriteria target kinerja kegiatan dievaluasi. 4.4 **Pelaksanaan** berdasarkan tinjauan data diperbaiki.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri di dalam divisi tenaga dari industri perjalanan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk :
         a. *Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive House.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Perencanaan kegiatan interpretatif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Permintaan konsumen dan kebutuhannya, termasuk yang umum dan sesuatu yang khusus untuk kegiatan.

1.2.2 Tema dan pesan, termasuk isi, kedalaman materi dan ruang lingkupnya.

1.2.3 Informasi dan sumber-sumber yang di butuhkan, termasuk pemerolehan sumber yang spesifik dan atau pengembangan.

1.2.4 Cara berkomunikasi yang digunakan.

1.2.5 Pelaporan yang di gunakan.

1.2.6 Waktu dan masalah durasi, termasuk urutan pertimbangan.

1.2.7 Keselamatan dan keamanan.

1.2.8 Rasa hormat kepada lingkungan dan orang pribumi.

1.2.9 Biaya.

1.2.10 Teknik untuk berhubungan erat dengan konsumen.

1.2.11 Umpan balik yang di terima dari staff dan konsumen pada kegiatan interpretatif yang sebelumnya.

1.2.12 Mendapatkan izin yang dibutuhkan dan penguasaan untuk mengambil alih kegiatan *interpretatif*.

1.3 Persiapan permintaan wisata berhubungan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Mengatur kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan.

1.3.2 Memperhatikan rasa hormat untuk kearifan lokal dan masyarakatnya.

1.3.3 Menjelaskan persiapan kepada konsumen dengan berbagai penyesuaian.

1.3.4 Tetap merahasiakan persiapan dari konsumen dengan berbagai penyesuaian.

1.4 Memastikan detil operasional seharusnya mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.4.1 Menyamakan dan menyesuaikan waktu dengan yang lainnya.

1.4.2 Mengkonfirmasi bawa kegiatan sudah bisa dilaksanakan.

1.4.3 Membuat penyusunan hal-hal yang mungkin muncul.

1.4.4 Memeriksa semua staf sudah dalam posisinya masing-masing, jika dibutuhkan.

1.4.5 Memverifikasi adanya alat-lat bersifat fisik termasuk alat darurat dan perlengkapan keselamatan dimana di perlukan.

1.4.6 Memeriksa operasional secara keseluruhan dengan semua perlengkapan pendukung, termasuk perlengkapan yang akan digunakan untuk berkomunikasi dengan para anggota wisata.

1.5 Hal-hal yang berhubungan dengan keselamatan, mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Keselamatan sendiri dan konsumen.

1.5.2 Keselamatan perusahaan dan barang-barang milik konsumen.

1.5.3 Keselamatan perlengkapan, bahan-bahan, dan lingkungan perusahaan tuan rumah atau masyarakat.

1.6 Penyediaan untuk kerhubungan yang erat, mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Memastikan peralatan sudah mencukupi.

1.6.2 Penempatan barang-barang untuk kegiatan harus disesuaikan dalam posisi yang baik.

1.6.3 Perencanaan untuk penempatan konsumen.

1.7 Pemberitahukan konsumen, mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Membuat pengumuman verbal.

1.7.2 Mengiklankan lokasi dan waktu kegiatan.

1.7.3 Menyemangati kehadiran peserta yang sesuai.

1.7.4 Memberikan peringatan yang cukup untuk membolehkan konsumen untuk menghadiri dan berpartisipasi.

1.7.5 Memastikan semua anggota kelompok mengetahuinya.

1.8 Menjelaskan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Menyediakan kontek dan latar belakang informasi yang jelas.

1.8.2 Menyediakan buku catatan, catatan perjalanan, brosur dan contoh-contoh.

1.8.3 Mendistribusikan perlengkapan keselamatan, jika di perlukan.

1.8.4 Menandai risiko-risiko yang mungkin terjadi.

1.8.5 Membuat gambaran sikap yang harus di perbuat dan di hindari.

1.8.6 Mengatakan kepada konsumen mengenai kegiatan penafsiran apa yang sedang terlibat dan perkiraan berapa lama kegiatan akan berlangsung.

1.9 Menunjukkan keperluan apa saja yang di perlukan, mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menunjukan bagaimana menggunakan perlengkapan.

1.9.2 Menunjukkan bagaimana menggunakan perlengkapan darurat.

1.9.3 Menunjukan bagaimana memakain pakaian yang di perlukan.

1.9.4 Menunjukan bagaimana menggunakan alat keselamatan perorangan.

1.10 Mengkonfirmasi pemahaman konsumen, mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.10.1 Menanyakan pertanyaan untuk memeriksa pemahaman.

1.10.2 Memeriksa barang konsumen perlatannya dan memakai pakaian keselamatan.

1.10.3 Menyemangati konsumen untuk bertanya.

1.10.4 Menyediakan pilihan panduan dan penjelasan.

1.11 Menyediakan laporan dan teknik presentasi penafsiran yang tergantung dari alam dan konteks kegiatan penafsiran dan harus diterapkan dengan sangat hati-hati untuk setiap kegiatan. Itu mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Penggunaan humor.

1.11.2 Penyesuaian bahasa tubuh.

1.11.3 Bermain peran.

1.11.4 Teknik suara.

1.11.5 Bercerita.

1.11.6 Kegiatan dan permainan.

1.11.7 Keterlibatan perserta.

1.11.8 Latihan kewaspadaan.

1.11.9 Penggunaan alat pertolongan pertama, bahan pendukung dan tiang penyangga.

1.11.10 Penggunaan suara-gambar, suara dan teknologi cahaya.

1.12 Kemampuan interpersonal, mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Motivasi dan penyemangat.

1.12.2 Negosiasi/perundingan.

1.12.3 Penyelesaian konflik.

1.12.4 Komunikasi, termasuk verbal dan non-verbal.

1.12.5 Merangkul perbedaan dalam usia, ras, gender, pakaian, cacat, dll dari peserta.

1.12.6 Membangun hubungan yang bersahabat dan memeliharanya.

1.13 Menyiapkan pertolongan pertama dan bahan-bahannya, mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Sumber daya alam.

1.13.2 Catatan perjalanan.

1.13.3 Kostum.

1.13.4 Perlengkapan dan barang-barang khusus untuk kegiatan individu.

1.13.5 Tiang penyangga.

1.13.6 Penampil dan pelakon.

1.13.7 Pembicara tamu.

1.13.8 Keterlibatan pengaturan ketertarikan khusus dan kelompok.

1.14 Perlengkapan, mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.14.1 Mikrofon.

1.14.2 Megafon.

1.14.3 Video, DVD, CD, dan film termasuk *player* nya.

1.14.4 Fasilitas presentasi elektronik.

1.14.5 Perlengkapan audio-visual, termasuk *infocus* dan proyektor data.

1.14.6 Tata suara dan tata lampu.

1.14.7 *Pointer*.

1.15 Merespons pertanyaan, mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.15.1 Memastikan kejujuran dan semua ketidakhadiran dari pembuatan jawaban.

1.15.2 Mengidentifikasi dengan jelas segala bentuk respons yang merupakan kebalikan dari fakta.

1.15.3 Mengakui seumpama tidak tahu jawabannya.

1.15.4 Mereferensikan konsumen ke sumber-sumber terkait.

1.16 Membetulkan presentasi, mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Merespons penilaian ulang susulan berdasarkan kemampuan fisik konsumen.

1.16.2 Merespons untuk merubah suasana dan faktor lainnya, termasuk hal-hal yang berhubungan dengan keamanan, cuaca, dan lingkungan.

1.16.3 Membetulkan langkah presentasi.

1.17 Berhubungan dengan kolega mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Mencari aisten saat dibutuhkan.

1.17.2 Melibatkan mereka dalam kegiatan.

1.17.3 Menjaga mereka tetap waspada akan kejadian yang muncul.

1.18 Hal-hal yang tidak terduga seharusnya direncanakan sejauh mungkin sebelum terjadi dengan begitu kontingen perencanaan bisa di masukan antisipasinya jika diperlukan. Kejadian tak terduga dengan sebab alami akan tergantung kepada jenis wisata dan kegiatan penafsiran perseorangan yang spesifik tapi bisa mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Kegagalan sistem termasuk yang bersifat teknis dan kegagalan perlengkapan.

1.18.2 Terluka, kecelakaan atau kematian.

1.18.3 Kondisi cuaca yang merugikan, termasuk dampak cuaca yang merugikan itu di tempat terdekat atau area yang akan dikunjungi.

1.18.4 Sikap konsumen yang tidak pantas.

1.18.5 Sikap hewan yang tidak bisa ditebak.

1.18.6 Penutupan tempat wisata dan pelarangan yang tidak diumumkan untuk memasuki wilayah adat.

1.19 Penyelesaian kegiatan, mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Memperingatkan konsumen yang berkaitan dengan penutupan atau akhir dari kegiatan.

1.19.2 Menggunakan cara yang sangat hati-hati dalam aktivitas yang terlalu dekat, jika diperlukan.

1.19.3 Mendapatkan kembali peralatan dan barang yang dipinjamkan kepada konsumen.

1.19.4 Menyiapkan perlengkapan dan barang untuk disiagakan di kegiatan/kelompok berikutnya.

1.19.5 Menandai atau memisahkan perlengkapan yang rusak atau tidak berfungsi lagi.

1.19.6 Memberikan nasehat kepada kelompok mengenai waktu, lokasi dan alam di kegiatan penafsiran berikutnya yang cukup sesuai.

1.20 Pertemuan singkat, mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.20.1 Mensosialisasikan secara verbal dan tertulis mengenai umpan balik dari para kolega.

1.20.2 Menganalisa laporan kecelakaan.

1.20.3 Mengevaluasi pandangan kepuasan kosnsumen terhadap staf.

1.20.4 Mengidentifikasi komplen yang di terima, atau di dengar dari konsumen.

1.21 Umpan balik dari konsumen, mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Umpan balik langsung.

1.21.2 Umpan balik tertulis.

1.21.3 Umpan balik yang di terima mengenai kesimpulan wisata atau berbentuk surat atau format elektronik.

1.22 Memperbaiki pengoperasian, dapat mencakupi namun tidak:

1.22.1 Mengubah-ubah rencana.

1.22.2 Mendapat sumber berbeda dan berlebihan.

1.22.3 Mempersiapkan kegiatan yang berbeda dan atau pelaporannya.

1.22.4 Merubah cara promo untuk wisata.

1.22.5 Merubah susunan staf untuk wisata.

1.22.6 Memaksakan atau mempermudah larangan atau pembatasan dalam wisata konsumen.

1.22.7 Merubah rencana perjalanan dalam karya wisata.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Mikrofon

2.1.2 Megafon

2.1.3 Video, CD, dan *Digital Video Disc* (DVD)

2.1.4 *Infocus*

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Perlengkapan *audio-visual*

2.2.2 Tata suara dan tata lampu

2.2.3 *Pointer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTG.CL3.03 *Conduct Interpretive Activities in The Field*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian harus berhubungan dengan wilayah pekerjaan perseorangan dan penerapan secara nyata teknik presentasi penafsiran di dalam nyata atau lokasi wisata simulasi.
   1.2 Metode penilaian yang bisa digunakan untuk menilai kompetensi ini adalah :
      1.2.1 Pengamatan penampilan praktik calon.
      1.2.2 Studi kasus.
      1.2.3 Material dalam bentuk fisik yang di distribusikan kepada konsumen sebagai bagian dari kegiatan penafsiran.
      1.2.4 Penerapan secara nyata teknik presentasi penafsiran di dalam nyata atau lokasi wisata simulasi kepada konsumen yang nyata atau simulasi.
      1.2.5 Portofolio dari kegiatan penafsiran-termasuk video-rekaman presentasi sebuah kegiatan penafsiran.
      1.2.6 Bertukar peran.
      1.2.7 Pertanyaan langung dan tertulis.
      1.2.8 Laporan pihak ketiga yang di selesaikan oleh penyelia.
      1.2.9 Proyek dan pekerjaan penilaian.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan perusahaan dan prosedur di dalam memandang promosi dan memimpin kegiatan penafsiran
      3.1.2 Prinsip-prinsip panduan dan pendekatan kegiatan penafsiran kemampuan untuk menggunakan penelitian, perencanaan dan teknik persiapan untuk mengembangkan kegiatan penafsiran untuk keharusan tujuan wisata, situs, kelompok dana objektif

3.1.3 Pengetahuan dan kemampuan yang ada kaitannya dengan wisata

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan dasar komukasi dan perlengkapan memandu wisata

3.2.2 Kemampuan untuk menghasilkan atau memperoleh sumber dan dukungan material untuk mempermudah presentasi sebuah kegiatan penafsiran

3.2.3 Kemampuan untuk memutuskan keinginan konsumen dalam hubungannya dengan sebuah kegiatan penafsiran di lokasi /tempat bersejarah yang sudah dirancang

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Tanggap pada masalah yamg dihadapi

4.2 Memiliki rasa hormat

4.3 Memiliki kemampuan berkomunikasi

4.4 Displin

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami kebijkan perusahaan negara setempat, tata cara dan rencana yang berhubungan dengan memimpin wisata dan mempresentasikan kegiatan penafsiran

5.2 Kecermatan dalam memperoleh umpan balik dari konsumen

KODE UNIT : **N.79JPW00.040.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Tur Singkat (Satu Hari)**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini sejalan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengelola tur singkat atau satu hari yang melibatkan beberapa produk dan layanan ke beberapa tempat wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan tur	1.1 **Jenis tur** yang dikelola diidentifikasi. 1.2 **Informasi singkat dari penyelenggara tur** ditafsirkan. 1.3 **Masalah spesifik yang perlu dipertimbangkan** guna menyakinkan kebutuhan konsumen dapat di penuhi dijelaskan. 1.4 **Hubungan baik dengan kolega** dijaga. 1.5 **Risiko yang mungkin terjadi** untuk sebuah wisata diidentifikasi. 1.6 **Sumber-sumber yang spesifik untuk tur** diperoleh untuk diidentifikasi. 1.7 **Rencana tur** dikembangkan. 1.8 **Peralatan dan persediaan untuk wisata disimpan**.
2. Melaksanakan tur	2.1 **Penjelasan singkat** mengenai tur diberikan kepada pelanggan. 2.2 **Tur dimulai**. 2.3 **Jadwal perjalanan *(rencana perjalanan)* untuk wisata diikuti.** 2.4 **Bantuan dan informasi tambahan** disediakan. 2.5 **Kolega-kolega industri** saat wisata berlangsung **dihubungkan.** 2.6 **Hal-hal yang mungkin muncul ketika wisata direspons.** 2.7 **Kejadian yang tidak terduga dan keadaan darurat** dihadapi**.** 2.8 **Tur** seperti yang telah direncanakan **diselesaikan**.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Melengkapi aktivitas setelah tur	3.1 **Dokumentasi dan laporan tur** dilengkapi. 3.2 **Uang tunai, kupon dan tagihan-tagihan lainnya diproses**. 3.3 Pengarahan singkat kepada staf lainnya dilakukan. 3.4 Umpan balik yang diterima dari konsumen ke manajemen diteruskan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat :
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Pemberian informasi singkat dari penyelenggara wisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Informasi terkait konsumen.
      1.2.2 Informasi terkait rencana perjalanan.
      1.2.3 Informasi pemasok.
      1.2.4 Catatan permintaan khusus.
      1.2.5 Tiket/*voucher* atau dokumentasi perjalanan lainnya untuk panduan dan/atau grup.
      1.2.6 Kontak detil pemasok.
      1.2.7 Dokumentasi keuangan.
      1.2.8 Bahan-bahan promosi.

1.2.9 Peringatan dan saran.

1.2.10 Izin dan wewenang yang telah disetujui/diperoleh.

1.3 Jenis tur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Tur satu hari dan tur setengah hari.

1.3.2 Tur dalam kota dan sekitarnya.

1.3.3 Tur budaya atau *eco-tour.*

1.3.4 Tur petualangan *(adventure tour).*

1.3.5 Tur minat khusus.

1.4 Masalah spesifik yang perlu dipertimbangkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Tipe pelanggan.

1.4.2 Kebutuhan khusus pelanggan.

1.4.3 Jumlah peserta grup tur.

1.4.4 Lamanya tur berlangsung.

1.4.5 Persyaratan khusus dari jadwal perjalanan.

1.4.6 Permintaan khusus.

1.4.7 Gaya kepemanduan dan/atau kegiatan yang diperlukan.

1.4.8 Lokasi tur.

1.4.9 Kondisi cuaca dan lingkungan.

1.4.10 Perlengkapan dan sumber daya yang dibutuhkan.

1.4.11 Pertimbangan lingkungan dan kebudayaan.

1.4.12 Pertimbangan bahasa.

1.5 Hubungan baik dengan kolega dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Mendapatkan informasi dan bantuan dari kolega berdasarkan pengalaman dari mereka.

1.5.2 Mendapatkan bantuan untuk kegiatan yang direncanakan.

1.5.3 Menanyakan kolega atas keputusan yang dibuat untuk tur tersebut.

1.5.4 Merencanakan keterlibatan kolega dalam tur.

1.6 Risiko yang terjadi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pelanggan, terutama kesehatan pribadi mereka dan kapasitas untuk berpartisipasi dalam tur.

1.6.2 Rute perjalanan termasuk kondisi lapangan.

1.6.3 Musim/cuaca.

1.6.4 Kegiatan yang akan dilaksanakan.

1.6.5 Kemungkinan masalah layanan pengiriman.

1.6.6 Pengaturan waktu.

1.7 Sumber-sumber yang spesifik untuk tur diperoleh untuk diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Kendaraan dan moda angkutan.

1.7.2 Pesawat dan aneka moda alat transportasi yang mungkin dapat digunakan, termasuk sepeda dan sepeda motor.

1.7.3 Perlengkapan kemah dan katering, termasuk makanan, minuman dan makanan selingan.

1.7.4 Perlengkapan keamanan termasuk Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) dan perlengkapan komunikasi.

1.7.5 Perlengkapan rekreasi dan aktifitas.

1.7.6 Perlengkapan penunjang.

1.7.7 Perlengkapan edukasi.

1.7.8 Uang tunai.

1.7.9 Kupon *(voucher).*

1.7.10 Menamakan dan menempatkan staf untuk keperluan penjadwalan dalam memandu tur, termasuk mengidentifikasi peran dan tanggung jawab berdasarkan pengalaman, kualifikasi, pelatihan dan integrasi kemampuan yang berhubungan dengan sumber daya manusia yang dapat termasuk:

a. Supir.

b. Pemandu wisata.

c. Supir merangkap pemandu acara.

d. Tuan rumah.

e. *Camp site cook.*

f. Penerjemah.

g. Asisten tur dan perkemahan.

1.7.11 Menjumlahkan sumber daya fisik berdasarkan angka, jumlah, nilai dan *volume*.

1.7.12 Menjumlahkan sumber daya manusia berdasarkan angka dan jumlah kerja.

1.8 Rencana tur dikembangkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Rencana operasi standar termasuk kesinambungan dengan rencana perjalanan.

1.8.2 Rencana cadangan.

1.8.3 Rencana darurat.

1.9 Peralatan dan persediaan untuk wisata disimpan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Memenuhi persyaratan teknik penanganan yang sesuai.

1.9.2 Memenuhi peraturan berat maksimum termasuk kendaraan dan hewan.

1.9.3 Mempertimbangkan kondisi lapangan dan kemungkinan pergeseran barang yang diangkut pada saat transit.

1.9.4 Memberikan akses ke perlengkapan dan barang yang diperlukan pertama kali dan/atau pada saat darurat.

1.9.5 Mengikuti prosedur legislative dan/atau perusahaan penyelenggara untuk penyimpanan barang-barang berbahaya dapat mencakupi tidak terbatas pada:

a. Alat/benda tajam.
b. Alat berat.
c. Barang yang terbuat atau mengandung kaca.
d. Tabung gas.
e. Aerosol yang tidak tahan panas.
f. Obat-obatan.
g. Bensin, bahar bakar dan bahan yang mudah terbakar.

1.9.6 Mengamankan peralatan dan persedian untuk menghindari pergeseran sedapat mungkin.

1.10 Penjelasan singkat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Menyambut pelanggan.

1.10.2 Memperkenalkan pemandu wisata kepada pelanggan termasuk identifikasi peranan dan tanggung jawabnya.

1.10.3 Mempresentasikan secara singkat ringkasan tur termasuk deskripsi jadwal perjalanan, informasi destinasi, rincian waktu, aktifitas, makanan/kudapan, pilihan tur.

1.10.4 Membagikan barang-barang termasuk label nama, kupon, panduan dan brosur, perlengkapan keamanan dan/atau pakaian.

1.10.5 Menjelaskan persyaratan tur, termasuk sikap yang diperlukan, kode etik yang dterapkan, masalah keamanan, keperluan untuk menghormati komunitas lokal, kebudayaan, penduduk dan lingkungan sekitar, kesiapan fisik dan mental yang diperlukan.

1.10.6 Memperkenalkan latar belakang tur termasuk data historis, rincian yang relevan, informasi kontekstual, daya tarik.

1.11 Tur dimulai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Menaikkan pelanggan ke moda transportasi, termasuk memeriksa alokasi kursi.

1.11.2 Memeriksa status pembayaran pelanggan.

1.11.3 Mengarahkan pelanggan ke destinasi atau kegiatan pertama.

1.11.4 Berinteraksi dengan peserta tur lain.

1.11.5 Mendorong partisipasi peserta tur.

1.11.6 Membangun rasa percaya diri.

1.11.7 Membangun kredibilitas.

1.12 Jadwal perjalanan (*rencana perjalanan)* untuk wisata diikuti dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Memastikan destinasi, kegiatan yang diiklankan termasuk aktifitas, produk dan layanan sudah sesuai dengan dipromosikan.

1.12.2 Menyediakan kepemanduan tur.

1.12.3 Mengoptimalkan pengalaman tur kepada seluruh peserta.

1.12.4 Memonitor, mengarahkan, mengawasi dan jika diperlukan memodifikasi tingkah laku peserta tur.

1.12.5 Mendemonstrasikan prinsip kepemanduan wisata:

a. Keselamatan dan keamanan termasuk manusia, *property* dan mengembangkan rencana standar dan cadangan.
b. Perhatian dan rasa hormat, termasuk sesama peserta grup tur, penduduk lokal dan lingkungan.
c. Kemampuan untuk memimpin tur.
d. Pengetahuan yang relevan sehubungan dengan tur termasuk situs, destinasi, lingkungan dan kegiatan.
e. Menyediakan pengalaman yang menarik.
f. Kode etik.
g. Mengakomodir keperluan bagi mereka yang membutuhkan perhatian khusus dan perbedaan individual.

1.13 Bantuan dan informasi tambahan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Acara dan kegiatan lokal.
1.13.2 Pilihan untuk kegiatan di waktu bebas.
1.13.3 Panduan umum.
1.13.4 Anekdot terkait pengalaman pribadi.
1.13.5 Fasilitas lokal.

1.14 Dihubungkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menanggapi permintaan bantuan.
1.14.2 Meminta bantuan.
1.14.3 Berkomunikasi dalam membuat keputusan.
1.14.4 Memberikan dukungan untuk pekerjaan kolega di industri.
1.14.5 Mengantisipasi permintaan dan menanggapi secara proaktif.
1.14.6 Memastikan reservasi selanjutnya dengan tempat, situs, destinasi dan pemasok termasuk memberikan saran kepada operator tentang perkiraan waktu tiba, jumlah peserta, permintaan khusus, waktu yang dibutuhkan.

1.14.7 Membuat pembayaran kepada pemasok dan pengangkut untuk produk dan layanan sesuai dengan perjanjian yang sudah disetujui sebelumnya.

1.15 Kolega-kolega industri dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Komunitas setempat, termasuk pimpinan komunitas, tetua, dan juru bicara yang telah ditentukan.

1.15.2 Pengemudi bus dan kendaraan lainnya.

1.15.3 Manajer tur.

1.15.4 Pemandu wisata lokal dan independen.

1.15.5 Pengangkut.

1.15.6 Operator tur, termasuk staf kantor.

1.15.7 Pemasuk produk dan tempat, termasuk hotel dan restoran, atraksi dan situs dan toko eceran.

1.15.8 Pemilik lahan dan manajer lahan.

1.15.9 Perwakilan dari otoritas perizinan.

1.16 Hal-hal yang muncul ketika wisata direspons dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menentukan alternatif tur jika diperlukan, berdasarkan preferensi grup.

1.16.2 Melakukan modifikasi dan pengaturan kembali jadwal perjalanan berdasarkan perubahan keadaan dan/atau permintaan dan/atau preferensi pelanggan.

1.16.3 Penyesuaian waktu untuk memenuhi tenggat waktu dan pengaturan kedatangan dan ketibaan.

1.16.4 Memberitahukan dan menjelaskan pelanggan tentang perubahan dari jadwal perjalanan semula.

1.16.5 Memberitahu tempat, situs, destinasi dan pemasok atas perubahan jadwal perjalanan jika diperlukan.

1.17 Kejadian yang tidak terduga dan keadaan darurat dihadapi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Menerapkan rencana darurat dan/atau cadangan.

1.17.2 Memberitahukan otoritas dan/atau pelayanan darurat untuk mendapatkan bantuan.

1.17.3 Mempertahankan komunikasi dengan pelanggan untuk memberitahukan tindak lanjut yang diambil untuk mengatasi kejadian yang tidak terduga.

1.17.4 Mengoptimalisasikan keselamatan peserta termasuk menempatkan keamanan peserta diatas perlindungan asset.

1.17.5 Mengasumsikan otoritas untuk bertanggung jawab dan memberikan arahan kepada pelanggan.

1.17.6 Mengambil tindakan untuk meminimalisir dampak negatif dari kejadian tidak terduga terhadap kenikmatan peserta selama tur.

1.17.7 Permintaan maaf untuk kejadian yang tidak terduga.

1.17.8 Mematuhi peraturan dan prosedur dari perusahaan penyelenggara sehubungan dengan pelepasan tanggung jawab dan tidak memberikan kompensasi, termasuk mengarahkan pelanggan kepada manajemen, kantor pusat atau penyelia yang bertugas ketika kembali ke kota keberangkatan.

1.18 Kejadian yang tidak terduga dan keadaan darurat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Kegagalan sistem, termasuk kegagalan teknis dan perlengkapan.

1.18.2 Kerusakkan kendaraan.

1.18.3 Kecelakaan kendaraan.

1.18.4 Terluka, kecelakaan atau kematian.

1.18.5 Kondisi cuaca tidak terduga termasuk dampak dari kondisi cuaca di lokasi sekitar.

1.18.6 Tingkah laku pelanggan yang tidak sesuai.

1.18.7 Tingkah laku hewan yang tidak terduga.

1.18.8 Penutupan jalan.

1.18.9 Penutupan situs dan tidak diumumkannya akses menuju area lokal.

1.19 Tur diselesaikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Ucapan terima kasih kepada peserta.

1.19.2 Mempromosikan tur lain yang tersedia melalui operator yang sama.

1.19.3 Menyediakan kesimpulan tur yang sesuai.

1.19.4 Mengumpulkan barang yang harus dikembalikan yang telah dibagikan kepada pelanggan.

1.19.5 Menangani keluhan.

1.19.6 Mendapatkan umpan balik secara lisan dan tulisan.

1.19.7 Mendampingi pelanggan turun/keluar kendaraan.

1.20 Dokumentasi dan laporan tur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Buku pencatatan penggunaan kendaraan termasuk jarak tempuh, lokasi yang dikunjungi dan bahan bakar yang digunakan/beli.

1.20.2 Mempertahankan laporan dan permintaan.

1.20.3 Memfinalisasi rincian tur tidak terbatas pada:

a. Waktu keberangkatan dan kedatangan.
b. Jumlah peserta.
c. Nama staf tur, termasuk jumlah jam kerja.
d. Destinasi dan situs yang dikunjungi.
e. Rincian dari deviasi jadwal perjalanan, termasuk alasannya.
f. Rincian dari keluhan yang diterima.
g. Rincian dari tindakan yang diambil untuk mengatasi masalah tingkah laku pelanggan.
h. Rincian dari kecelakaan.
i. Rincian dari acara dimana layanan darurat atau otoritas dihubungi atau dilibatkan.
j. Saran untuk perubahan di tur mendatang, termasuk cara implentasinya.

1.21 Uang tunai, kupon dan tagihan-tagihan lainnya diproses dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Rekonsiliasi uang dan kupon.

1.21.2 Melengkapi pekerjaan administrasi untuk mendukung pembuatan *invoice* kepada pelanggan jika diperlukan.

1.21.3 Meneruskan dokumentasi sesuai kebutuhan pada orang yang sesuai untuk diproses atau difinalisasikan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Mikrofon, termasuk penggunaan teknik mikrofon yang benar dalam hubungannya dengan berbagai mikrofon yang berbeda

2.1.2 Megafon

2.1.3 Sistem suara

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Daftar harga pemasok

2.2.2 Formulir pelaporan keuangan sesuai standar

2.2.3 Peralatan untuk perjalanan wisata sesuai standar

2.2.4 Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL.3.05 *Coordinate and Operate a Day Tour or Short Excursions*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

Penilaian harus memastikan:

1.1 Lingkungan kantor aktual atau disimulasikan untuk fase pra-tur dan pasca-tur dan aktual (pendek) kegiatan wisata untuk mendemonstrasikan keterampilan membimbing wisata praktis.

1.2 Metode penilaian

Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

1.2.2 Portofolio dokumentasi yang dapat mendukung perencanaan dan kegiatan pemandu wisata pasca-tur.

1.2.3 Permainan peran.

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

1.2.6 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peraturan dan prosedur perusahaan yang berhubungan dengan pengembangan paket dan memasukkan persetujuan dengan pemasok, penyedia dan *airlines* serta penggunaan *supplier/provider* yang disukai pelanggan

3.1.2 Peraturan pengemasan yang sesuai dengan perusahaan dan peraturan asosiasi

3.1.3 Aturan domestik dan internasional, regulasi, perundang-undangan dan hal-hal yang berlaku untuk membuat paket

3.1.4 Industri yang ada didestinasi, pilihan transportasi, akomodasi dan potensi lainnya yang dapat digunakan dalam penyusunan paket wisata satu hari

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan menggunakan hasil riset, negosiasi dan teknis analisis untuk membentuk paket wisata satu hari

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Ketelitian dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan
    4.2 Inisiatif mencari informasi terkini mengenai destinasi
    4.3 Ketelitian dalam mengidentifikasi komponen harga dan perhitungan harga paket
    4.4 Profesional dalam mengelola paket tur sehari

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan meemahami kebijakan dan prosedur perusahaan tuan rumah terkait dan kunjungan singkat
    5.2 Kecermatan dalam melakukan kegiatan persiapan praktis dan persyaratan perencanaan yang diperlukan untuk mempersiapkan pelaksanaan jenis tur yang dinominasikan untuk rencana perjalanan yang diberikan kepada kelompok pelanggan yang ditunjuk
    5.3 Keandalan dalam melaksanakan tur sehari atau kunjungan singkat dari tipe yang dinominasikan untuk sekelompok orang yang ditunjuk yang menunjukkan berbagai peran, tanggung jawab dan fungsi pemandu wisata dan memastikan kegiatan yang diiklankan
    5.4 Kecermatan dalam menangani peristiwa tak terduga secara efektif untuk memastikan bahwa keamanan pelanggan tetap terjaga, komunikasi dengan pelanggan tetap terjaga dan dampak buruk pada tur dan pengalaman pelanggan diminimalkan
    5.5 Ketepatan melakukan kegiatan pasca-tur mencakup umpan balik dari pelanggan dan kolega; dan melengkapi dokumentasi tur

KODE UNIT : **N.79JPW00.041.2**

JUDUL UNIT : **Menunjukkan Rasa Hormat Terhadap Budaya Asli**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menafsirkan aspek budaya lokal dengan cara yang sensitif dan menghargai kepada kelompok wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Meneliti keaslian budaya lokal	1.1 **Masyarakat adat lokal** yang mungkin dikunjungi oleh kelompok tur diidentifikasi. 1.2 **Aspek budaya asli** diidentifikasi untuk diinterpretasikan. 1.3 **Pendekatan interpretatif** untuk memandu dijelaskan. 1.4 Alasan adanya kebutuhan untuk menunjukkan rasa hormat terhadap **budaya asli** dijelaskan.
2. Berkonsultasi dengan masyarakat setempat	2.1 **Anggota masyarakat setempat dihubungi** terkait dengan kegiatan wisata budaya. 2.2 Potensi konflik yang mungkin terjadi ketika berbagi dan menghormati **budaya asli setempat** diidentifikasi**.** 2.3 **Kegiatan pariwisata** yang menunjukkan rasa hormat terhadap **budaya asli** setempat dikembangkan.
3. Memperkenalkan aspek adat budaya kepada pelanggan	3.1 Pelanggan dijelaskan mengenai **masyarakat lokal.** 3.2 **Kegiatan dilakukan** sesuai dengan kesepakatan yang dibuat dengan masyarakat setempat. 3.3 **Aspek adat budaya masyarakat** disampaikan sesuai dengan kesepakatan yang dibuat. 3.4 Perilaku **kelompok tur** dipantau. 3.5 **Pengaturan tambahan** yang disepakati dengan komunitas lokal dipatuhi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Menjaga kontak dengan komunitas lokal	4.1 Komunitas lokal dihubungi untuk mengidentifikasi dan menanggapi perubahan situasi. 4.2 Tur dimodifikasi sesuai dengan masalah yang diangkat oleh komunitas lokal.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Kebijakan dan prosedur kerja dalam menafsirkan budaya lokal.
   1.3 Budaya mengacu pada cara berperilaku dan percaya yang dibangun dan dipelajari secara sosial yang mengidentifikasi individu dan kelompok sosial yang berbeda.
   1.4 Masyarakat adat lokal mengacu pada setiap komunitas yang berada di sekitar grup wisata saat tur dilakukan dan mungkin termasuk komunitas dan situs budaya yang dapat mencangkupi namun tidak terbatas pada:
      1.4.1 Domestik atau asing.
      1.4.2 Kecil atau besar.
      1.4.3 Dekat atau terpencil.
      1.4.4 Kota/desa termasuk rumah dan/atau bangunan individu, situs penting, galeri, pusat budaya, upacara, kegiatan, dan situs alam.

1.5 Aspek budaya asli dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Seni, tari dan musik.

1.5.2 Bercerita termasuk legenda dan sejarah.

1.5.3 Alat dan penerapan.

1.5.4 Makanan.

1.5.5 Artefak.

1.5.6 Simbol dan tindakan simbolik.

1.5.7 Ritual, ritus, upacara dan perayaan.

1.5.8 Pahlawan, tokoh penting dan individu.

1.5.9 Keyakinan, asumsi, nilai dan sikap.

1.5.10 Bahasa.

1.5.11 Agama.

1.5.12 Pendidikan.

1.5.13 Institusi sosial.

1.5.14 Lingkungan.

1.6 Budaya dapat mencangkupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Cara berperilaku dan kepercayaan yang dibangun dan dipelajari secara sosial yang mengidentifikasi individu dan kelompok sosial yang berbeda.

1.6.2 Masyarakat adat lokal yang mengacu pada setiap komunitas yang berada di sekitar grup wisata yang ada.

1.7 Pendekatan interpretatif umumnya menggunakan metode tatap muka dan seringkali didukung oleh media dan alat bantu interpretatif. Pendekatan interpretif dapat mencangkupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Melibatkan peserta.

1.7.2 Memberikan komentar verbal untuk menjelaskan dan menerjemahkan karakteristik, signifikansi dan fitur dari tur.

1.7.3 Pencantuman makna lokal dan budaya untuk pemandangan dan kegiatan.

1.7.4 Memfasilitasi belajar, memahami dan kesadaran.

1.7.5 Mengontekstualisasikan tur dalam kerangka lokal dan rasa.

1.7.6 Membangkitkan menghormati dan menghargai adat istiadat, sejarah dan masyarakat setempat.

1.7.7 Memprovokasi rasa ingin tahu, berpikir dan mendorong refleksi pribadi.

1.7.8 Menghidupkan tur dengan memberikan kesempatan untuk belajar dan berpartisipasi.

1.7.9 Membangun hubungan antara kelompok wisata dan lingkungan/fokus tur.

1.8 Kebutuhan untuk menunjukkan/mengamati penghormatan terhadap budaya asli dapat mencangkupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Melestarikan budaya unik.

1.8.2 Berbagi pengetahuan.

1.8.3 Mengubah sikap.

1.8.4 Menghargai individu untuk siapa mereka.

1.8.5 Mengakui hak orang yang berbeda untuk hidup dengan cara yang berbeda.

1.8.6 Memastikan tidak ada pelanggaran yang diberikan.

1.8.7 Melindungi cara hidup mereka.

1.9 Menghubungi anggota komunitas lokal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mengidentifikasi sesepuh, anggota yang relevan dan pengambil keputusan kunci dalam komunitas.

1.9.2 Menetapkan gaya komunikasi yang sesuai.

1.9.3 Mengidentifikasi protokol untuk melakukan kontak.

1.9.4 Mengatur proses konsultasi dan pertemuan yang disepakati dan jadwal.

1.9.5 Pertemuan dan berbicara dengan masyarakat adat setempat untuk mendapatkan persetujuan mereka dan izin untuk aktivitas pariwisata yang akan dilakukan.

1.10 Memutuskan masalah terkait tur dalam hubungannya dengan perwakilan adat yang sesuai termasuk identifikasi dari:

1.10.1 Informasi yang dapat dan tidak dapat dibagikan dengan kelompok tur.

1.10.2 Siapa yang berwenang untuk berbicara atas nama komunitas.

1.10.3 Anggota komunitas adat yang siap untuk berbicara dengan kelompok wisata dan berbagi informasi.

1.10.4 Kegiatan apa yang dapat dibagikan dan dijelaskan kepada kelompok wisata.

1.10.5 Siapa dari masyarakat adat yang harus dilibatkan dalam kegiatan baik dalam tahap persiapan dan tur sebenarnya.

1.10.6 Pembayaran atau imbalan yang perlu dilakukan.

1.10.7 Waktu dan batasan lainnya itu mengajukan permohonan untuk terlibat dengan komunitas adat.

1.10.8 Di mana aktivitas terkait tur dapat terjadi.

1.11 Mengidentifikasi dan menyelesaikan potensi konflik dapat mencangkupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Melibatkan dalam konsultasi yang sesuai dengan masyarakat adat.

1.11.2 Menentukan batasan tentang apa yang dapat dan tidak dapat dibagikan.

1.11.3 Mendefinisikan masalah yang berkaitan dengan waktu.

1.11.4 Menentukan ukuran kelompok.

1.11.5 Mendefinisikan perilaku yang dapat diterima oleh kelompok wisata.

1.11.6 Mengidentifikasi kegiatan, perilaku dan produk yang tidak Selamat datang di dalam masyarakat adat.

1.11.7 Menjelaskan proses komunikasi yang akan digunakan saat konflik muncul.

1.11.8 Menyetujui proses untuk mengatasi masalah yang mungkin muncul di masa depan.

1.12 Mengembangkan kegiatan pariwisata yang menunjukkan rasa hormat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Mengembangkan kegiatan bersama dengan masyarakat lokal utama.

1.12.2 Mencari persetujuan untuk semua kegiatan yang

diusulkan sebagai lawan dari memaksakan kegiatan pada masyarakat lokal.

1.12.3 Melibatkan masyarakat lokal dalam tahap perencanaan dan pelaksanaan.

1.12.4 Membuat imbalan yang sesuai untuk keterlibatan masyarakat lokal.

1.12.5 Memastikan keakuratan dan kejujuran dalam semua kegiatan.

1.12.6 Melindungi rahasia masyarakat lokal.

1.12.7 Tetap dalam batas-batas yang ditentukan sebelumnya.

1.12.8 Memungkinkan masyarakat lokal untuk menyaksikan atau berpartisipasi dalam kegiatan sebelum digunakan dengan kelompok wisata.

1.12.9 Memodifikasi kegiatan berdasarkan umpan balik dari masyarakat lokal.

1.12.10 Memastikan integritas situs dipahami.

1.12.11 Pelanggan singkat dapat mencakup: menjelaskan sejarah dan konteks komunitas dan budaya lokal, mengidentifikasi larangan khusus yang berlaku untuk kehadiran grup tur dalam komunitas lokal, menetapkan perilaku yang diperlukan saat berada di komunitas lokal, menyajikan poin yang perlu diperhatikan untuk pelanggan, menjelaskan sifat interpretatif dari kunjungan kepada masyarakat lokal, menetapkan pakaian yang diperlukan selama berada di masyarakat lokal, memberikan materi penjelasan, bahan pendukung untuk tur.

1.13 Mengembangkan kegiatan pariwisata yang menunjukkan rasa hormat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Melakukan kegiatan sesuai dengan kesepakatan dapat berupa:

a. Memperkenalkan peserta aktif dari masyarakat sekitar kepada kelompok.

b. Melibatkan anggota masyarakat setempat

sebagaimana disepakati dan diatur termasuk tidak mensyaratkan atau meminta mereka untuk melakukan tugas tambahan, pertunjukan, kegiatan atau penjelasan yang belum diatur atau disepakati.

1.13.2 Menghormati janji yang telah dibuat.

1.13.3 Membatasi kunjungan ke daerah-daerah yang disepakati.

1.13.4 Menghormati privasi masyarakat setempat.

1.13.5 Menjaga kenyamanan daerah selama tur.

1.13.6 Membatasi kegiatan hanya pada hal-hal yang telah disepakati.

1.13.7 Menjelaskan latar belakang dan sejarah kegiatan termasuk yang spesifik kontekstualisasi kegiatan untuk merefleksikan dan menghormati budaya asli.

1.13.8 Berterima kasih kepada komunitas lokal atas keberangkatan.

1.14 Memantau perilaku kelompok wisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Memastikan perilaku kelompok wisata tetap dalam parameter yang dapat diterima dan disepakati.

1.14.2 Meminta modifikasi terhadap perilaku yang tidak dapat diterima.

1.14.3 Mengakhiri kegiatan dan kunjungan di mana perilaku kelompok wisata tidak sesuai dengan harapan masyarakat setempat.

1.14.4 Meminta maaf segera kepada masyarakat setempat atas perilaku kelompok wisata yang tidak dapat diterima.

1.15 Mematuhi peraturan tambahan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Memberi tahu komunitas lokal tentang tur yang akan datang.

1.15.2 Secara formal meminta izin untuk mengakses komunitas lokal sebelum tur, jika memungkinkan.

1.15.3 Tiba dan berangkat pada waktu yang disepakati.

1.15.4 Setelah lokasi dibersihkan dan/atau dibiarkan dalam kondisi asli sebelum tur atau segera setelah keberangkatan kelompok wisata.

1.15.5 Memfasilitasi penjualan eceran barang dan artefak oleh masyarakat adat, jika disetujui.

1.16 Menjaga kontak dengan komunitas lokal dapat mencakupi namun tidak terbata pada:

1.16.1 Menjaga jalur komunikasi tetap terbuka.

1.16.2 Mengidentifikasi dan mengatasi masalah kecil sebelum menjadi masalah besar.

1.16.3 Menyesuaikan dan/atau menghapus aktivitas dan/atau penyediaan informasi untuk kelompok wisata berdasarkan umpan balik dari komunitas lokal.

1.16.4 Menambahkan kegiatan baru ke dalam rencana perjalanan sebagai gagasan yang dihasilkan bersama masyarakat setempat.

1.16.5 Merespons secara tepat contoh dimana kegiatan wisata berdampak negatif pada masyarakat setempat.

1.16.6 Memenuhi janji yang telah dibuat.

1.17 Berhubungan dengan komunitas lokal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Menjaga hubungan rutin dengan komunitas lokal untuk mendorong komunikasi.

1.17.2 Menunjukkan kesediaan untuk memvariasikan tur dan aktivitas yang sesuai dengan kebutuhan komunitas lokal.

1.17.3 Tersedia untuk bertemu dengan komunitas lokal ketika diminta.

1.17.4 Menunjukkan kesediaan untuk memvariasikan tur dan aktivitas sebagaimana hasil dari upacara lokal.

1.17.5 Memodifikasi tur dapat melibatkan:

a. Mengubah rencana perjalanan dan kegiatan yang dijadwalkan berdasarkan umpan balik yang diterima dari komunitas lokal. Menerima saran untuk perubahan termasuk saran untuk mengurangi atau

memperluas pengaturan yang ada.

b. Menindaklanjuti masalah yang mungkin muncul selama tur sebelumnya untuk melanjutkan demonstrasi penghormatan terhadap budaya asli.

2. Peralatan dan Perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolahan data

2.1.2 Media penyimpan data

2.1.3 Media komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 *Printer*

2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pemantauan kinerja

3. Peraturan yang Diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standa

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* D2 TTG CL3 06 CS *Demonstrate Observe Respect Indigenous Cultures*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penerapan aktivitas pemandu wisata di tempat kerja yang sebenarnya dalam hubungannya dengan komunitas adat lokal yang sebenarnya.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Observasi demonstrasi.

1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja saat melakukan operasional pemasaran melalui media digital secara lisan maupun tulisan dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

1.2.3 *Role play*

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis

1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas

1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan masyarakat adat lokal

3.1.2 Prinsip panduan interpretatif

3.1.3 Pengetahuan tentang komunitas lokal dan elemen budayanya

3.2 Ketrampilan

3.2.1 Kemampuan untuk berkomunikasi dan bernegosiasi dengan komunitas adat lokal

3.2.2 Sensitivitas terhadap masalah budaya asli yang unik

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kritis menggali informasi dan melakukan analisa terkait kebijakan dan prosedur tentang pemanfaatan budaya

4.2 Cermat mengkoordinasikan sumber daya untuk memaksimalkan kinerja

4.3 Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.4 Teliti memantau cara kerja

4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan

4.6 Proaktif berkonsultasi dengan pemangku kepentingan

4.7 Berani mengambil tindakan korektif sesuai wewenangnya

5. Aspek Kritis

5.1 Ketepatan pemahaman tentang kebijakan dan prosedur perusahaan tuan rumah untuk menangani masyarakat adat setempat

5.2 Kecermatan dalam meneliti dan bekerja sama dalam membuat pengaturan kelompok wisata dengan masyarakat adat setempat yang ditunjuk sehubungan dengan kegiatan kelompok wisata dan kunjungan

5.3 Kepatuhan dalam menunjukkan rasa hormat terhadap budaya asli lokal dan menanamkan pengetahuan yang signifikan dan akurat kepada anggota grup tur

KODE UNIT : **N.79JPW00.042.2**

JUDUL UNIT : **Mengoordinasikan Kegiatan Pariwisata Budaya yang Sesuai**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berisi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk pengembangan dan implementasi kegiatan yang mengandung signifikan konten budaya, melibatkan kunjungan ke situs yang sensitif secara budaya atau melibatkan kunjungan ke dan/atau interaksi dengan orang-orang dari budaya yang berbeda.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan penelitian budaya	4.1 **Sumber informasi tentang komunitas dan budaya** terpilih diidentifikasi. 4.2 Budaya yang terpilih **diteliti**. 4.3 **Aspek budaya tertentu** yang mungkin cocok untuk kegiatan budaya diidentifikasi. 4.4 **Pendekatan interpretatif** dalam kepemanduan dijelaskan. 4.5 Komunitas yang relevan untuk mengidentifikasi isu budaya **diajak berkonsultasi**. 4.6 Penelitian dan pengetahuan dengan komunitas terpilih dikonfirmasi.
2. Mengembangkan kegiatan yang sesuai dengan budaya	2.1 Kegiatan wisata budaya yang sesuai untuk komunitas yang terpilih disetujui. 2.2 **Dampak kegiatan wisata budaya** terhadap komunitas dipertimbangkan. 2.3 Kegiatan pariwisata yang dapat diterima dan peka terhadap budaya dan masyarakat yang terpilih **dirancang**. 2.4 **Pendanaan dan dukungan** untuk kegiatan yang diusulkan dicari. 2.5 Aktivitas berdasarkan umpan balik dari komunitas yang relevan di modifikasi.
3. Menerapkan kegiatan yang sesuai dengan budaya	3.1 Pemberitahuan kepada komunitas tentang niat untuk memulai kegiatan diberikan. 3.2 Dukungan dan sumber daya yang

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	teridentifikasi bagi masyarakat disediakan. 3.3 Kegiatan sesuai dengan rencana implementasi yang ditetapkan dan disetujui dimulai.
4. Memonitor kegiatan yang sesuai dengan budaya	4.1 Kegiatan dan tindakan orang dimonitor. 4.2 Kegiatan jika perlu diubah. 4.3 Umpan balik dari pelanggan dan staf pemandu mengenai kegiatan wisata budaya didapatkan. 4.4 Komunitas khusus mengenai pengalaman mereka dengan kegiatan wisata budaya dikomunikasikan. 4.5 Rencana yang disiapkan untuk kegiatan wisata budaya dinilai.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk pengembangan dan implementasi kegiatan yang mengandung signifikan konten budaya, melibatkan kunjungan ke situs yang sensitif secara budaya atau melibatkan kunjungan ke dan/atau interaksi dengan orang-orang dari budaya yang berbeda dan terpilih dari industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Sumber informasi yang dapat meliputi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Media umum, termasuk berbasis cetak dan elektronik.

1.2.2 Internet.

1.2.3 Penatua dan orang-orang penting dalam komunitas yang dipilih.

1.2.4 Kolega.

1.2.5 Pelatihan formal.

1.3 Komunitas akan mencakup namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Komunitas apa pun yang berada di sekitar grup wisata saat tur sedang dilakukan.

1.3.2 Situs budaya domestik atau asing, kecil atau besar, terdekat atau terpencil.

1.3.3 Kota/desa, termasuk rumah dan/atau bangunan individu, situs penting, galeri, budaya pusat, upacara, kegiatan dan situs alam.

1.4 Budaya dapat digambarkan sebagai:

1.4.1 Cara berperilaku dan percaya yang dibangun secara sosial dan dipelajari yang mengidentifikasi individu dan kelompok sosial yang berbeda.

1.5 Penelitian dapat meliputi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Berbicara dengan para penatua dan orang-orang yang ditunjuk dalam komunitas tertentu.

1.5.2 Mengikuti kursus pelatihan.

1.5.3 Penelitian di atas meja.

1.5.4 Mengalami budaya secara langsung.

1.5.5 Berbicara dengan rekan kerja.

1.6 Aspek budaya tertentu dapat meliputi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Seni, tarian, dan musik.

1.6.2 Bercerita, termasuk legenda dan sejarah.

1.6.3 Alat dan peralatan.

1.6.4 Makanan.

1.6.5 Artefak.

1.6.6 Simbol dan tindakan simbolik.

1.6.7 Ritual, ritus, upacara dan perayaan.

1.6.8 Pahlawan, tokoh penting dan individu.

1.6.9 Keyakinan, asumsi, nilai, dan sikap.

1.6.10 Bahasa.

1.6.11 Agama.

1.6.12 Pendidikan.

1.6.13 Institusi sosial.

1.6.14 Lingkungan.

1.7 Pendekatan interpretatif untuk biasanya menggunakan metode tatap muka dan sering didukung oleh media dan alat bantu interpretif. Pendekatan interpretatif meliputi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Melibatkan para peserta.

1.7.2 Memberikan komentar lisan untuk menjelaskan dan menerjemahkan karakteristik, signifikansi dan fitur tur.

1.7.3 Menghubungkan makna lokal dan budaya dengan pemandangan dan kegiatan.

1.7.4 Memfasilitasi pembelajaran, pemahaman dan kesadaran.

1.7.5 Mengontekstualisasikan tur dalam kerangka kerja dan cita rasa lokal.

1.7.6 Menghasilkan rasa hormat dan penghargaan untuk adat istiadat, sejarah, dan masyarakat setempat.

1.7.7 Memancing rasa ingin tahu, berpikir, dan mendorong refleksi pribadi.

1.7.8 Menghidupkan tur dengan memberikan kesempatan untuk belajar dan berpartisipasi.

1.7.9 Membangun hubungan antara kelompok tur dan lingkungan/fokus tur.

1.8 Berkonsultasi dengan komunitas terkait dapat meliputi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mengidentifikasi aspek budaya yang akan ditangani oleh kegiatan pariwisata.

1.8.2 Mengidentifikasi aspek budaya untuk tidak ditangani oleh kegiatan pariwisata.

1.8.3 Menentukan masalah budaya yang relevan dengan masyarakat.

1.8.4 Mendapatkan dukungan, kerja sama dan kepercayaan masyarakat.

1.8.5 Membangun saluran komunikasi untuk memfasilitasi dialog yang sedang berlangsung dengan masyarakat.

1.8.6 Menentukan sumber daya dan dukungan yang dibutuhkan atau diinginkan masyarakat untuk memfasilitasi partisipasi dalam kegiatan tersebut.

1.9 Masalah budaya dapat meliputi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Kegiatan yang sesuai dan kegiatan yang tidak pantas.

1.9.2 Pembatasan penggunaan dan pengungkapan informasi budaya.

1.9.3 Pembatasan akses ke tanah, bangunan, situs, dan objek wisata alam.

1.9.4 Penggunaan staf yang tepat untuk melakukan kegiatan yang diidentifikasi oleh masyarakat.

1.9.5 Kebutuhan untuk mempertahankan dan/atau mempromosikan nilai-nilai dan kebiasaan tradisional dan/atau kontemporer dalam kegiatan tersebut.

1.9.6 Mengakomodasi gaya negosiasi dan komunikasi yang berbeda yang ada di antara budaya yang berbeda.

1.10 Dampak kegiatan wisata budaya harus mencakup namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Ekonomi, termasuk biaya keuangan untuk, dan manfaat dari, kegiatan yang diusulkan.

1.10.2 Sosial, termasuk penilaian potensi, dan dampak, dislokasi sosial.

1.10.3 Budaya, termasuk menentukan potensi kerusakan, dan manfaat, yang dapat mengakibatkan elemen budaya spesifik yang ada.

1.10.4 Lingkungan, termasuk dampak pada flora dan fauna, polusi, degradasi ke situs/lahan, visual kemudahan area, energi dan fasilitas.

1.10.5 Pengembangan strategi yang efektif dan dapat diterima untuk mengelola identifikasi dampak negatif dan positif.

1.11 Merancang kegiatan pariwisata harus berhubungan dengan:

1.11.1 Mendorong keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan pengembangan proses.

1.11.2 Mendapatkan persetujuan dari masyarakat tentang sifat dan implementasi aktivitas yang direncanakan.

1.11.3 Mendapatkan otorisasi dan izin yang diperlukan.

1.11.4 Merancang strategi dan prosedur yang akan menyeimbangkan kelayakan ekonomi dengan budaya kelayakan.

1.11.5 Mengembangkan kode praktik bersama dengan masyarakat untuk mendukung pengenalan dan implementasi kegiatan yang diidentifikasi.

1.11.6 Menyiapkan rencana implementasi untuk kegiatan, termasuk mendapatkan persetujuan rencana dari komunitas tertentu.

1.11.7 Melatih staf dalam kaitannya dengan aktivitas, termasuk kepekaan budaya dan pelatihan penyadaran itu mencakup rasa hormat terhadap budaya yang berbeda dan menekankan perlunya staf untuk menunjukkan kepekaan budaya yang sesuai dan rasa hormat dengan pelanggan kelompok wisata.

1.11.8 Memastikan kesesuaian budaya semua kegiatan yang diidentifikasi dan direncanakan, termasuk melakukan uji coba, mendapatkan umpan balik dari masyarakat dan memodifikasi kegiatan, sebagaimana diminta.

1.11.9 Mengidentifikasi perilaku yang sesuai oleh pemandu wisata dan anggota grup wisata selama diidentifikasi.

1.11.10 Menentukan sifat, ruang lingkup, dan perincian informasi yang akan, atau diizinkan untuk, dibagikan kepada anggota kelompok wisata sebagai bagian dari kegiatan yang diidentifikasi.

1.11.11 Mengembangkan materi seperti iklan dan materi promosi untuk menemani dan mendukung kegiatan pariwisata, termasuk desain materi *handout* dan persiapan komentar

yang akurat, menghindari *stereotip* budaya dan gambar yang dianggap tabu, menghormati dan melindungi hak kekayaan intelektual dan hak cipta.

1.12 Kode praktik berkaitan dengan prosedur yang disepakati bahwa perusahaan wisata akan mematuhinya, membutuhkannya staf untuk menunjukkan ketika melakukan tur yang mencakupi kegiatan wisata budaya dapat berhubungan dengan:

1.12.1 Melibatkan orang yang tepat dalam penyampaian kegiatan kepada kelompok wisata.

1.12.2 Menggambarkan perilaku staf yang tepat dan tidak pantas saat menyajikan aktivitas budaya.

1.12.3 Menominasikan staf yang tepat untuk berbagai kegiatan budaya.

1.12.4 Memberikan pedoman untuk persyaratan keterampilan bahasa pemandu wisata.

1.12.5 Memberikan pedoman tentang penggunaan informasi yang sensitif secara budaya.

1.12.6 Memberikan pedoman untuk negosiasi dengan masyarakat-termasuk perselisihan, resolusi, negosiasi kontrak dan pengembangan lebih lanjut dari kegiatan yang ada.

1.13 Mencari pendanaan dan dukungan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Meminta bantuan pemerintah dan lembaga pemerintah dan dukungan keuangan,termasuk pasokan dana seperti hibah, sumber daya atau bantuan perpajakan.

1.13.2 Mencari dukungan dari badan puncak agensi.

1.13.3 Mencari mitra usaha patungan.

1.13.4 Mencari sponsor komersial.

1.14 Dukungan pasokan dan sumber daya yang teridentifikasi mungkin terkait dengan:

1.14.1 Pelatihan.

1.14.2 Sumber keuangan.

1.14.3 Sumber daya fisik, termasuk pembangunan infrastruktur dan bangunan.

1.15 Memulai kegiatan akan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Memastikan rencana tersebut dilaksanakan sesuai dengan konten yang dinyatakan dan disepakati.

1.15.2 Menjamin bahwa organisasi memenuhi janji dan kewajibannya kepada masyarakat.

1.15.3 Tersedia untuk membantu masyarakat untuk memenuhi bagiannya dari rencana.

1.15.4 Memberi nasihat kepada pengunjung tentang standar perilaku yang disepakati ketika terlibat dalam kegiatan dan bergaul dengan penduduk setempat.

1.15.5 Mengintegrasikan persyaratan kegiatan ke dalam prosedur operasi standar untuk bisnis.

1.16 Memantau kegiatan dan tindakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Mengamati tindakan staf, pelanggan dan komunitas tertentu.

1.16.2 Mendengarkan staf, pelanggan, dan komunitas tertentu.

1.16.3 Mengambil tindakan perbaikan ketika tingkat perilaku, rasa hormat, dan bahasa yang dapat diterima tidak sesuai dengan staf dan/atau pelanggan, termasuk meminta orang untuk memodifikasi tindakan mereka dan/atau membatasi atau memperpendek aktivitas.

1.17 Mengubah aktivitas dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Memvariasikan aktivitas saat ini.

1.17.2 Memodifikasi kegiatan di masa depan.

1.17.3 Menghapus kegiatan dari rencana perjalanan masa depan.

1.17.4 Penghentian aktivitas.

1.18 Dapatkan umpan balik dari pelanggan dan staf pemandu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Mencari komentar dan saran verbal dan tertulis.

1.18.2 Melakukan *briefing* dengan staf.

1.19 Berkomunikasi dengan komunitas tertentu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Berbicara dengan para penatua dan orang-orang penting dalam komunitas tertentu.

1.19.2 Mencari komentar dan saran verbal dan tertulis.

1.19.3 Menegosiasikan kegiatan penggantian dengan komunitas tertentu.

1.19.4 Mengidentifikasi kegiatan tambahan untuk dimasukkan dalam rencana perjalanan, bila perlu.

1.20 Menilai rencana yang disiapkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Memodifikasi rencana berdasarkan umpan balik yang diterima bersama dengan komunitas yang dipilih.

1.20.2 Meratifikasi rencana yang ada di mana tidak ada masalah atau masalah telah diidentifikasi.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Peralatan komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan internet

2.2.2 Alat tulis kantor

2.2.3 Peta – peta

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL.03.07 *Develop and Coordinate Appropriate Cultural Tourism Activities*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian harus memastikan interaksi di tempat kerja yang sebenarnya dengan komunitas aktual termasuk pengiriman kegiatan yang disepakati.

1.2 Metode penilaian

Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

1.2.2 Portofolio dokumentasi yang dikembangkan oleh kandidat–termasuk bahan penelitian, umpan balik, dan rencana.

1.2.3 Wawancara dengan anggota komunitas yang diidentifikasi untuk menentukan tingkat kepuasan mereka perencanaan dan\proses konsultatif, dan kegiatan yang dilaksanakan.

1.2.4 Permainan peran.

1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.6 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

1.2.7 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan berurusan dengan, dan memberikan dukungan untuk komunitas

3.1.2 Pengetahuan tentang peraturan dan regulasi lokal yang berkaitan dengan keterlibatan dan partisipasi lokal masyarakat di perusahaan komersial

3.1.3 Prinsip penuntun interpretatif

3.1.4 Prinsip-prinsip kesadaran budaya dan sensitivitas budaya

3.2 Ketrampilan

3.2.1 Kemampuan untuk berkonsultasi dengan orang dan mengidentifikasi masalah yang relevan

3.2.2 Prinsip operasi dampak minimal

3.2.3 Kemampuan untuk menggunakan teknik penelitian, komunikasi dan negosiasi

3.2.4 Prinsip perencanaan dan pengembangan strategi

3.2.5 Kemampuan untuk menggunakan keterampilan dan teknik pemantauan dan umpan balik

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Komunikasi yang baik

4.3 Memiliki kemampuan bernegosiasi yang baik

5. Aspek kritis

5.1 Kepekaan dalam menunjukkan sensitivitas dan rasa hormat budaya yang tepat saat bekerja dengan pelanggan wisata pada tur yang dicalonkan dan atau kegiatan interpretatif

5.2 Kecermatan dalam meneliti dan menghasilkan informasi berbasis budaya yang akurat dan komprehensif mengenai komunitas terpilih

5.3 Keandalan bernegosiasi dengan komunitas terpilih untuk mencapai kesepakatan, dan memperoleh umpan balik dari wisatawan

KODE UNIT : **N.79JPW00.043.2**

JUDUL UNIT : **Mengikuti Prosedur Keselamatan dan Keamanan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk melindungi keselamatan dan keamanan pelanggan seperti yang dipersyaratkan oleh undang-undang dan perusahaan, namun tidak mencakup kesehatan, kebersihan atau pertolongan pertama.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi persyaratan keselamatan dan keamanan	1.1 **Persyaratan regulasi keselamatan dan keamanan** dijelaskan. 1.2 **Kebijakan dan prosedur keselamatan dan keamanan perusahaan** dijelaskan. 1.3 **Sumber daya yang tersedia** untuk mendukung prosedur keselamatan dan keamanan diidentifikasi. 1.4 **Konsekuensi** jika mengabaikan prosedur keselamatan dan keamanan dijelaskan. 1.5 **Kewenangan** dan **lingkup** tanggung jawab individu dalam kaitannya dengan keselamatan dan keamanan diklarifikasi, 1.6 **Informasi keselamatan dan keamanan** yang relevan dengan tur, perjalanan atau acara yang akan dilakukan **diperoleh**.
2. Mengikuti prosedur pencegahan keselamatan dan keamanan	2.1 **Informasi keselamatan dan keamanan** diberikan kepada pelanggan. 2.2 **Pemeriksaan keselamatan dan keamanan** yang sudah ditetapkan diikuti. 2.3 **Prosedur pengendalian** keselamatan dan keamanan yang diperlukan diikuti. 2.4 **Risiko rutin dan pelanggaran keamanan yang teridentifikasi** diambil tindakan untuk **diatasi.**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.5 **Orang yang mencurigakan dan situasi yang tidak normal diselidiki**. 2.6 Bantuan dari **personel yang relevan** untuk mengatasi kebutuhan keselamatan dan keamanan dicari. 2.7 Risiko serius, bahaya dan **pelanggaran** keamanan dilaporkan. 2.8 **Dokumentasi** rekaman tindakan keselamatan dan keamanan yang diambil dilengkapi.
3. Menanggapi situasi darurat	3.1 **Situasi darurat** diidentifikasi. 3.2 **Tindakan yang diambil** untuk menanggapi situasi darurat **ditentukan**. 3.3 Prosedur tanggap darurat diikuti. 3.4 Bantuan fasilitas tanggapan terhadap situasi darurat dari personel yang relevan dicari. 3.5 Dokumentasi rekaman tindakan yang diambil sebagai respons dalam situasi darurat dilengkapi.
4. Memberikan umpan balik kepada manajemen tentang prosedur keselamatan dan keamanan	4.1 **Masalah yang butuh perhatian** diidentifikasi. 4.2 **Masalah disampaikan** kepada manajemen. 4.3 **Solusi** atas masalah yang teridentifikasi **direkomendasikan**.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Persyaratan regulasi keselamatan dan keamanan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Undang-undang dan peraturan dari negara tuan rumah di tingkat lokal dan nasional, di mana berlaku.

1.2.2 Kode praktik dari instansi yang berwenang dan lembaga.

1.2.3 Saran dan rekomendasi dari instansi dan lembaga yang berwenang.

1.2.4 Kepedulian terhadap tugas.

1.3 Kebijakan dan prosedur keselamatan dan keamanan perusahaan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Tanggung jawab hukum.

1.3.1 Penggunaan pakaian dan peralatan pelindung diri oleh staf dan pelanggan.

1.3.2 Teknik kerja yang aman.

1.3.3 Pra-syarat yang harus dicapai sebelum pelanggan terlibat dalam kegiatan atau metode perjalanan tertentu.

1.3.4 Prosedur darurat untuk acara dinominasikan/ direncanakan.

1.3.5 Prosedur untuk menangani kematian, selama kegiatan atau di perjalanan tur.

1.3.6 Keamanan dokumen, properti dan uang tunai, termasuk barang-barang milik perusahaan tuan rumah dan pelanggan.

1.3.7 Prosedur penilaian risiko, analisis risiko dan pengendalian risiko.

1.3.8 Keselamatan dan keamanan diri, termasuk staf dan pelanggan.

1.3.9 Ditetapkannya pemeriksaan pra-keberangkatan dan pra-kegiatan, termasuk:

a. Penilaian pelanggan, seperti kondisi mental, kebugaran fisik dan kemampuan.

b. Kesiapan, kebutuhan pakaian dan lainnya yang berlaku untuk peristiwa individu dan kegiatan.
c. Keamanan kendaraan dan keamanan, termasuk yang dimiliki oleh perusahaan tuan rumah, atau menyewa.
d. Dari penyedia eksternal, atau disediakan oleh operator tur lainnya atau agen.
e. Pemeriksaan peralatan dan fasilitas.
f. Penilaian lingkungan terdekat dan sekitarnya, termasuk fisik.
g. Struktur dan lingkungan alam seperti cuaca.

1.3.10 Katering untuk pelanggan yang cacat atau mengalami gangguan mobilitas.

1.3.11 Asuransi bagi staf, pelanggan dan harta benda.

1.3.12 Memperoleh persetujuan yang diperlukan dari otoritas/pemerintah.

1.3.13 Berkomunikasi dengan media setelah insiden, termasuk kecelakaan, cedera, kerusakan, kematian.

1.3.14 *Close-call*/nyaris, kehilangan harta benda, keterlambatan, penundaan atau pembatalan.

1.3.15 Integrasi operasi etis dengan persyaratan keselamatan dan keamanan.

1.4 Sumber daya yang tersedia dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Pelatihan.

1.4.2 Peralatan dan pakaian pelindung diri.

1.4.3 Rencana, termasuk rencana manajemen darurat dan rencana kontinjensi.

1.4.4 Sistem dan peralatan keselamatan dan keamanan.

1.4.5 *Hand-out* dan poster, termasuk material yang didistribusikan kepada pelanggan sebelum dan selama dalam perjalanan dan berwisata.

1.5 Konsekuensi berhubungan dengan namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Klaim asuransi.

1.5.2 Kerugian dan/atau kerusakan harta benda.

1.5.3 Cedera, penyakit dan kematian.

1.5.4 Tindak pidana dan perdata terhadap staf dan perusahaan tuan rumah.

1.5.5 Kerusakan reputasi dan citra perusahaan tuan rumah.

1.5.6 Mengurangi tingkat transaksi.

1.6 Kewenangan dan lingkup harus berhubungan dengan namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Kemampuan untuk bertindak dalam keadaan darurat.

1.6.2 Tingkat kewajiban hukum individu dan tanggung jawab.

1.6.3 Pedoman untuk mengambil tindakan dalam batas kewenangan.

1.6.4 Kewenangan bagi staf untuk bertindak atas nama perusahaan.

1.6.5 Identifikasi parameter operasional.

1.6.6 Identifikasi masalah dimana rujukan ke manajemen diperlukan.

1.7 Memperoleh informasi keselamatan dan keamanan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Meneliti lokasi wisata, destinasi, atraksi, daerah setempat dan negara-negara.

1.7.2 Membiasakan staf dengan peralatan, fasilitas dan kesempatan untuk beraktivitas.

1.7.3 Mengidentifikasi ketersediaan layanan darurat dan dukungan yang tersedia saat terjadi masalah.

1.7.4 Mengidentifikasi sistem komunikasi yang akan digunakan saat terjadi masalah.

1.7.5 Memahami prosedur dan protokol lokal/setempat.

1.7.6 Mengidentifikasi pihak berwenang setempat untuk menghubungi sebelum keberangkatan dan di keadaan darurat.

1.7.7 Mengidentifikasi potensi risiko untuk setiap acara atau perjalanan, termasuk risiko lingkungan, fisik, sosial, budaya, operasional dan perjalanan wisata.

1.8 Memberikan informasi keselamatan dan keamanan dapat meliputi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mendistribusikan informasi keselamatan dan keamanan.

1.8.2 Menjelaskan syarat dan kondisi, termasuk klausul pengecualian batasan tanggung jawab dan sukarela terhadap asumsi risiko.

1.8.3 Menasihati pelanggan terhadap tugas mereka yang bertanggung jawab untuk memperhatikan keselamatan dan keamanan mereka sendiri.

1.8.4 Menunjukkan praktik keselamatan dan keamanan.

1.8.5 Memasang petunjuk keselamatan dan keamanan.

1.8.6 Menasihati pelanggan dalam kaitannya dengan keselamatan dan keamanan di setiap awal kegiatan dan saat tiba di setiap destinasi dan atraksi baru.

1.8.7 Menjawab pertanyaan dari pelanggan yang berkaitan dengan keselamatan dan keamanan.

1.8.8 Menyoroti potensi bahaya yang berkaitan dengan keselamatan dan keamanan secara berkelanjutan.

1.9 Pemeriksaan keselamatan dan keamanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Memantau pelanggan dan tindakan mereka.

1.9.2 Melakukan pemeriksaan fisik dan visual yang teratur dan berkelanjutan di properti dan aset.

1.9.3 Memantau cuaca dan kondisi lingkungan lainnya.

1.9.4 Memeriksa perimeter.

1.9.5 Memeriksa kendaraan.

1.9.6 Mengikuti daftar periksa yang telah disiapkan.

1.10 Prosedur pengendalian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Menjaga kelompok bersama-sama.

1.10.2 Mengawasi kegiatan.

1.10.3 Tindakan mengarahkan.

1.10.4 Memastikan peralatan dan pakaian pelindung diri yang sesuai dipakai saat diperlukan.

1.10.5 Mengikuti pedoman keselamatan dan keamanan bagi kegiatan individu, termasuk yang diatur oleh penyedia tempat, atraksi dan *provider* eksternal.

1.10.6 Patuh kepada rencana yang telah disiapkan untuk pengendalian keselamatan dan keamanan untuk kegiatan individu, perjalanan dan wisata.

1.11 Mengatasi risiko rutin dan pelanggaran keamanan yang diidentifikasi dapat meliputi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mengoptimalkan keselamatan dan keamanan pelanggan dan staf secara terus-menerus.

1.11.2 Membatasi tindakan pelanggan.

1.11.3 Membatasi akses dan partisipasi, yang diperlukan untuk keselamatan dan keamanan.

1.11.4 Membatalkan, atau memodifikasi kegiatan dan usaha yang diidentifikasikan berpotensi berbahaya, atau yang memberikan potensi mengganggu keamanan.

1.11.5 Penghubung dengan personel atau pihak berwenang setempat.

1.12 Menyelidiki orang yang mencurigakan dan situasi yang tidak normal dapat mencakup:

1.12.1 Memantau terus menerus lingkungan dan sekitarnya.

1.12.2 Menentukan ancaman dari orang yang mencurigakan dan situasi yang tidak normal.

1.12.3 Menanggapi secara tepat untuk menjaga keselamatan dan keamanan pelanggan dan staf.

1.13 Personel yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Staf lain dari perusahaan tuan rumah.

1.13.2 Pelanggan.

1.13.3 Layanan darurat.

1.13.4 Personel keamanan eksternal dan profesional lain yang tepat.

1.14 Pelanggaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Peralatan yang rusak atau tidak berfungsi.

1.14.2 Kehilangan harta benda, barang, uang tunai, peralatan atau bahan lainnya, termasuk barang-barang milik pelanggan, perusahaan atau *provider* eksternal.

1.14.3 Adanya orang yang tidak berwenang dan/atau tanda-tanda akses yang tidak sah.

1.14.4 Fasilitas yang tidak aman dan membahayakan.

1.15 Dokumentasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Daftar periksa keamanan dan keselamatan.

1.15.2 Ringkasan harian internal.

1.15.3 Laporan.

1.15.4 Formulir pemeliharaan.

1.15.5 Formulir identifikasi bahaya.

1.15.6 *Tour and travel log.*

1.15.7 Pernyataan tertulis.

1.16 Mengidentifikasi situasi darurat dapat meliputi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Ancaman bom, ancaman teroris dan kegiatan teroris.

1.16.2 Orang gila.

1.16.3 Kendaraan bermotor, atau serupa, kecelakaan.

1.16.4 Tindak kriminal, termasuk penyerangan, perampokan, pencurian.

1.16.5 Bencana alam, termasuk cuaca, gempa bumi, petir, banjir.

1.16.6 Cedera dan penyakit.

1.16.7 Kehilangan makanan, air, transportasi dan/atau komunikasi.

1.16.8 Menentukan dampak potensial dan tingkat keadaan darurat.

1.17 Menentukan tindakan yang diambil dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Mengambil tindakan perlindungan segera.

1.17.2 Mengevakuasi orang.

1.17.3 Memberitahukan pihak berwenang untuk mencari saran dan/atau memanggil bantuan mereka.

1.17.4 Mengambil tindakan 'serangan pertama', yang aman untuk melakukannya.

1.17.5 Memberitahu pelanggan tindakan yang dimaksudkan.

1.17.6 Mencari umpan balik dari pelanggan untuk memastikan bahwa mereka memahami tindakan yang diajukan dan dapat memenuhinya persis.

1.17.7 Mengikuti rencana manajemen darurat dan/atau rencana kontinjensi yang telah disiapkan.

1.18 Masalah yang membutuhkan perhatian harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Contoh ketika keselamatan dan keamanan terganggu, termasuk insiden nyaris.

1.18.2 Mengidentifikasi keselamatan dan keamanan kekurangan.

1.18.3 Peristiwa yang sebelumnya menimbulkan kecelakaan, sakit, kematian, kerusakan atau kerugian.

1.18.4 Situasi di masa lalu yang mengharuskan keterlibatan, atau intervensi, layanan darurat atau otoritas yang sama.

1.18.5 Keluhan yang diterima dari pelanggan yang terkait dengan masalah keamanan dan keselamatan.

1.18.6 Contoh dimana paparan media yang negatif terjadi.

1.19 Menyampaikan masalah namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Mendiskusikan masalah dengan manajemen.

1.19.2 Menyiapkan penjelasan tertulis dan laporan.

1.20 Merekomendasikan solusi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Menyarankan alternatif untuk situasi yang memunculkan isu-isu yang diidentifikasi.

1.20.2 Merevisi rencana standar.

1.20.3 Mengembangkan rencana dan/atau daftar tambahan.

1.20.4 Menyelidiki, biaya dan mengevaluasi jawaban atas permasalahan yang diidentifikasi.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 *Alarm.*

2.1.2 *Closed-Circuit Television* (CCTV).

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Sistem pengamanan.

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCC.CL1.04 *Follow Safety and Security Procedures*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Pengamatan kinerja calon praktis

1.2.2 Studi kasus

1.2.3 Latihan simulasi

1.2.4 Memainkan peran

1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis

1.2.6 Laporan pihak ketiga diisi oleh supervisor

1.2.7 Proyek dan tugas kerja

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan perusahaan dan prosedur dalam hal keselamatan dan keamanan

3.1.2 Gambaran dari undang-undang yang relevan dalam kaitannya dengan keselamatan dan keamanan dari negara tuan rumah, pemerintah lokal, dan perusahaan

3.1.3 Penyebab umum kecelakaan, cedera dan pelanggaran keamanan

3.1.4 Prinsip-prinsip manajemen risiko

3.1.5 Sistem komunikasi dan protokol di negara tujuan yang relevan

3.1.6 Layanan darurat, pemerintah dan lembaga di negara tujuan yang relevan

3.1.7 Persyaratan asuransi dan masalah kewajiban

3.1.8 Praktik kerja yang aman

3.2 Keterampilan

3.2.1 Komunikasi, kepemimpinan, interpersonal dan negosiasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam menjalankan standar operasional perusahaan

4.2 Cermat dalam menilai situasi

4.3 Waspada saat mengawasi acara atau aktivitas

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam menggambarkan dan menjelaskan keselamatan dan keamanan kebijakan perusahaan setempat dan prosedur untuk pelanggan

5.2 Kecermatan dalam melaporkan, merekam dan menyampaikan pelanggaran keselamatan dan keamanan dari acara atau aktivitas yang dilakukan

5.3 Kecepatan dalam menanggapi simulasi situasi darurat untuk acara atau aktivitas tersebut di tujuan atau lokasi yang ditentukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.044.2**

JUDUL UNIT : **Mengemudikan Berbagai Tipe Kendaraan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menggerakkan kendaraan pendukung tur, seperti kendaraan komersial ringan dan mobil, memantau kondisi jalan dan lalu lintas dengan aman dan memantau keselamatan dan keandalan kendaraan. Unit ini mengharuskan peserta untuk mengikuti dan lulus uji Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diperlukan sebagaimana ditentukan oleh negara penyelenggara untuk memungkinkan mereka mengendarai kendaraan yang ditentukan sesuai keperluan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mendapatkan surat izin mengemudi	1.1 **Kendaraan** yang harus di kemudikan diidentifikasi. 1.2 **Surat Ijin Mengemudi (SIM)** yang diperlukan diidentifikasi. 1.3 **Ujian/tes** untuk mendapatkan SIM yang diperlukan **diikuti**.
2. Memonitor perawatan kendaraan	2.1 **Perawatan pencegahan rutin dan memeriksaan operasional** kendaraan yang akan digunakan dilakukan. 2.2 Laporan perawatan diisi sesuai kebutuhan. 2.3 Jadwal pemeliharaan dan pengecekan yang telah ditetapkan oleh produsen kendaraan dipatuhi. 2.4 **Pemeriksaan khusus dan pemeriksaan rutin setelah perjalanan** dilakukan. 2.5 **Cara kerja dan efisiensi kendaraan** selama beroperasi diperiksa. 2.6 **Perbaikan minor** dilakukan.
3. Memonitor kondisi jalan	3.1 **Kondisi jalan** dinilai. 3.2 **Kondisi lalu lintas** dinilai. 3.3 Informasi tentang kondisi jalan dan lalu lintas ke kantor pusat dilaporkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.4 **Faktor-faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan atau penyimpangan rute** diindentifikasi. 3.5 Kondisi untuk menentukan rute dijadikan pilihan pertimbangan. 3.6 Peta dibaca.
4. Mengendarai kendaraan	4.1 **Dasar operasional praktik mengemudi** didemonstrasikan**.** 4.2 **Praktik yang berhubungan dengan menarik trailer** didemonstrasikan. 4.3 **Praktik mundur** didemonstrasikan. 4.4 **Prosedur parkir** dan mematikan mesin didemonstrasikan. 4.5 Teknik mengemudi untuk menangani **bahaya** diidentifikasi. 4.6 Cara mengemudi untuk mengakomodir masalah kendaraan dimodifikasi. 4.7 **Prosedur darurat** diikuti.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. Wholesaler.
         e. Incentive House.
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Kendaraan akan mencakup bus besar atau kendaraan yang digunakan oleh staf untuk mendukung pengiriman wisata dan/atau transfer dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Minibus.

1.2.2 Bus dengan sarana bermalam.

1.2.3 Bus tingkat.

1.2.4 Bus gandeng.

1.2.5 Kendaraan yang khusus dipakai untuk kendaraan bagasi penumpang dan/atau kargo.

1.2.6 Kendaraan dwi fungsi/dwi bahan bakar.

1.3 Mengidentifikasi SIM akan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Menghubungi otoritas lalu lintas yang relevan di negara penyelenggara untuk menentukan lisensi pengemudi yang diperlukan untuk klasifikasi kendaraan yang dimaksud.

1.3.2 Mengidentifikasi pra-syarat untuk memperoleh izin yang diperlukan pengemudi termasuk usia, pengalaman sebelumnya dan lisensi tambahan.

1.3.3 Mengidentifikasi persyaratan yang diperlukan untuk lulus lisensi yang diperlukan termasuk praktik dan penilaian teoritis dan sifat dan ruang lingkup penilaian ini.

1.4 Pelatihan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Pelatihan formal yang dilakukan oleh pihak yang berwenang.

1.4.2 Pelatihan formal yang dilakukan oleh perusahaan swasta, termasuk lembaga pelatihan pengemudi.

1.4.3 *In-house training* tersedia pada saat magang.

1.4.4 Praktik diperlukan untuk meningkatkan pelatihan dan menambah praktik.

1.4.5 Pengalaman yang diperoleh dengan kondisi yang bisa diharapkan akan ditemui saat tur dan/atau kegiatan transfer yang dapat mencakup:

a. Mengemudi siang dan malam.
b. Kondisi *on* dan *off-road*.
c. Dalam tempat latihan.
d. Transmisi manual dan otomatis.

1.5 Melakukan penilaian SIM harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Berhasil menyelesaikan ujian teori penilaian Surat Ijin Menegemudi (SIM).

1.5.2 Berhasil menyelesaikan ujian praktik penilaian SIM.

1.5.3 Dikeluarkan dengan lisensi yang sesuai.

1.6 Lakukan perawatan pencegahan rutin dan pemeriksaan operasional harus berhubungan dengan melakukan inspeksi visual kendaraan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pemeriksaan kendaraan termasuk menggunakan peralatan yang diperlukan dan memeriksa kebocoran.

1.6.2 Memeriksa dan menambah minyak oli, oli transmisi, *gearbox*, air radiator, air kaca depan dan cairan rem.

1.6.3 Memeriksa ban, termasuk tekanan ban, ban cadangan, tapak ban dan inspeksi kerusakan.

1.6.4 Memeriksa semua lampu, termasuk lampu sein, lampu rem, lampu kecil dan besar, lampu mobil, lampu interior, lampu *hazzard* dan lampu mundur.

1.6.5 Memeriksa kebersihan kaca, termasuk kaca depan, kaca belakang, jendela samping dan cermin.

1.6.6 Memeriksa sabuk pengaman, termasuk sistim operasional sabuk pengaman pengemudi/penumpang.

1.6.7 Memeriksa rem, termasuk pedal rem dan uji pengereman.

1.6.8 Memeriksa fasilitas komunikasi, termasuk *on-board sound system.*

1.6.9 Memeriksa fitur keamanan, termasuk kunci, kait dan peralatan lain yang dirancang untuk keamanan, tempat bagasi, peralatan dan perlengkapan penyimpanan.

1.6.10 Jalan mesin dan suara yang timbul, asap, kebocoran dan indikator lainnya dari mesin.

1.6.11 Memeriksa laporan pemeliharaan dari perjalanan sebelumnya untuk mengidentifikasi masalah yang dicatat oleh pengemudi lainnya.

1.6.12 Memperbaharui catatan penggunaan kendaraan, termasuk rekaman jarak perjalanan, tujuan, tanggal dan

waktu, biaya yang dikeluarkan dan hal-hal yang membutuhkan perhatian dari pengemudi.

1.7 Pemeriksaan khusus dan layanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menyediakan layanan tambahan dan pemeliharaan kondisi yang berat, termasuk debu, kotoran, lumpur dan pasir, air, waktu yang lama dalam penggunaan gigi rendah, waktu yang lama dalam penggunaan *four wheel drive*, atau penggunaan yang signifikan di daerah pegunungan.

1.7.2 Pemeriksaan secara berkala di *tool kit* dan suku cadang dilakukan pada setiap kendaraan untuk memastikan semua item ada sewaktu diperlukan.

1.8 Memeriksa kinerja dan efisiensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Memantau keadaan mesin termasuk suara, getaran, bau, asap, kerusakan peralatan/barang.

1.8.2 Memeriksa penggunaan bahan bakar dan membandingkannya terhadap jarak yang ditempuh, termasuk medan yang dijalani dan berat penumpang dan kargo.

1.8.3 Merekam hal-hal yang membutuhkan perhatian, termasuk penggunaan buku log dan buku catatan.

1.8.4 Melaporkan kepada orang yang tepat.

1.8.5 Menjalankan servis berkala yang diperlukan sewaktu tur.

1.9 Perbaikan rutin kecil harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mengganti lampu yang pecah, termasuk lampu sein, lampu rem, lampu depan kecil dan besar, lampu mengemudi, lampu interior, lampu *hazzard* dan lampu mundur.

1.9.2 Mengganti *fan belt* yang rusak.

1.9.3 Mengganti selang radiator bagian atas dan bawah.

1.9.4 Mengganti saringan udara dan bahan bakar.

1.9.5 Mengganti sekring.

1.9.6 Mengganti dan menyesuaikan cermin eksternal.

1.9.7 Mengganti kaca belakang/penutup dan reflektor.

1.9.8 Mengganti ban, termasuk perbaikan ban menggunakan *patch kit* darurat dan mengisi udara ban kembali.

1.9.9 Mencatat dan melaporkan barang-barang yang cacat dan/atau hal-hal yang tidak sesuai, atau kerusakan yang tidak dapat diatasi melalui servis ringan.

1.10 Menilai kondisi jalan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Memeriksa rute sebelum memulai perjalanan, termasuk identifikasi potensi bahaya seperti cuaca, medan yang sulit, perubahan kondisi jalan.

1.10.2 Mendapatkan rincian mengenai kondisi jalan dari pihak yang berwenang, badan otomotif atau otoritas darurat.

1.10.3 Mempersiapkan dukungan yang potensial dan *service* darurat yang bisa dipanggil untuk membantu dalam hal terjadi kecelakaan atau kerusakan.

1.11 Menilai kondisi lalu lintas harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Menentukan keadaan lalu lintas.

1.11.2 Mempertimbangkan keadaan lalu lintas mengingat arah lalu lintas yang bergerak.

1.12 Faktor-faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan atau penyimpangan rute dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Kecelakaan lalu lintas.

1.12.2 Banjir.

1.12.3 Batas berat pada jalan dan jembatan.

1.12.4 Pembatasan penggunaan jalan pada bentuk kendaraan lainnya.

1.12.5 Kerusakan jalan dan tanah longsor.

1.12.6 Kerusakan jembatan dan/atau terowongan.

1.12.7 Perbaikan jalan, termasuk yang disebabkan oleh perbaikan utilitas seperti gas, air, dll.

1.12.8 Konstruksi bangunan.

1.12.9 Situasi darurat yang berdampak pada penggunaan jalan, termasuk kebakaran semak dan bangunan.

1.12.10 Penutupan jalan karena acara khusus, termasuk festival, pawai, parade.

1.12.11 Lalu lintas pada saat liburan.

1.13 Kondisi faktor dalam pilihan rute dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Mengubah jadwal untuk mengoptimalkan keselamatan.

1.13.2 Mengubah rute untuk memastikan tenggat waktu yang diharuskan terpenuhi.

1.13.3 Merubah rute perjalanan untuk memastikan tercapai tujuan.

1.14 Praktik dasar mengemudi harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menyalakan kendaraan, termasuk kunci dan penggunaan *choke* dan kontrol tangan untuk mengatur kecepatan putaran/mesin.

1.14.2 Kemudi kendaraan dan manuver kendaraan, termasuk pada jalan tanjakan, turunan bukit dan jalan yang rata.

1.14.3 Menangani performa mesin, termasuk kecepatan dan suhu putaran mesin dalam direkomendasikan untuk penggunaan yang efektif dari transmisi.

1.14.4 Menggunakan semua kontrol kendaraan, instrumen dan indikator, termasuk kontrol kaki dan tangan.

1.14.5 Posisi parkir kendaraan.

1.14.6 Memperlambat dan menghentikan kendaraan pada tanjakan, turunan dan jalan yang rata.

1.14.7 Teknik mengemudi yang aman, termasuk mengatur kecepatan, pindah jalur secara aman, memperhatikan arah, mengantisipasi kondisi jalan, membaca lalu lintas, memerlukan bantuan, sabuk pengaman, jarak pengereman yang aman dan berbagai kondisi dalam mengemudi.

1.15 Praktik yang berkaitan dengan penarik *trailer* harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menyimpan/memasang *trailer.*

1.15.2 Memasang *trailer* dan mengamankan ke kendaraan.

1.15.3 Melepas *trailer* dari kendaraan.

1.15.4 Menarik *trailer* ke atas, menuruni dan di permukaan rata, termasuk di/melalui air.

1.16 Latihan praktik mundur harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Mundur ke atas, turun dan di permukaan rata.

1.16.2 Menjaga keselamatan.

1.16.3 Tetap menjaga penglihatan keadaan sekeliling.

1.16.4 Mencapai posisi yang tepat.

1.16.5 Memundurkan trailer termasuk ke atas, turun, di permukaan tanah yang rata dan ke tempat yang terbatas.

1.17 Parkir dan mematikan mesin dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Menghentikan kendaraan.

1.17.2 Mematikan mesin.

1.17.3 Melakukan rem parkir.

1.17.4 Mengamankan kendaraan di permukaan rata dan di sebuah tanjakan.

1.17.5 Mengamankan kendaraan dari pencurian.

1.17.6 Menyesuaikan dengan instruksi pabrik dan prosedur operasi standar perusahaan penyelenggara.

1.18 Keadaan bahaya mungkin mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Jalan basah dan es.

1.18.2 Jalan berminyak/licin.

1.18.3 Hewan dan benda-benda di jalan.

1.18.4 Kendaraan yang diparkir di jalan.

1.18.5 Pejalan kaki dan persimpangan.

1.18.6 Jalan banjir.

1.18.7 Jalan berangin.

1.18.8 Jalan berkabut sehingga mengurangi visibilitas.

1.19 Prosedur darurat dapat meliputi prosedur yang harus diikuti dalam hal:

1.19.1 Kecelakaan kendaraan/tabrakan.

1.19.2 Kebakaran di dalam kendaraan.

1.19.3 Bahan bakar bocor.

1.19.4 Rem rusak.

1.19.5 Kemudi rusak.

1.19.6 Kerusakan, termasuk prosedur tertentu di mana kerusakan terjadi di lokasi yang berbahaya.

1.20 Menggunakan sistem suara dalam *on-board* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Menyesuaikan kontrol, termasuk volume dan kontrol *speaker* perorangan.

1.20.2 Teknik mikrofon.

1.21 Sistem suara dua arah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Radio *Ultra High Frequency* (UHF).

1.21.2 Radio *Citizens Band* (CB).

1.21.3 *Single side band* radio.

1.21.4 Pengiriman, penerimaan dan menafsirkan pesan.

1.21.5 Mengikuti protokol standar operasional.

1.22 Sistim hiburan dalam kendaraan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Radio penerima.

1.22.2 Televisi.

1.22.3 Video *Player* dan *Digital Video Disc* (DVD)

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.2.1 Bus.

2.2.2 Kendaraan wisata.

2.2 Perlengkapan

2.3.1 Alat Tulis Kantor (ATK).

3. Peraturan yang diperlukan

   (Tisak ada.)

4. Norma dan standar

   4.1 Norma

   (Tidak ada.)

   4.2 Standar

   4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTG.CL3.09 *Drive Various Type of Service Vehicle*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

   1.3 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan yang mendukung.

   1.4 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu atau bidang tanggung jawab.

   1.5 Penilaian aplikasi kerja aktual atau simulasi keterampilan mengemudi.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam memperhatikan penggunaan bus dan kendaraan

   3.1.2 Prinsip-prinsip keamanan baik dijalan biasa maupun *off-road*

   3.1.3 Pengetahuan tentang kondisi jalan setempat

   3.1.4 Pengetahuan tentang petunjuk pengoperasian pabrik kendaraan dan layanan manual untuk kendaraan yang sedang dikendarai

3.1.5 Pengetahuan mekanik secara umum

3.1.6 Bukti keberadaan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang tepat untuk kendaraan yang sedang digunakan

3.1.7 Pengetahuan untuk membaca peta

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk membangun dan menjaga kondisi tur yang aman

3.2.2 Kemampuan untuk mengemudikan berbagai jenis kendaraan

3.2.3 Kemampuan untuk mengelola risiko operasional

3.2.4 Kemampuan untuk menjaga kendaraan wisata dalam kondisi operasional yang aman dan bersih

3.2.5 Kemampuan mengoperasikan dan memelihara kendaraan 4-WD dalam kondisi kerja yang aman

3.2.6 Mengoperasikan wisata di daerah terpencil

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Handal dalam berkonsultasi terkait sistem penggunaan kendaraan

4.2 Bertanggung jawab untuk memastikan pemantauan dan pemeliharaan kendaraan yang efektif

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman tentang aturan dan peraturan dari negara penyelenggara di mana kendaraan sedang dikendarai dan/atau peraturan lalu lintas, peraturan dan persyaratan yang secara khusus atau eksklusif berlaku untuk mengemudi bus dan kendaraan wisata

5.2 Kecermatan dalam melakukan perawatan dan pemeriksaan bus yang ditunjuk atau kendaraan dan menyediakan laporan tertulis atau lisan yang melaporkan kondisi kendaraan

5.3 Kecermatan melakukan perbaikan rutin kecil ditentukan dan efektif untuk bus yang ditunjuk atau kendaraan untuk mengembalikan kendaraan untuk kondisi operasi yang aman dan efektif

5.4 Ketepatan menggunakan peta manual maupun digital untuk mengidentifikasi rute yang aman dan efisien dari titik awal yang ditentukan ke titik akhir yang ditentukan

5.5 Keandalan mengendarai bus atau kendaraan dalam kondisi yang ditentukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.045.2**

JUDUL UNIT : **Memelihara Tempat Kerja yang Aman dan Terjamin Keselamatannya**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan dan mengelola kesehatan, keselamatan, keamanan yang diperlukan di tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi tempat kerja yang sehat, aman dan terjamin keselamatannya	1.1 **Hak dan kewajiban pengusaha** dijelaskan. 1.2 **Hak dan kewajiban staf** dijelaskan. 1.3 **Kebijakan kesehatan, keselamatan dan keamanan** dijelaskan.
2. Membangun kerangka kerja untuk memelihara tempat kerja yang sehat, aman, dan terjamin keselamatannya	2.1 **Rincian pekerjaan** yang berhubungan dengan kesehatan, keamanan, dan keselamatan disiapkan. 2.2 **Kerjasama dengan pengelola** dibangun. 2.3 **Laporan kesehatan, keamanan, dan keselamatan yang terstruktur** dibuat. 2.4 **Infomasi mengenai kesehatan, keamanan, dan keselamatan** dibagikan. 2.5 **Pelatihan kesehatan, keamanan, dan keselamatan** dimulai. 2.6 **Dokumentasi kesehatan, keamanan, dan keselamatan** dikembangkan.
3. Mengimplementasikan prosedur untuk mengidentifikasi potensi bahaya dan risiko terhadap kesehatan, keamanan, dan keselamatan kerja	3.1 **Inspeksi fisik di tempat kerja** dilaksanakan. 3.2 **Staf dianjurkan untuk melaporkan hal yang berbahaya** dan berisiko di tempat kerja. 3.3 **Data internal** dianalisis. 3.4 **Identifikasi risiko pada tahapan perencanaan dan pembelian** dinilai. 3.5 **Sumber risiko dan bahaya industri di tempat kerja** dimonitor.
4. Mengimplementasikan prosedur untuk menilai bahaya dan risiko kesehatan, keamanan,	4.1 Personel yang terlibat penilaian diidentifikasi. 4.2 Penilaian risiko dijadwalkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
dan keselamatan kerja	4.3 Aktivitas penilaian risiko diaplikasikan. 4.4 Pertimbangan tentang pertemuan mengenai penilaian risiko dicatat 4.5 Konsultasi yang efektif dan bermakna difasilitasi. 4.6 Pendekatan "tempat yang aman" daripada "orang yang aman" diadopsi. 4.7 Tingkat risiko diprioritaskan. 4.8 Penilaian dan pengambilan tindakan difinalisasi.
5. Mengimplementasikan prosedur untuk mengontrol bahaya dan risiko kesehatan, keamanan, dan keselamatan kerja	5.1 Pengawasan pada implementasi direncanakan. 5.2 Pengawasan dimulai. 5.3 Pengawasan dimonitor. 5.4 Perbaikan jika diperlukan dilakukan.
6. Menginvestigasi cedera, sakit dan kecelakaan kerja	6.1 Cara melaporkan adanya insiden cedera, sakit atau kecelakaan dijelaskan. 6.2 Insiden penyebab cedera, sakit atau kecelakaan diselidiki. 6.3 Penyebab luka, sakit, atau kecelakaan diidentifikasi. 6.4 Perbaikan dilakukan.
7. Mengevaluasi efektifitas kesehatan, keamanan, dan keselamatan organisasi kerja	7.1 Efektivitas sistem penilaian yang telah ditetapkan ditinjau ulang. 7.2 Perbaikan jika diperlukan dilakukan. 7.3 Kepatuhan dengan undang – undang dan persyaratan internal dinilai.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini untuk memelihara standar laporan ketenagakerjaan yang berlaku pada divisi *travel* yang mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) mencakupi namun tidak terbatas pada:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Hak dan kewajiban pengusaha akan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Tujuan legislatif utama.

1.2.2 Undang-undang kesehatan, keselamatan, dan keamanan yang berlaku di negara tuan rumah, termasuk peraturan tambahan, kode dan saran serta arahan lainnya dari lembaga yang bertanggung jawab.

1.2.3 Pedoman standar 'praktik terbaik' industri dalam kaitannya dengan kesehatan, keselamatan dan keamanan.

1.2.4 Tugas perawatan yang dimiliki pengusaha terhadap staf dan orang lain, termasuk anggota masyarakat.

1.3 Hak dan kewajiban staf akan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Undang-undang kesehatan, keselamatan, dan keamanan yang berlaku di negara tuan rumah, termasuk anak perusahaan.

1.3.2 Peraturan, kode, dan saran serta arahan lain dari agensi industri standar yang bertanggung jawab, 'praktik terbaik' terkait dengan kesehatan, keselamatan, dan keamanan.

1.3.3 Tugas perawatan yang dimiliki staf terhadap diri mereka sendiri, staf lain, dan anggota masyarakat.

1.4 Kebijakan, kesehatan, keselamatan dan keamanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Penanganan makanan yang aman.

1.4.2 Penanganan manual.

1.4.3 Penanganan bahan kimia, penggunaan dan penyimpanan barang berbahaya.

1.4.4 Bekerja sendiri.

1.4.5 Kekerasan, intimidasi dan pelecehan.

1.4.6 Ketentuan tempat kerja yang aman, termasuk bahaya lingkungan, bahaya biologis, pabrik dan peralatan, penyalahgunaan zat.

1.4.7 Peran dan tanggung jawab pengelola dan staf.

1.4.8 Penerapan program dan protokol *Clean, Health, Safety,* dan *Environment Sustainability* (CHSE).

1.5 Persiapan rincian pekerjaan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Identifikasi tugas kesehatan, keamanan, dan keselamatan untuk staf.

1.5.2 Siapkan pernyataan yang relevan dengan tugas.

1.6 Melakukan kerja sama dengan pengelola mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Kerjasama dan kolaborasi.

1.6.2 Kedua belah pihak berpartisipasi.

1.6.3 Konsultasi.

1.6.4 Menyusun komite terstruktur.

1.7 Laporan kesehatan, keamanan, dan keselamatan yang terstruktur mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menyusun jadwal *meeting* mencakupi namun tidak terbatas pada: tanggal, jam, dan peserta.

1.7.2 Penunjukan dan/atau pemilihan pembawa kantor.

1.7.3 Format untuk mencatat *meeting,* isu–isu untuk didiskusikan dan pengambilan keputusan.

1.7.4 Memformulasikan prosedur untuk membagikan informasi dari pertemuan untuk staf.

1.8 Membagikan Infomasi mengenai kesehatan, keamanan, dan keselamatan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Informasi yang di *print out* termasuk *foto copy* Undang–Undang dan kebijakan, poster, daftar periksa, saran keamanan dan lainnya.

1.8.2 Melaksanakan pelatihan kesehatan, keamanan, dan keselamatan.

1.8.3 Pertemuan staf keseluruhan.

1.8.4 Pertemuan khusus mengenai kesehatan, keamanan, dan keselamatan.

1.9 Pelatihan kesehatan, keamanan, dan keselamatan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Melakukan perkenalan dan orientasi pada pelatihan.

1.9.2 Memantau kejadian di tempat kerja, kecelakaan dan nyaris celaka.

1.9.3 Menanggapi prosedur dan peralatan baru.

1.9.4 Menanggapi perubahan undang–undang.

1.9.5 Mencatat penyampaian dan hasil pelatihan.

1.10 Catatan kesehatan, keamanan, dan keselamatan dengan dokumen terkait mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Pemeriksaan daftar periksa

1.10.2 Pemeriksaan internal.

1.10.3 Lembaran penilaian risiko kerja.

1.10.4 Lembaran analisa bahaya.

1.10.5 Formulir laporan dan laporan sementara untuk seluruh jenis laporan yang teridentifikasi dan dipertimbangkan.

1.10.6 Korban luka yang terdaftar.

1.10.7 Kesimpulan hasil *meeting* mengenai kesehatan, keamanan, dan keselamatan.

1.10.8 Formulir pelatihan.

1.10.9 Formulir investigasi kecelakaan.

1.10.10 Data staf yang mengikuti orientasi.

1.10.11 Undang–Undang, peraturan, kode, lembar saran, panduan.

1.10.12 Prosedur standar pengoperasian pengambilan tindakan yang perlu dilakukan.

1.10.13 Alur pemecahan masalah.

1.10.14 Lembar monitor kesehatan dan keamanan pegawai.

1.10.15 Kontrol risiko dan rencana kontrol risiko.

1.10.16 Rencana pengelolaan keamanan, rencana penanganan darurat seperti diungsikan, kebakaran, kebocoran gas, pencurian, darurat kesehatan, badai.

1.10.17 Pernyataan sertifikat kesehatan bagi pegawai yang dapat kembali bekerja untuk menangani pangan.

1.10.18 Data pelatihan yang telah diselesaikan dan sertifikat.

1.10.19 Catatan pemeliharaan pabrik dan pemeriksaan harian dilakukan.

1.10.20 Laporan konsultasi.

1.10.21 Laporan inspeksi yang dibuat oleh badan otoritas pemeriksa eksternal.

1.10.22 Pemberitahuan tertulis.

1.10.23 Daftar bahan–bahan berbahaya.

1.10.24 Formulir pernyataan kecelakaan.

1.10.25 Lembar data materi yang aman.

1.10.26 Spesifikasi pembelian tanaman dan peralatan.

1.10.27 Tekanan di kapal.

1.10.28 Data seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan.

1.10.29 Data pelatihan pemadam kebakaran.

1.10.30 Penilaian absen.

1.10.31 Data pertolongan pertama dan informasi kesehatan yang relevan.

1.11 Inspeksi fisik di tempat kerja mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mengintegrasikan inspeksi tempat kerja ke dalam kegiatan sehari-hari di tempat kerja.

1.11.2 Menyiapkan jadwal inspeksi.

1.11.3 Mengalokasikan tugas inspeksi.

1.11.4 Melibatkan manajemen dalam inspeksi.

1.11.5 Menggunakan daftar periksa untuk mencatat temuan.

1.11.6 Kepatuhan dengan persyaratan yang diatur.

1.11.7 Analisis catatan internal, seperti laporan kecelakaan, nyaris celaka, register cedera, keluhan pelanggan.

1.12 Anjurkan staf untuk melaporkan bahaya di tempat kerja yang mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Pelaksanaan pertemuan tempat kerja secara regular/berkala.

1.12.2 Mengembangkan komite dan struktur kesehatan, keamanan, dan keselamatan.

1.12.3 Pastikan staf tidak menjadi korban.

1.12.4 Buat kotak saran yang tersebar dimana mana untuk menampung laporan.

1.13 Data internal mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Laporan kesehatan, keamanan, dan keselamatan.

1.13.2 Korban yang terdaftar.

1.13.3 Daftar inspeksi.

1.13.4 Lembar analisa keselamatan kerja.

1.13.5 Data keluhan.

1.14 Identifikasi risiko pada tahapan perencanaan dan pembelian mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Pertimbangan persyaratan hukum yang berlaku untuk pembelian baru pabrik, peralatan, bahan, dll.

1.14.2 Melibatkan pekerja dalam mengidentifikasi barang yang akan dikembangkan atau dibeli.

1.14.3 Melibatkan pemasok dalam membantu mengoptimalkan keselamatan sebagai bagian dari keputusan pembelian.

1.14.4 Menolak barang yang tidak aman dari pertimbangan terlepas dari potensi penghematan biaya awal.

1.15 Industri sumber risiko dan bahaya tempat kerja mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Badan otoritas.

1.15.2 Kontak jejaring individu dan organisasi.

1.15.3 Mendaftar untuk mendapatkan berita dan informasi muktahir.

1.15.4 Asosiasi industri dan badan otoritas.

1.15.5 Riset melalui internet melalui sumber dalam dan luar.

1.16 Yang terkait dengan penilaian mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Pekerja.

1.16.2 Pengelola.

1.16.3 Staf ahli luar dan konsultan.

1.16.4 Pegawai kantor dan badan otoritas.

1.17 Aktifitas penilaian risiko mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Berhubungan dengan orang lain.

1.17.2 Melakukan riset dan membaca bahan bacaan.

1.17.3 Mengikuti tes.

1.17.4 Kunjungi situs yang ada.

1.17.5 Konsultasi dengan staf dan pihak pengelola.

1.17.6 Gunakan konsultan luar.

1.17.7 Mempertimbangkan kontrol yang tersedia dalam hierarki kontrol.

1.17.8 Biaya berbagai opsi kontrol yang layak.

1.18 Data yang dipertimbangkan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Kesimpulan.

1.18.2 Distribusi kesimpulan diakhir pertemuan.

1.18.3 Simpan kesimpulan dalam *file* yang nantinya akan digunakan sebagai referensi.

1.19 Konsultasi yang bermakna dan efektif mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Berbagi informasi.

1.19.2 Berikan kesempatan pada staf untuk berekspresi.

1.19.3 Masukan pendapat staf untuk memberikan keputusan final.

1.19.4 Pastikan hasil konsultasi dan keputusan mewakili aspirasi staf.

1.19.5 Pastikan staf tidak dipengaruhi dan atau dalam tekanan.

1.20 “Tempat yang aman” daripada “orang yang aman” mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Preferensi pengusaha untuk menciptakan fokus keselamatan yang tidak bergantung pada pekerja untuk melakukan hal yang benar, tetapi pada tempat kerja untuk memiliki kontrol pasif dan lainnya yang akan menjamin keselamatan pekerja.

1.21 Tingkat risiko mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.21.1 Konsekwensi.

1.21.2 Perbuatan.

1.21.3 Kemungkinan.

1.22 Rencana implementasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Mengalokasikan dana untuk pembelian atau modifikasi item yang dipilih sesuai analisis risiko.

1.22.2 Mengalokasikan tanggung jawab untuk melaksanakan tindakan.

1.22.3 Menetapkan jadwal yang diperlukan.

1.22.4 Mengatur dan melakukan pelatihan staf.

1.22.5 Melakukan sesi sosialisasi dengan staf.

1.22.6 Melakukan uji coba/uji coba.

1.23 Memulai pengawasan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Memberikan solusi sementara untuk masalah jangka panjang.

1.23.2 Implementasi prosedur secara bertahap.

1.23.3 Membawa peralatan secara *online* perlahan.

1.23.4 Mematuhi pedoman perencanaan.

1.23.5 Mematuhi persyaratan peraturan perundang-undangan dan internal lainnya untuk efisiensi dan keselamatan operasional.

1.24 Monitor pengawasan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Memperoleh umpan balik dari staf, pelanggan, dan orang lain, jika perlu.

1.24.2 Pengamatan pribadi.

1.24.3 Inspeksi oleh staf kesehatan, keselamatan dan keamanan yang ditunjuk.

1.24.4 Analisis catatan dan dokumentasi.

1.24.5 Memastikan masalah kesehatan, keselamatan dan keamanan yang baru tidak diciptakan sebagai hasil dari penyelesaian masalah kesehatan, keselamatan dan keamanan sebelumnya.

1.25 Perbaikan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Pelatihan ekstra.

1.25.2 Menutup/mematikan prosedur atau peralatan.

1.25.3 Analisa ulang risiko atau bahaya.

1.25.4 Formulasikan ulang alternatif dan opsi.

1.25.5 Konsultasi dengan pemangku kepentingan untuk mengidentifikasi masalah dan solusinya.

1.26 Bagaimana melaporkan adanya insiden luka, sakit atau kecelakaan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Catatan internal dan eksternal.

1.26.2 Catatan lisan.

1.26.3 Komunikasi tertulis.

1.26.4 Identifikasi apa yang perlu dilaporkan/dicatat.

1.27 Penyelidikan insiden yang menyebabkan luka, sakit atau kecelakaan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.27.1 Mengamankan tempat kejadian perkara.

1.27.2 Ambil foto.

1.27.3 Wawancara dengan yang terlibat dan saksi mata.

1.27.4 Kerjasama dengan badan otoritas.

1.27.5 Muktakhirkan data.

1.28 Identifikasi penyebab yang mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.28.1 Analisa data dan dokumen tempat kerja.

1.28.2 Analisa saksi dan pernyataan lain.

1.28.3 Siapkan konteks.

1.28.4 Menguji tanaman dan peralatan.

1.28.5 Menggunakan konsultan luar dan ahli dalam proses.

1.28.6 Melibatkan otoritas setempat.

1.28.7 Kesimpulan berdasarkan bukti.

1.29 Menilai sistim efektifitas yang mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.29.1 Mengevaluasi data dan dokumen tingkat pemenuhan.

1.29.2 Mengukur tingkat keamanan, kesehatan, dan keselamatan dibandingkan yang lalu.

1.29.3 Menampung masukan dari staf dan pihak manajemen.

1.29.4 Hal–hal yang berkaitan dengan situasi darurat yang memerlukan perhatian.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer.

2.1.2 Alat komunikasi telepon dan data.

2.1.3 Alat dan peralatan di tempat kerja.

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Akses ke tempat kerja yang nyata atau disimulasikan; dan akses kestandar, prosedur, kebijakan, pedoman peraturan yang diperlukan.

2.2.2 Jaringan telepon dan internet.

2.2.3 Standar operasional prosedur.

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL3.10 *Establish and Maintain a Safe and Secure Workplace*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
      1.2.1 Studi kasus.
      1.2.2 Pengamatan kinerja praktik dari kandidat.
      1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.4 Bukti portofolio.
      1.2.5 Penyelesaian masalah.
      1.2.6 Permainan peran.
      1.2.7 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.
      1.2.8 Pekerjaan proyek dan penugasan persyaratan kompetensi.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan yang berkaitan dengan kesehatan, keselamatan dan keamanan
      3.1.2 Berbagai jenis bahaya dan risiko yang berhubungan bisnis
      3.1.3 Undang-undang kesehatan, keselamatan dan keamanan yang berlaku
      3.1.4 Tanggung jawab melayani minuman beralkohol
      3.1.5 Persyaratan keamanan pangan
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Memastikan aplikasi teknik prinsip penanganan keamanan secara manual.
      3.2.2 Mengakses informasi kesehatan, keamanan, dan keselamatan.
      3.2.3 Mengukur keadaan yang mengandung bahaya dan risiko.

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Ketelitian dan kecermatan dalam menjalankan tahapan–tahapan prosedur.
    4.2 Kedisiplinan dalam menjalankan prosedur yang berlaku.

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam memahami persyaratan kesehatan, keamanan, dan keselamatan yang telah ditetapkan oleh undang–undang negara yang bersangkutan.
    5.2 Kecermatan menyiapkan deskripsi pekerjaan yang berhubungan dengan fungsi kesehatan, keamanan, dan keselamatan.
    5.3 Ketelitian mengidentifikasi bahaya dan risiko kesehatan, keamanan, keselamatan di tempat kerja.

KODE UNIT : **N.79JPW00.046.2**

JUDUL UNIT : **Membuat Kondisi Perjalanan Wisata yang Aman**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan dan mengelola persyaratan kesehatan, keselamatan, dan keamanan saat tur.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan tur	1.1 **Risiko** yang berhubungan dengan tur ditentukan. 1.2 **Rencana disiapkan** untuk menghadapi risiko tur yang sudah diidentifikasi. 1.3 **Aktivitas sebelum keberangkatan** dipastikan untuk optimalisasi kondisi keselamatan selama tur.
2. Menginformasikan kepada anggota tur mengenai keselamatan	2.1 **Staf dilatih** tentang kebutuhan keselamatan. 2.2 **Pelanggan tur diarahkan**. 2.3 **Praktik keselamatan** didemonstrasikan untuk menghadapi risiko yang sudah diidentifikasi. 2.4 **Peralatan keselamatan** didistribusikan.
3. Menciptakan kondisi yang aman	3.1 **Perlengkapan dan kendaraan** dipastikan aman. 3.2 Kondisi aman untuk aktivitas tur disiapkan.
4. Memonitor keselamatan selama tur	4.1. **Persiapan keselamatan** sebelum keberangkatan diperiksa. 4.2. **Kondisi tur** dimonitor. 4.3. **Perilaku pelanggan** diobservasi. 4.4. Bantuan dan saran disediakan saat diperlukan.
5. Menghadapi masalah keselamatan	5.1 Kegiatan yang tidak terduga dihadapi. 5.2 Keadaan darurat dihadapi. 5.3 Prosedur dasar pertolongan pertama disiapkan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Hak dan kewajiban pengusaha dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Tujuan legislatif utama.

1.2.2 Undang-undang kesehatan, keselamatan, dan keamanan yang berlaku di negara tuan rumah, termasuk anak perusahaan.

1.2.3 Peraturan, kode dan saran dan arahan lainnya dari lembaga yang bertanggung jawab.

1.2.4 Pedoman standar 'praktik terbaik' industri dalam kaitannya dengan kesehatan, keselamatan dan keamanan.

1.2.5 Tugas perawatan yang dimiliki pengusaha terhadap staf dan orang lain, termasuk anggota publik.

1.3 Hak dan kewajiban staf mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Undang-undang kesehatan, keselamatan, dan keamanan yang berlaku di negara tuan rumah, termasuk anak perusahaan.

1.3.2 Peraturan, kode dan saran dan arahan lainnya dari lembaga yang bertanggung jawab.

1.3.3 Pedoman standar 'praktik terbaik' industri dalam kaitannya dengan kesehatan, keselamatan dan keamanan.

1.3.4 Tugas perawatan yang dimiliki staf terhadap diri mereka sendiri, staf lain, dan anggota publik.

1.4 Kebijakan kesehatan, keselamatan dan keamanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Penanganan makanan yang aman.

1.4.2 Penanganan manual.

1.4.3 Penanganan, penggunaan, dan penyimpanan bahan kimia.

1.4.4 Barang berbahaya.

1.4.5 Bekerja sendiri.

1.4.6 Kekerasan, intimidasi dan pelecehan.

1.4.7 Ketentuan tempat kerja yang aman, termasuk bahaya lingkungan, bahaya biologis, tanaman.

1.4.8 Peralatan, penyalahgunaan zat peran dan tanggung jawab manajemen dan staf.

1.5 Uraian tugas dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Mengidentifikasi peran kesehatan, keselamatan dan keamanan untuk staf.

1.5.2 Menyiapkan pernyataan tugas yang relevan.

1.6 Hubungan kerja dengan manajemen harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Kerja sama dan kolaborasi.

1.6.2 Partisipasi kedua belah pihak.

1.6.3 Konsultasi.

1.6.4 Membangun struktur komite.

1.7 Struktur pelaporan kesehatan, keselamatan dan keamanan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menetapkan jadwal rapat, termasuk tanggal, waktu dan forum.

1.7.2 Penunjukan dan/atau pemilihan pembawa kantor.

1.7.3 Format untuk mencatat pertemuan, masalah yang didiskusikan dan keputusan dibuat.

1.7.4 Merumuskan prosedur untuk menyebarluaskan informasi dari rapat ke staf.

1.8 Informasi yang disebarluaskan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Informasi tercetak termasuk salinan peraturan perundang-undangan dan kebijakan pendirian, poster, daftar periksa, saran keselamatan.

1.8.2 Mempromosikan pelatihan kesehatan, keselamatan dan keamanan.

1.8.3 Rapat staf umum.

1.8.4 Pertemuan kesehatan, keselamatan dan keamanan tertentu.

1.9 Pelatihan kesehatan, keselamatan dan keamanan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menyediakan pelatihan induksi dan orientasi awal.

1.9.2 Memantau kejadian di tempat kerja, kecelakaan dan hampir celaka.

1.9.3 Menanggapi prosedur dan peralatan baru.

1.9.4 Menanggapi perubahan undang-undang.

1.9.5 Mencatat pengiriman dan hasil pelatihan.

1.10 Catatan kesehatan, keselamatan dan keamanan dan dokumentasi sdapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Daftar periksa inspeksi.

1.10.2 Audit internal.

1.10.3 Lembar kerja penilaian risiko.

1.10.4 Lembar analisis bahaya.

1.10.5 Formulir laporan untuk semua jenis laporan yang dianggap perlu.

1.10.6 Daftar cedera.

1.10.7 Catatan dari pertemuan kesehatan, keselamatan dan keamanan.

1.10.8 Formulir pelatihan.

1.10.9 Formulir investigasi insiden.

1.10.10 Catatan induksi staf.

1.10.11 Undang-undang, peraturan, kode, lembar saran, pedoman.

1.10.12 Prosedur operasi standar untuk tindakan yang perlu diambil/tugas yang perlu dilakukan.

1.10.13 Bagan alur resolusi masalah.

1.10.14 Lembar pemantauan kesehatan dan keselamatan staf.

1.10.15 Pengendalian risiko dan rencana pengendalian risiko.

1.10.16 Rencana manajemen keselamatan.

1.10.17 Rencana manajemen darurat, seperti untuk evakuasi, kebakaran, kebocoran gas, perampokan, medis darurat, badai.

1.10.18 Sertifikat medis yang menyatakan kesesuaian staf untuk kembali bekerja.

1.10.19 Catatan pelatihan selesai dan sertifikat diperoleh.

1.10.20 Catatan pemeliharaan kantor dan pemeriksaan harian dilakukan.

1.10.21 Laporan konsultan.

1.10.22 Laporan inspeksi yang disediakan oleh otoritas dan lembaga eksternal.

1.10.23 Pemberitahuan dikeluarkan.

1.10.24 Daftar bahan berbahaya.

1.10.25 Formulir pemberitahuan insiden.

1.10.26 Catatan laporan nyaris celaka/insiden.

1.10.27 Lembar data keamanan.

1.10.28 Spesifikasi pembelian alat kantor.

1.10.29 Catatan semua kegiatan pemantauan yang dilakukan.

1.10.30 Catatan tentang latihan kebakaran.

1.10.31 Catatan pertolongan pertama dan informasi medis yang relevan.

1.11 Inspeksi di tempat kerja harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mengintegrasikan inspeksi tempat kerja ke dalam kegiatan sehari-hari di tempat kerja.

1.11.2 Menyiapkan jadwal inspeksi.

1.11.3 Mengalokasikan tugas inspeksi.

1.11.4 Melibatkan manajemen dalam inspeksi.

1.11.5 Menggunakan daftar periksa untuk mencatat temuan.

1.11.6 Kepatuhan dengan persyaratan yang diatur.

1.11.7 Analisis catatan internal, seperti laporan kecelakaan, nyaris celaka, register cedera, keluhan pelanggan.

1.12 Staf dihimbau untuk melaporkan bahaya di tempat kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Mengadakan pertemuan rutin di tempat kerja.

1.12.2 Mengembangkan komite dan struktur kesehatan, keselamatan dan keamanan.

1.12.3 Memastikan staf tidak menjadi korban.

1.12.4 Menyediakan opsi pelaporan anonim, seperti kotak saran.

1.13 Catatan internal dapat mecakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Laporan kesehatan, keselamatan dan keamanan.

1.13.2 Register cedera.

1.13.3 Daftar periksa inspeksi.

1.13.4 Lembar analisis keselamatan kerja.

1.13.5 *File* keluhan.

1.14 Identifikasi risiko pada tahap perencanaan dan pembelian harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Pertimbangan persyaratan hukum yang berlaku untuk pembelian kantor, peralatan, bahan baru dan lain-lain.

1.14.2 Melibatkan pekerja dalam mengidentifikasi barang yang akan dikembangkan atau dibeli.

1.14.3 Melibatkan pemasok dalam membantu mengoptimalkan keselamatan sebagai bagian dari keputusan pembelian.

1.14.4 Menolak barang yang tidak aman dari pertimbangan terlepas dari potensi penghematan biaya awal.

1.15 Sumber bahaya dan risiko di tempat kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Agensi dan otoritas.

1.15.2 Jaringan kontak pribadi dan organisasi.

1.15.3 Mendaftar untuk menerima buletin dan pembaruan.

1.15.4 Asosiasi industri.

1.15.5 Penelitian internet dari sumber-sumber domestik dan internasional.

1.16 Pihak yang terlibat dalam penilaian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Pekerja.

1.16.2 Manajemen.

1.16.3 Ahli dan konsultan eksternal.

1.16.4 Petugas dari lembaga dan otoritas.

1.17 Kegiatan penilaian risiko dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Berhubungan dengan orang lain.

1.17.2 Melakukan kegiatan penelitian dan membaca literatur.

1.17.3 Melakukan tes.

1.17.4 Mengunjungi situs atau objek lain.

1.17.5 Berkonsultasi dengan staf dan manajemen.

1.17.6 Menggunakan konsultan eksternal.

1.17.7 Mempertimbangkan kontrol yang tersedia dalam hierarki kontrol.

1.17.8 Biaya berbagai opsi kontrol yang layak.

1.18 Hasil musyawarah direkam dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Mengambil memo.

1.18.2 Mendistribusikan risalah pada saat berakhirnya setiap pertemuan.

1.18.3 Mempertahankan memo pada *file* untuk referensi kemudian.

1.19 Konsultasi yang bermakna dan efektif harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Berbagi informasi.

1.19.2 Memberi staf kesempatan untuk mengekspresikan pandangan.

1.19.3 Mempertimbangkan pandangan staf saat membuat keputusan akhir.

1.19.4 Memastikan konsultasi mewakili staf yang terkena dampak keputusan.

1.19.5 Memastikan staf bebas dari pengaruh/tekanan manajemen.

1.20 Tempat aman' alih-alih 'orang aman' mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.20.1 Preferensi pengusaha untuk menciptakan fokus keselamatan yang tidak bergantung pada pekerja untuk melakukannya hal yang benar, tetapi di tempat kerja memiliki kontrol pasif dan sistem yang akan menjamin keamanan pekerja.

1.21 Level risiko harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Konsekuensi.

1.21.2 Paparan.

1.21.3 Probabilitas.

1.22 Rencana implementasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Mengalokasikan dana untuk pembelian atau modifikasi item yang dipilih sesuai analisis risiko.

1.22.2 Mengalokasikan tanggung jawab untuk melaksanakan tindakan.

1.22.3 Menetapkan jadwal yang diperlukan.

1.22.4 Mengatur dan melakukan pelatihan staf.

1.22.5 Melakukan sesi sosialisasi dengan staf.

1.22.6 Melakukan uji coba.

1.23 Kontrol dimulai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Memberikan solusi sementara untuk masalah jangka panjang.

1.23.2 Implementasi prosedur secara bertahap.

1.23.3 Membawa peralatan secara bertahap.

1.23.4 Mematuhi pedoman perencanaan.

1.23.5 Mematuhi persyaratan peraturan perundang-undangan dan internal lainnya untuk efisiensi dan keselamatan operasional.

1.24 Monitor kontrol dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Memperoleh masukan dari staf, pelanggan, dan orang lain.

1.24.2 Pengamatan pribadi.

1.24.3 Inspeksi oleh staf kesehatan, keselamatan dan keamanan yang ditunjuk.

1.24.4 Analisis catatan dan dokumentasi.

1.24.5 Memastikan masalah kesehatan, keselamatan dan keamanan yang baru tidak tercipta sebagai akibat dari penyelesaian masalah tersebut masalah kesehatan, keselamatan dan keamanan sebelumnya.

1.25 Tindakan perbaikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Memberikan pelatihan ekstra.

1.25.2 Mematikan prosedur atau item peralatan.

1.25.3 Menganalisis kembali bahaya atau risiko.

1.25.4 Merumuskan kembali opsi alternatif dan lebih aman.

1.25.5 Berkonsultasi dengan pemangku kepentingan terkait untuk mengidentifikasi masalah dan menyarankan solusi.

1.26 Cara memberi tahu cedera, penyakit, atau insiden dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Pemberitahuan internal dan eksternal.

1.26.2 Pemberitahuan lisan.

1.26.3 Komunikasi tertulis.

1.26.4 Mengidentifikasi apa yang perlu dilaporkan/diberitahukan.

1.27 Investigasi cedera, penyakit, atau insiden dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.27.1 Pelestarian situs setelah cedera atau insiden.

1.27.2 Mengambil foto.

1.27.3 Mewawancarai mereka yang terlibat dan saksi.

1.27.4 Bekerja sama dengan pihak berwenang.

1.27.5 Memperbarui catatan.

1.28 Identifikasi penyebab mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.28.1 Menganalisis catatan dan dokumen di tempat kerja.

1.28.2 Menganalisis saksi dan pernyataan lainnya.

1.28.3 Membangun konteks.

1.28.4 Memeriksa kantor dan peralatan.

1.28.5 Menggunakan konsultan dan pakar eksternal dalam proses tersebut.

1.28.6 Melibatkan pihak berwenang.

1.28.7 Mendasarkan kesimpulan pada bukti.

1.29 Efektivitas sistem harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.29.1 Mengevaluasi tingkat kepatuhan catatan dan dokumen.

1.29.2 Mengukur masalah keselamatan, kesehatan dan keamanan saat ini terhadap tingkat/masalah sebelumnya

1.29.3 Mengumpulkan masukan dari staf dan manajemen.

1.29.4 Mempertimbangkan masalah yang muncul yang membutuhkan perhatian.

1.30 Kepatuhan penilaian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.30.1 Mempertimbangkan perubahan undang-undang, kode, dan persyaratan eksternal lainnya.

1.30.2 Mempertimbangkan pencatatan internal dan kebutuhan operasional.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Media penyimpan data

2.1.3 Media komunikasi

2.1.4 Alat Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)

2.1.5 Alat pemadam kebakaran

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan saluran komunikasi

2.2.2 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar

   4.1 Norma

   (Tidak ada.)

   4.2 Standar

   4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTG.CL3.11 *Establish and Maintain Safe Touring Conditions*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

   1.1 Penerapan protokol kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja yang sebenarnya atau yang disimulasikan.

   1.2 Akes ke standar tempat kerja, prosedur, kebijakan, pedoman, alat, atau perlegkapan.

   1.3 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

   1.4 Studi kasus.

   1.5 Inspeksi, evaluasi dan penilaian tempat kerja.

   1.6 Portofolio pekerjaan tertulis seperti uraian tugas, kebijakan dan rekomendasi.

   1.7 Pertanyaan lisan dan tertulis.

   1.8 Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh *supervisor.*

   1.9 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Pengetahuan tentang kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan kesehatan, keselamatan dan keamanan

3.1.2 pengetahuan terperinci tentang undang-undang kesehatan, keselamatan, dan keamanan negara tuan rumah

3.1.3 Pengetahuan tentang berbagai bahaya dan risiko tipikal yang terkait dengan jenis sektor bisnis

3.1.4 Pengetahuan tentang kemungkinan tindakan yang dapat diambil untuk mengatasi risiko dan bahaya

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk memastikan penerapan prinsip-prinsip teknik penanganan manual yang aman

3.2.2 Kemampuan untuk mengakses informasi kesehatan, keselamatan dan keamanan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kritis saat melakukan analisa dan evaluasi optimalisasi saat terjadi ketidaksesuaian

4.2 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh unit yang terlibat

4.3 Teliti ketika membuat perencanaan dan lapor

4.4 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.5 Aktif bekerja sama dengan seluruh unit yang terlibat

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman tentang kesehatan, keamanan, dan peraturan yang berlaku di tempat penyelenggara

5.2 Ketelitian dalam menunjukkan kemampuan untuk menyiapkan uraian pekerjaan yang mencakup kesehatan, keselamatan yang relevan dan fungsi keamanan

5.3 Kecermatan dalam mengidentifikasi bahaya dan risiko kesehatan, keselamatan dan keamanan yang ada di area kerja yang ditentukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.047.2**

JUDUL UNIT : **Memimpin Perjalanan Tur**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menerapkan koordinasi, komunikasi, kepemimpinan, dan resolusi konflik keterampilan untuk memungkinkan grup tur dipimpin secara bertanggung jawab saat perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi prasyarat untuk kepemimpinan perjalanan yang bertanggung jawab	1.1 **Kebijakan dan prosedur perusahaan penyelenggara** terkait dengan pemandu wisata dan kegiatan wisata dijelaskan. 1.2 **Implikasi hukum** yang terlibat dalam melakukan kegiatan pemanduan dijelaskan. 1.3 **Karakteristik pemimpin grup tur yang efektif** dijelaskan.
2. Mengkoordinasi pergerakan dan aktivitas grup tur	2.1 **Anggota grup tur** disarankan untuk **jenis perjalanan** dan **pergerakan serta kegiatan yang diusulkan.** 2.2 **Kepatuhan pada jadwal perjalanan** sejauh mungkin dipertahankan. 2.3 **Saran dan informas**i terkait perjalanan kepada anggota grup wisata diberikan. 2.4 **Pergerakan dan kegiatan** kelompok wisata diawasi. 2.5 **Anggota grup tur** didorong **untuk berpartisipasi** dalam perjalanan. 2.6 Kegiatan yang direncanakan, penambahan kegiatan baru, untuk pemenuhan **kebutuhan khusus** anggota kelompok wisata dimodifikasi. 2.7 Kepatuhan dengan kebijakan dan prosedur perusahaan penyelenggara, dan persyaratan hukum negara penyelenggara saat perjalanan dioptimalkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Memfasilitasi interaksi kelompok wisata satu sama lain dan lingkungan tur	3.1 Anggota grup tur satu sama lain dikenalkan. 3.2 Tujuan dan peluang yang didapatkan dengan berpartisipasi dalam tur dijelaskan. 3.3 **Teknik untuk membangun dan mempertahankan kohesi** kelompok dalam perjalanan digunakan. 3.4 **Aturan umum** yang berlaku untuk anggota grup saat perjalanan dibagikan dan dijelaskan. 3.5 **Kebutuhan kelompok dengan kebutuhan individu diseimbangkan.**
4. Menangani masalah saat tur	4.1 **Potensi masalah** dan pengambilan tindakan untuk menghindarinya diprediksi. 4.2 **Keadaan darurat dan kejadian tak terduga** dinilai **dan direspons .** 4.3 **Konflik antar individu** diselesaikan. 4.4 **Tindakan diambil untuk menyelesaikan ketidakpuasan** anggota grup tur. 4.5 Pemaksimalan kepuasan kelompok perjalanan diusahakan walaupun tur dalam keadaan yang buruk.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri di dalam divisi tenaga dari industri perjalanan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. Wholesaler.

e. Incentive House.

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Implikasi hukum dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Persyaratan keselamatan dan keamanan.

1.2.2 Penghitungan reguler/pengecekan nomor grup wisata, termasuk penghitungan anggota grup wisata untuk melakukan transportasi antara kegiatan, situs dan tujuan.

1.2.3 Protokol yang berkaitan dengan kejadian tak terduga.

1.2.4 Rencana yang ada untuk mengatasi situasi darurat perlu mematuhi persyaratan penyedia pihak ketiga terkait aktivitas, situs, dan peralatan.

1.2.5 Kepatuhan dengan kewajiban yang diatur.

1.3 Implikasi hukum dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.3.1 Tugas perawatan.

1.3.2 Uji kelayakan.

1.3.3 Kesehatan dan keselamatan kerja.

1.3.4 Pelanggaran pidana.

1.3.5 Potensi aksi sipil.

1.3.6 Masalah tanggung jawab.

1.3.7 Kode etik.

1.3.8 Iklan yang salah, menyesatkan, dan menipu.

1.3.9 Pelanggaran kontrak, termasuk ketentuan, syarat dan jaminan.

1.4 Karakteristik pemimpin kelompok wisata yang efektif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Kemampuan untuk proaktif.

1.4.2 Menjadi komunikator yang efektif.

1.4.3 Menghormati orang lain.

1.4.4 Kepercayaan diri.

1.4.5 Antusiasme.

1.4.6 Keadilan dan konsistensi.

1.4.7 Pikiran terbuka.

1.4.8 Berpengetahuan luas, terampil dan kompeten.

1.4.9 Kemampuan inisiatif organisasi, kemampuan untuk mengarahkan dan mendelegasikan.

1.5 Petugas kereta harus mencakup namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Memberikan pelatihan berbasis teori dan praktis.

1.5.2 Menilai staf.

1.5.3 Memastikan kompetensi sebelum staf diizinkan untuk menemani tur.

1.5.4 Merekam pelatihan dan penilaian yang telah dilakukan untuk menunjukkan.

1.5.5 Kepatuhan dengan persyaratan 'uji tuntas'.

1.6 Pelanggan perjalanan singkat harus mencakupi namum tidak terbatas pada:

1.6.1 Memberikan informasi keselamatan *hard copy*.

1.6.2 Memberi nasihat kepada pelanggan tentang perlunya bertanggung jawab atas tindakan mereka sendiri.

1.6.3 Mengidentifikasi dan menjelaskan hal-hal yang telah diidentifikasi sebagai risiko keselamatan.

1.6.4 Mendesak pelanggan untuk berhati-hati.

1.6.5 Mendesak pelanggan untuk memantau aktivitas pelanggan lain.

1.6.6 Menjelaskan rencana darurat yang ada.

1.6.7 Memberi tahu pelanggan tentang peran staf saat terjadi keadaan darurat atau insiden.

1.7 Anggota grup wisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Orang domestik dan internasional.

1.7.2 Pria dan wanita.

1.7.3 Orang-orang dari kelompok umur yang berbeda.

1.7.4 Kelompok minat khusus.

1.7.5 Pelanggan kebutuhan khusus.

1.7.6 Grup terbuka, misal grup yang terdiri dari campuran masyarakat umum yang tidak terduga.

1.7.7 Kelompok pasar sasaran yang homogen sebagaimana didefinisikan oleh berbagai karakteristik demografis.

1.8 Perjalanan akan bervariasi berdasarkan jenis dan durasi dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Wisata setengah hari penuh.

1.8.2 Wisata panjang.

1.8.3 Wisata kota, pedesaan dan daerah terpencil.

1.8.4 Wisata budaya dan ekologi.

1.8.5 Wisata petualangan dan rekreasi.

1.8.6 Wisata minat khusus.

1.8.7 Wisata jalan kaki.

1.8.8 Tur *drive* empat roda berperahu, tur udara dan pesiar.

1.9 Memberikan saran kepada anggota kelompok wisata mengenai gerakan dan kegiatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menggunakan teknik yang tepat untuk menarik perhatian anggota kelompok wisata.

1.9.2 Menjelaskan rencana perjalanan.

1.9.3 Anggota grup wisata terkini mengenai jadwal dan perubahan rencana perjalanan.

1.9.4 Menjelaskan alasan untuk perubahan rencana perjalanan.

1.9.5 Memberikan informasi verbal dan cetak.

1.9.6 Melakukan demonstrasi.

1.9.7 Berbagi pengalaman pribadi.

1.9.8 Memastikan instruksi dipahami.

1.10 Mempertahankan kepatuhan terhadap jadwal perjalanan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Memantau waktu untuk memaksimalkan kesempatan untuk tetap pada jadwal.

1.10.2 Menyesuaikan tujuan dan kegiatan berdasarkan peristiwa yang timbul dan waktu habis.

1.10.3 Memodifikasi garis waktu yang dialokasikan berdasarkan peristiwa yang timbul dan waktu habis.

1.10.4 Bekerja sama dengan staf, anggota grup wisata, dan penyedia untuk mengubah rencana perjalanan, sebagaimana diperlukan.

1.10.5 Menerapkan keterampilan komunikasi dan negosiasi yang efektif untuk memberikan dasar untuk mendapatkan kembali jadwal yang telah dijadwalkan.

1.11 Memberikan saran dan informasi terkait perjalanan harus menyertakan pertimbangan cara yang paling efektif untuk menyampaikan informasi ini berdasarkan kebutuhan/profil grup dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Menggambarkan dan menjelaskan informasi rencana perjalanan.

1.11.2 Menggambarkan dan menjelaskan informasi penyedia layanan, pemasok, tempat dan kegiatan.

1.11.3 Mengeluarkan *voucher* dan tiket.

1.11.4 Memberikan rincian kontak untuk pemimpin wisata dan staf wisata.

1.11.5 Menjelaskan prosedur jika anggota grup wisata terpisah dari grup.

1.11.6 Menyediakan materi promosi.

1.12 Mengawasi gerakan dan kegiatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Memberikan peringatan dini dan informasi tentang kegiatan dan tujuan yang akan datang.

1.12.2 Mengarahkan anggota grup wisata ke lokasi.

1.12.3 Anggota grup wisata terkemuka ke kegiatan dan lokasi.

1.12.4 Mengambil tindakan untuk meminimalkan kegiatan anggota kelompok wisata yang tidak terjadwal yang membahayakan rencana perjalanan.

1.12.5 Mengambil tindakan untuk mendorong kepatuhan kelompok wisata dengan persyaratan.

1.12.6 Memantau durasi gerakan dan kegiatan untuk menentukan tindakan perbaikan yang harus diambil.

1.13 Mendorong anggota grup wisata untuk berpartisipasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Memberikan insentif.

1.13.2 Mengeluarkan tantangan.

1.13.3 Mendorong keterlibatan.

1.13.4 Mengajukan pertanyaan.

1.13.5 Mengakui upaya dan pencapaian.

1.13.6 Memberikan bantuan, saran dan informasi.

1.13.7 memastikan peralatan yang memadai.

1.13.8 Memposisikan item aktivitas dengan tepat jika memungkinkan.

1.13.9 Merencanakan partisipasi maksimum pelanggan.

1.14 Kebutuhan khusus dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mengakomodasi kebutuhan pelanggan kebutuhan khusus-termasuk penyandang cacat.

1.14.2 Orang cacat, lansia, anak-anak dan bayi atau kebutuhan lain yang diidentifikasi pada detail pemesanan tur.

1.14.3 Janji pertemuan sehubungan dengan pengiriman layanan wisata.

1.14.4 Insiden yang terjadi pada tur yang menciptakan kebutuhan khusus yang tidak ada pada saat keberangkatan tur.

1.15 Teknik untuk membangun dan mempertahankan kohesi kelompok dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Memanfaatkan teknik pengenalan awal.

1.15.2 Mendorong interaksi antara anggota kelompok.

1.15.3 Memulai kegiatan kelompok atau permainan.

1.15.4 Mengundang individu untuk berbicara dengan kelompok.

1.15.5 Memanfaatkan keterampilan masing-masing anggota grup tur dalam tur.

1.15.6 Memfokuskan kelompok pada pengalaman bersama.

1.15.7 Menggunakan sistem rotasi kursi.

1.15.8 Menciptakan peluang untuk interaksi individu.

1.15.9 Mengakomodasi preferensi individu, jika memungkinkan.

1.15.10 Memberi informasi kepada kelompok tentang rencana perjalanan dan perubahan yang direncanakan.

1.15.11 Memfasilitasi upaya kohesi kelompok.

1.15.12 Menciptakan dan mendukung upaya untuk mengoptimalkan niat baik dan moral kelompok.

1.16 Aturan umum dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Perilaku yang dapat diterima dan tidak dapat diterima sehubungan dengan anggota grup wisata lain, lokal/tuan rumah.

1.16.2 Masyarakat dan terkait dengan aktivitas dan lokasi yang dijadwalkan:

a. Menghormati orang lain dan lingkungan.
b. Kebutuhan untuk berbagi.
c. Perlu memperhatikan batasan waktu.
d. Persyaratan dasar untuk memastikan keselamatan dan keamanan anggota grup wisata dan harta benda mereka.
e. Tindakan yang harus diambil jika terjadi kecelakaan atau darurat.
f. Kebutuhan untuk berkomunikasi dan memberikan umpan balik kepada pemimpin wisata.

1.17 Menyeimbangkan kebutuhan kelompok dengan kebutuhan individu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Memperkenalkan kegiatan tambahan untuk memenuhi kebutuhan yang diidentifikasi.

1.17.2 Memastikan inklusivitas sejauh mungkin.

1.17.3 Menjelaskan kebutuhan individu yang unik kepada kelompok dan meminta izin mereka untuk perlakuan khusus terhadap orang berkebutuhan khusus.

1.18 Memprediksi potensi masalah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Memantau orang-termasuk bahasa verbal dan bahasa tubuh mereka.

1.18.2 Memantau lingkungan fisik dan alam.

1.18.3 Bekerja sama dengan staf lain.

1.18.4 Mendorong anggota grup wisata untuk mengkomunikasikan indikator masalah yang muncul atau yang ada.

1.19 Menanggapi keadaan darurat dan kejadian tak terduga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Menerapkan rencana darurat dan darurat-termasuk mengambil alih dan mengeluarkan.

1.19.2 Arahan untuk tindakan, evakuasi atau respons lini pertama.

1.19.3 Memberi tahu pihak berwenang.

1.19.4 Mencari bantuan dari layanan darurat.

1.19.5 Menempatkan keselamatan orang di atas perlindungan aset.

1.19.6 Meminimalkan bahaya, kerusakan, dan gangguan.

1.20 Konflik antar pribadi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Konflik antara anggota kelompok wisata-termasuk konflik dalam keluarga.

1.20.2 Konflik antara anggota grup tur dan anggota grup *non*-tur -termasuk anggota.

1.20.3 Publik, dan staf yang terkait dengan penyedia atau penyedia pihak ketiga.

1.20.4 Konflik antara anggota grup wisata dan staf/pemandu wisata perusahaan induk.

1.20.5 Konflik yang melibatkan pihak berwenang.

1.20.6 Konflik yang melibatkan komunitas lokal.

1.20.7 Anggota kelompok yang dominan, dominan dan/atau mengganggu-termasuk mereka yang terkena dampak alkohol dan/atau narkoba.

1.20.8 Subkelompok/klik dalam kelompok tur yang lebih luas.

1.20.9 Persepsi favoritisme oleh pemimpin tur ke anggota grup wisata tertentu.

1.21 Tindakan untuk mengatasi ketidakpuasan anggota grup wisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Mendengarkan keluhan untuk mengidentifikasi penyebabnya.

1.21.2 Mengakui emosi yang terlibat dalam ketidakpuasan.

1.21.3 Menyarankan atau meminta resolusi potensial.

1.21.4 Menyetujui solusi yang dapat diterima, jika memungkinkan.

1.21.5 Mengimplementasikan solusi yang disepakati, jika memungkinkan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Kendaraan

2.1.2 Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Kuesioner/Angket

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTG.CL3.12 *Lead Tour Groups in Responsible Manner*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dapat dilakukan pada tempat kerja aktual atau disimulasikan (satu tur nyata atau simulasi).

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:

1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

1.2.2 Permainan peran.

1.2.3 Umpan balik dari anggota grup wisata.

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

1.2.6 Pekerjaan proyek dan penugasan.

1.2.7 Simulasi.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan protokol perjalanan

3.1.2 Persyaratan hukum yang berkaitan dengan penyediaan wisata

3.1.3 Prinsip keselamatan dan keamanan yang terkait dengan orang dan aset

3.1.4 Prinsip-prinsip manajemen kelompok, manajemen orang dan dinamika kelompok

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan teknik koordinasi, komunikasi, negosiasi dan resolusi konflik

3.2.2 Kemampuan untuk mengatur, mengarahkan, memantau dan memimpin kelompok dalam tur

3.2.3 Kemampuan untuk menciptakan dan memelihara hubungan dan hubungan profesional dengan anggota kelompok wisata

3.2.4 Kemampuan untuk menghasilkan dan mempertahankan kohesi kelompok saat perjalanan

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Cepat merespons dengan tepat situasi darurat
    4.2 Proaktif dalam memberikan informasi
    4.3 Teliti dalam mengkoordinasikan kegiatan tur

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dan ketelitian dalam mengkoordinasikan pergerakan dan kegiatan anggota grup wisata dalam tur anominasi untuk memastikan kepatuhan terhadap rencana perjalanan yang disediakan
    5.2 Kelincahan dalam berinteraksi dengan anggota grup tur untuk mengoptimalkan pengalaman mereka yang aman, menyenangkan dan bermakna saat berpartisipasi dalam tur
    5.3 Kecepatan untuk merespons dengan tepat situasi darurat yang disimulasikan yang kemungkinan akan terjadi dalam tur

KODE UNIT : **N.79JPW00.048.2**

JUDUL UNIT : **Memelihara Kontak Dengan Agen Setempat (*Handling Agent)***

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk memelihara kontak dan mendapatkan berbagai informasi terkini dari mitra perusahaan yang menjadi atau bertindak sebagai agen penanganan di daerah setempat (*handling agent*).

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan peran agen didaerah setempat	1.1 **Perusahaan yang menggunakan layanan agen setempat** diidentifikasi. 1.2 **Layanan umum yang disediakan oleh agen setempat** diidentifikasi. 1.3 **Manfaat menggunakan agen setempat** diidentifikasi.
2. Menjelaskan kontak dan protokol operasional antara bisnis dan agen setempat	2.1 **Personel kontak utama** dalam bisnis yang menyediakan layanan agen setempat diidentifikasi. 2.2 **Detil kontak** diidentifikasi. 2.3 **Perbedaan waktu antara negara** perusahaan penyelenggara dan lokasi agen setempat dipastikan. 2.4 **Periode liburan** yang diakui untuk tahun yang bersangkutan di negara tempat agen setempat diidentifikasi. 2.5 **Metode atau etika** yang dipilih untuk menghubungi agen setempat diidentifikasi. 2.6 **Daftar lengkap layanan yang tersedia** dari agen penanganan dibuat.
3. Menjelaskan situasi yang baik untuk melakukan kontak dengan agen penanganan setempat bila mungkin diperlukan	3.1 **Pilihan untuk paket** ditanyakan. 3.2 **Kondisi setempat** dimintakan. 3.3 **Masalah pelanggan** ditindaklanjuti. 3.4 **Peraturan** yang ada diperbarui. 3.5 **Peraturan perjalanan** disarankan dan dikonfirmasi. 3.6 **Saran khusus** didapatkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Mengevaluasi hubungan dengan agen setempat	4.1 **Bukti layanan yang diterima** dari agen setempat didokumentasikan. 4.2 **Umpan balik** dari agen setempat dicari. 4.3 **Umpan balik** kepada manajemen mengenai pelayanan direkomendasikan. 4.4 Tindakan untuk meningkatkan hubungan dengan agen penanganan direkomendasikan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC*).*
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company (*DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Layanan umum yang disediakan akan mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Bantuan layanan penumpang bantuan *check-in.*
      1.2.2 Layanan penanganan bagasi.
      1.2.3 Mengatur tur/aktivitas opsional yang tersedia sebagai bagian dari paket.
      1.2.4 Memfasilitasi transfer.
      1.2.5 Menyediakan informasi lokal menyediakan pembaruan destinasi lokal.
      1.2.6 Menyelidiki masalah dan masalah lokal yang mempengaruhi pelanggan atas nama kepala sekolah.

1.2.7 Menyelidiki lokal pilihan dan peluang bagi prinsipal.

1.2.8 Memberikan umpan balik kepada prinsipal tentang produk dan layanan yang diberikan kepada prinsipal oleh penyedia/pemasok pihak ketiga, seperti tempat akomodasi, penyedia transportasi tambahan, atraksi.

1.2.9 Memberikan rekomendasi terperinci terkait dengan bisnis yang ditargetkan/peluang bisnis potensial dan/atau inisiatif.

1.3 Manfaat menggunakan agen penanganan dapat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Efektivitas biaya, menghindari keharusan mendirikan dan memelihara kantor di negara tersebut.

1.3.2 Pengetahuan lokal, memungkinkan organisasi memiliki akses yang cepat dan konstan ke informasi lokal dari negara internasional.

1.3.3 Keahlian bahasa, menyediakan layanan di lapangan orang yang dapat berbicara bahasa lokal jaringan lokal, menyediakan sumber kontak terkait industri yang siap pakai yang dapat memfasilitasi akses ke produk dan layanan yang diidentifikasi.

1.3.4 Pengalaman lokal, memungkinkan pengguna untuk mendapatkan keuntungan dari pengetahuan lokal tentang reputasi, keahlian, pengalaman, alam , kualitas dan lingkungan/suasana tempat lokal, atraksi, tujuan dan penyedia.

1.4 Personel penghubung utama dapat termasuk dan/atau berhubungan dengan:

1.4.1 Personel penghubung utama dapat termasuk dan/atau berhubungan dengan:

a. Operator bisnis; beberapa agen penanganan mungkin pedagang tunggal.
b. Nama individu.
c. Posisi staf dalam organisasi.
d. Rincian peran dan tanggung jawab individu seperti

yang ditugaskan oleh agen penanganan.

e. Membaca biografi staf, seperti yang disediakan di internet.

1.4.2 Mengunjungi agen penanganan dan bertemu dengan personel agen penanganan individu.

1.5 Perincian kontak harus menyertakan daftar lengkap informasi kontak yang akan memungkinkan kontak 24 (dua puluh empat) jam sehari jika diperlukan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Alamat jalan.

1.5.2 Alamat pos.

1.5.3 Nomor telepon, termasuk kode Sambungan Langsung International (SLI) dan kode negara yang sesuai untuk:

a. Penerimaan umum/nomor telepon rumah kantor nomor telepon rumah langsung untuk semua staf agen yang dinominasikan organisasi telah diidentifikasi sebagai relevan/berguna untuk operasi mereka.

b. Nomor telepon seluler untuk semua staf agen yang ditunjuk organisasi telah diidentifikasi sebagai relevan/berguna untuk operasi mereka.

c. Rincian kontak khusus setelah jam kerja, termasuk untuk kontak setelah jam kerja normal di negara di mana agen yang menangani berada.

d. Nomor faksimili.

e. Alamat *email* untuk semua staf agen yang ditunjuk organisasi telah diidentifikasi sebagai relevan/berguna untuk operasi mereka.

f. Alamat situs *web*.

g. Nomor *telex*.

1.6 Menentukan perbedaan waktu dapat mencangkupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Membuat tabel yang menunjukkan waktu relatif di negara tuan rumah dan negara agen penanganan untuk

periode 24 (dua puluh empat) jam.

1.7 Periode liburan yang diakui harus mencakui namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Musim liburan.

1.7.2 Hari-hari tertentu.

1.7.3 Festival keagamaan.

1.7.4 Acara lokal, termasuk acara olahraga.

1.8 Protokol yang dipilih dimaksudkan untuk memfasilitasi komunikasi dan mengoptimalkan penyediaan informasi yang diperlukan antara perusahaan induk dan agen penanganan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Menentukan sifat informasi yang perlu diperoleh sebelum melakukan kontak, memahami bahwa orang yang perlu dihubungi dapat berbeda-beda tergantung pada sifat pertanyaan yang akan dibuat.

1.8.2 Mencatat preferensi untuk personel staf agen penanganan individu dalam kaitannya dengan:

a. Waktu, seperti AM atau PM.

b. Metode kontak, termasuk lisan, tertulis/cetak atau elektronik.

c. Penjadwalan waktu kontak reguler untuk memfasilitasi pertukaran informasi dan memelihara saluran komunikasi bahkan di mana tidak ada informasi khusus yang diperlukan.

d. Mengakomodasi protokol badan penanganan sehubungan dengan pembayaran untuk layanan yang diberikan yang mungkin termasuk pembayaran di muka, otorisasi yang disetujui/perintah untuk bekerja dan mencatat rincian waktu yang dihabiskan di telepon menjawab pertanyaan/menanggapi persyaratan perusahaan penyelenggara.

e. Menentukan parameter pekerjaan yang harus disediakan oleh agen penanganan sehubungan dengan pengaturan dan perjanjian yang ada.

f. Menetapkan pemahaman operasional bahwa pekerjaan baru, informasi, penelitian, dan sejenisnya yang dibutuhkan oleh perusahaan tuan rumah akan diberi upah yang sesuai meskipun tidak ada kontrak relevan yang ada hubungan, menggarisbawahi perlunya agen penanganan untuk mengambil tindakan segera atas masalah yang aman dengan pengetahuan bahwa pembayaran akan dilakukan untuk layanan tersebut.

1.8.3 Membuat daftar lengkap layanan yang tersedia dapat termasuk:

a. Mendapatkan yang sama dari penanganan agen.
b. Mengakses situs web.
c. Daftar yang mengakomodasi kebutuhan khusus untuk perusahaan tuan rumah.
d. Semua rincian kontak dan nama staf.

1.9 Menanyakan tentang pilihan paket dapat mencangkupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mencari masukan untuk pengembangan paket baru, termasuk informasi mengenai tujuan lokal, acara, atraksi dan biaya.

1.9.2 Mencari alternatif untuk memungkinkan paket yang ada dimodifikasi berdasarkan umpan balik pelanggan, preferensi pelanggan, atau untuk merevisi paket yang ada.

1.9.3 Mencari informasi mengenai tur opsional, tamasya, kegiatan yang dapat disediakan dalam sebuah paket.

1.9.4 Mencari informasi tempat pasar mengenai kegiatan operator perjalanan dan tur lokal.

1.9.5 Mencari informasi kontekstual dan mengidentifikasi data spesifik untuk memungkinkan pengembangan materi promosi yang akurat dan efektif dan kegiatan penjualan kegiatan.

1.9.6 Mengatur pemantauan dan protokol umpan balik untuk dimasukkan dalam paket.

1.9.7 Bertanya tentang kondisi lokal pada awalnya mungkin melibatkan informasi pengembangan.

1.10 Kemudian memperbarui informasi selama masa pakai paket dan dapat termasuk:

1.10.1 Mencari informasi awal dan pembaruan yang berkaitan dengan:

a. Cuaca.
b. Mata uang.
c. Perekonomian.
d. Ketersediaan produk dan layanan.
e. Stabilitas politik.
f. Posisi industri, termasuk perubahan aktual dan potensial ke posisi itu.
g. Pemberian layanan, termasuk layanan yang tersedia dan perubahan pada layanan.
h. Masalah prosedur dan pemrosesan, termasuk prosedur pemuatan, pendaratan, dan kedatangan.
i. Masalah kesehatan dan keselamatan masalah.
j. Masalah penumpang dan anak kebutuhan khusus sosial, budaya, dan lingkungan.
k. Jadwal dan jadwal.
l. Ketersediaan umum produk dan layanan.
m. Persyaratan lokal yang berkaitan dengan pengaturan tur dan perjalanan, termasuk perubahan pada persyaratan yang diatur.
n. Biaya dan harga, termasuk biaya dan biaya.
o. Tata letak geografis area, gedung dan fasilitas, termasuk bandara dan terminal.
p. Jam perdagangan bisnis.
q. Bantuan lokal tersedia untuk pelancong dan wisatawan.
r. Mencari informasi dan nasihat terkait dengan

keadaan yang muncul, termasuk situasi darurat yang berpotensi berdampak pada pengaturan perjalanan yang ada.

1.10.2 Tindak lanjut atas masalah pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Menanggapi pertanyaan pelanggan tertentu.
b. Mencari tindakan dan bantuan sebagai tanggapan atas perubahan menit terakhir yang diminta pada rencana perjalanan pelanggan.
c. Mencari bantuan penanganan bagasi, termasuk transfer bagasi dan bagasi hilang.
d. Meminta kontak dengan pelancong sebagai tanggapan atas situasi darurat, termasuk masalah keluarga, masalah hukum dan keadaan darurat terkait properti.
e. Mengatur evaluasi independen dari kegiatan, tujuan dan tempat sebagai akibat dari umpan balik negatif yang diterima pelanggan.

1.11 Memperbarui pengaturan yang ada dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mencari saran terkait dengan perubahan yang diusulkan yang melibatkan negara tempat agen penanganan berada.

1.11.2 Memberitahu agen penanganan perubahan yang telah dilakukan pada pengaturan perjalanan untuk penumpang/pelanggan individu.

1.11.3 Memberi tahu agen penanganan terkait dengan perubahan umum yang telah dilakukan diterapkan pada paket termasuk revisi inklusi dan opsi, perubahan waktu dan tujuan, perubahan biaya, amandemen standar dan layanan pengiriman.

1.12 Memberi tahu dan mengkonfirmasi pengaturan perjalanan dapat mencangkupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Memberitahu agen penanganan manifes penumpang.

1.12.2 Memberi tahu agen penanganan rincian paket, termasuk inklusi dan opsi.

1.12.3 Mengkonfirmasi detail perjalanan yang disarankan sebelumnya, termasuk waktu, operator, nomor penerbangan, nomor penumpang dan detail.

1.12.4 Memberi tahu agen penanganan perubahan sebelumnya pengaturan perjalanan yang diberitahukan.

1.12.5 Memberi tahu agen penanganan terkait dengan masalah dan masalah yang dialami sebelum keberangkatan penumpang dari negara tuan rumah, termasuk masalah paspor dan visa, penundaan keberangkatan, penyakit penumpang, perubahan nama pelancong dan penumpang bermasalah.

1.13 Mendapatkan saran spesialis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Mencari kontak untuk memungkinkan penyediaan saran yang relevan dari pihak ketiga di negara agen penanganan.

1.13.2 Melibatkan agen penanganan untuk melakukan tugas luar biasa tertentu atas nama perusahaan tuan rumah, termasuk riset pasar, aktivitas pembeli misterius, mengidentifikasi calon mitra usaha patungan dan bertemu dengan pihak berwenang dan badan pemerintah terkait atas nama perusahaan tuan rumah.

1.13.3 Memperoleh dan/atau mengklarifikasi informasi mengenai proses, undang-undang dan kebiasaan yang ada di negara agen penanganan.

1.14 Rekam bukti dari layanan yang diterima dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mendokumentasikan rincian permintaan yang dibuat untuk:

a. Menangani agen dan tanggapan mereka.

b. Kecepatan tanggapan.

c. Kelengkapan, keakuratan, keandalan dan kegunaan

informasi yang disediakan waktu panggilan kembali.

d. Ketersediaan staf kunci dalam organisasi agen penanganan, termasuk di luar jam ketersediaan.

e. Kesediaan untuk membantu.

1.14.2 Meminta umpan balik dari agen penanganan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Meminta saran dari agen penanganan individu, organisasi dan personel individu, mengenai pengalaman mereka bekerja dengan perusahaan tuan rumah.

b. Mencari saran tentang bagaimana hubungan yang ada dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

1.14.3 Memberikan umpan balik kepada manajemen dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Memberikan laporan lisan dan/atau tertulis.

b. Mengontekstualisasikan umpan balik.

c. Menyediakan bukti pendukung umpan balik yang diberikan.

1.14.4 Tindakan yang direkomendasikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Mengubah agen penanganan.

b. Merevisi perjanjian kontrak yang ada dengan agen penanganan, termasuk perpanjangan dari parameter yang ada untuk memasukkan aktivitas dan penyediaan informasi yang sebelumnya tidak tercakup.

c. Mengubah protokol komunikasi yang ada di antara para pihak.

d. Mencari peningkatan akses ke staf yang ada.

2. Peralatan dan Perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolahan data.

2.1.2 Media penyimpan data.

2.1.3 Media komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pemantauan kinerja

2.2.3 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTG.CL3.12 *Maintain Contacts with Handling Agents*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai di dalam atau di luar pekerjaan

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Observasi demonstrasi

1.2.2 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja atau melalui aktivitas simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari

1.2.3 *Role play*

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis

1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas

1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu

1.2.8 Pengamatan kinerja calon praktis

1.2.9 Pemecahan masalah

2. Persyaratan Kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan masyarakat adat lokal

3.1.2 Prinsip panduan *interpretative*

3.1.3 Pengetahuan tentang zona waktu dan protokol panggilan telepon yang berlaku di negara-negara di mana terdapat hubungan agen penanganan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan negosiasi, pertanyaan, penghubung dan teknik penelitian

3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan alat komunikasi dan teknologi yang diperlukan untuk komunikasi dengan agen penanganan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kritis menggali informasi dan melakukan analisa terkait kebijakan dan prosedur

4.2 Cermat mengkoordinasikan sumber daya untuk memaksimalkan kinerja

4.3 Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.4 Teliti memantau cara kerja

4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan

4.6 Proaktif berkonsultasi dengan pemangku kepentingan

4.7 Berani mengambil tindakan korektif sesuai wewenangnya

5. Aspek Kritis

5.1 Ketepatan memahami kebijakan dan prosedur perusahaan tuan rumah sehubungan dengan penggunaan agen penanganan.

5.2 Kecermatan dalam menghasilkan *database* yang komprehensif, akurat dan terkini.

5.3 Keluwesan berkomunikasi secara lisan bekerja sama dengan perwakilan agen penanganan.

KODE UNIT : **N.79.JPW00.049.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Perpanjangan Paket Tur**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mempersiapkan, berkoordinasi, persyaratan untuk melakukan perpanjangan paket wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan sebuah perpanjangan paket tur	1.1 Rencana perjalanan tur *(rencana perjalanan)* wisata diidentifikasi. 1.2 Jumlah peserta tur diidentifikasi. 1.3 Supplier yang dapat diperoleh pada paket wisata diidentifikasi. 1.4 Kebutuhan khusus untuk paket tur diidentifikasi. 1.5 Anggaran untuk peralatan dan perlengkapan untuk paket tur diidentifikasi. 1.6 Penanganan operasional tur dikonfirmasi.
2. Memulai rangkaian paket tur	2.1 Cek pra-keberangkatan dilakukan. 2.2 Peralatan dan perlengkapan yang teridentifikasi disimpan. 2.3 Paket wisata dan dokumen yang terkait untuk persyaratan perpanjangan paket wisata dilengkapi. 2.4 Peserta paket tur diarahkan.
3. Mengelola paket tur	3.1 Paket tur sesuai jadwal perjalanan dilakukan. 3.2 Penyesuaian paket tur dalam menanggapi masalah–masalah yang timbul selama tur disesuaikan. 3.3 Pengaturan terkait katering, akomodasi, tur, transportasi sesuai dengan kriteria diterapkan. 3.4 Pemberian pelayanan dan operasional yang maksimal serta efisien untuk anggota grup tur dinegosiasikan dengan pihak ketiga. 3.5 Jam padat dan berbagai tugas terkait dengan perpanjangan tur diatasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Mengoptimalkan pengalaman peserta tur	4.1 Prinsip dalam memandu suatu tur didemonstrasikan. 4.2 Peserta tur pada anggota kelompok satu sama lainnya diperkenalkan. 4.3 Tujuan dan peluang yang disediakan dalam partisipasi tur dijelaskan. 4.4 Teknik untuk membangun dan memelihara kohesi peserta tur digunakan. 4.5 Aturan umum yang berlaku untuk anggota grup selama dalam tur dijelaskan. 4.6 Kebutuhan kelompok dengan kebutuhan individu diseimbangkan. 4.7 Konflik antar individu diselesaikan.
5. Menyelesaikan masalah yang timbul pada paket wisata	5.1 Isu-isu operasional pelayanan dan jasa penyediaan dipantau. 5.2 *Sub-standard* operasional dan isu-isu layanan pelanggan diidentifikasi. 5.3 *Sub-standard* operasional dan isu-isu layanan pelanggan direspons . 5.4 Masalah terkait pelayanan dianalisa.
6. Menangani masalah isu keamanan	6.1 Kejadian tak terduga ditangani. 6.2 Keadaan darurat ditangani. 6.3 Dasar prosedur pertolongan pertama disediakan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini diterapkan pada staf yang mempersiapkan, mengoordinasikan persyaratan dan melakukan perpanjangan paket wisata di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

   1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

   a. *Tour operation/ Travel Management Company (TMC).*

   b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).

   c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Perpanjangan paket wisata, adalah satu perjalanan yang panjang durasinya melebihi satu hari dan berisi program paket wisata yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Paket wisata umum.

1.2.2 *Eco-tourism.*

1.2.3 Wisata petualangan dan wisata rekreasi.

1.2.4 Wisata budaya, wisata pendidikan dan wisata bersejarah.

1.2.5 Program paket wisata kapal pesiar.

1.2.6 Wisata menggunakan kendaraan khusus *four wheels.*

1.3 Identifikasi rencana perjalanan untuk tur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Menetapkan lokasi yang akan dikunjungi, termasuk obyek utama, area/wilayah, kota dan tempat/atraksi.

1.3.2 Menetapkan sifat dan tujuan tur.

1.3.3 Mengidentifikasi durasi, termasuk tanggal keberangkatan dan kedatangan, jumlah hari dan malam dan pertimbangan waktu tertentu.

1.3.4 Membuat daftar layanan dukungan potensial dan pemasok yang terlibat, termasuk mereka yang akan berbagi dalam menyediakan peralatan dan pasokan untuk tur dan/atau aspek yang dinominasikan untuk itu.

1.4 Mengidentifikasi jumlah grup dapat mencakup dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Daftar jumlah anggota/peserta tur, termasuk identifikasi mereka yang akan berangkat dan/atau bergabung dengan tur di sepanjang jalan.

1.4.2 Membedakan antara mengkuantifikasi klasifikasi individu anggota wisata, termasuk pria dan wanita; bayi, anak-anak dan orang dewasa; kelompok umur yang berbeda.

1.4.3 Menilai potensi penggunaan peserta untuk setiap kegiatan, di setiap lokasi dan untuk setiap layanan dan/atau produk yang diiklankan.

1.5 Persediaan yang dapat diperoleh saat tur dapat terkait dengan:

1.5.1 Melakukan analisis biaya-manfaat terkait keputusan untuk mengambil persediaan atau membelinya dalam perjalanan.

1.5.2 Memverifikasi ketersediaan pasokan yang diidentifikasi untuk pembelian dalam perjalanan.

1.5.3 Memastikan pengaturan uang tunai, kredit atau pra-bayar untuk di bayar kepada pemasok yang diidentifikasi

1.5.4 Memverifikasi ketersediaan pemasok dalam perjalanan dalam kasus darurat.

1.6 Identifikasi kebutuhan khusus dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Variasi faktor dalam memperhitungkan standar peralatan dan persediaan yang dikemas secara tradisional untuk tur serupa.

1.6.2 Membeli tambahan peralatan persediaan baru.

1.6.3 Mengakomodasi kebutuhan dari pelanggan berkebutuhan khusus, termasuk penyandang cacat, lansia, anak-anak, dan bayi.

1.6.4 Membuat janji pertemuan sehubungan dengan pengiriman pelayanan wisata.

1.7 Identifikasi anggaran dapat terkait dengan:

1.7.1 Memastikan peralatan dan persediaan tetap dalam parameter anggaran yang diberikan untuk tur.

1.7.2 Mengklarifikasi situasi mengenai pembelian khusus yang perlu dilakukan, termasuk memberikan biaya kepada anggota wisata, mengklaim kembali semua pengeluaran yang sah dari kelompok wisata dan memahami syarat dan ketentuan tur.

1.8 Persyaratan akhir akan mencakup namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Menggabungkan informasi yang diketahui tentang tur, termasuk rencana perjalanan, jenis tur, durasi, kegiatan, jenis peserta, angka, untuk menghitung peralatan dan persediaan berdasarkan nama dan jumlah.

1.8.2 Mengkonfirmasikan perkiraan dengan petugas tur.

1.8.3 Memeriksa ulang perhitungan dan penentuan.

1.8.4 Membandingkan persyaratan yang diidentifikasi dengan dokumentasi dari tur serupa sebelumnya, jika berlaku.

1.8.5 Termasuk faktor margin keselamatan, berdasarkan jumlah/jumlah, untuk penunjukan item peralatan dan persediaan yang penting.

1.9 Peralatan dan persediaan bawaan mengacu pada pemuatan fisik peralatan dan persediaan ke atau ke setiap kendaraan atau moda transportasi yang akan digunakan dan harus mencakup namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mematuhi teknik penanganan manual yang aman.

1.9.2 Mematuhi batasan berat badan, termasuk kendaraan dan hewan dengan mempertimbangkan medan yang akan dicakup dan kemungkinan barang akan bergeser selama transit.

1.9.3 Memungkinkan akses siap ke peralatan dan barang-barang yang akan diminta terlebih dahulu dan/atau diperlukan jika terjadi keadaan darurat.

1.9.4 Mengikuti prosedur undang-undang dan/atau perusahaan tuan rumah untuk penyimpanan barang berbahaya dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

a. Alat atau peralatan tajam.
b. Barang berat.
c. Barang yang terbuat dari atau mengandung gelas.
d. Wadah gas.
e. Aerosol peka panas.
f. Obat-obatan.
g. Bensin, bahan bakar dan bahan mudah terbakar lainnya.

h. Mengamankan peralatan dan persediaan untuk mencegah gerakan, sejauh mungkin.

1.10 Dokumen yang terkait dengan tur akan bervariasi tergantung pada jenis tur dan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Dokumen jumlah penumpang.

1.10.2 Dokumen instruksi pabrik untuk pengoperasian peralatan.

1.10.3 Dokumen perbaikan manual.

1.10.4 Garansi dan jaminan yang berkaitan dengan barang-barang baru yang dibeli untuk tur.

1.10.5 Salinan prosedur operasi standar dan rencana darurat.

1.10.6 Rencana perjalanan, termasuk rencana perjalanan wisata dan rencana perjalanan operasional.

1.10.7 Peta–peta.

1.10.8 Daftar peserta.

1.10.9 Daftar kamar.

1.10.10 Profil penumpang.

1.10.11 Rincian permintaan khusus.

1.10.12 Bahan materi tertulis untuk pendistribusian lokasi, situs dan kegiatan interpretatif yang ditunjuk.

1.10.13 Penjelasan tur secara singkat.

1.10.14 Informasi katering, termasuk jadwal makan dan menu terkait.

1.10.15 Ceklis.

1.10.16 Dokumentasi asuransi.

1.10.17 Asumsi Sukarela bentuk risiko, jika berlaku.

1.10.18 Lembar persediaan.

1.11 Dokumentasi untuk anggota wisata dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Perizinan.

1.11.2 *Voucher.*

1.11.3 Tanda nama.

1.11.4 Materi informasi.

1.11.5 Rencana perjalanan.

1.11.6 Syarat dan ketentuan tur.

1.11.7 Saran mengenai tujuan, bahaya, dan detail tur.

1.11.8 Harapan sehubungan dengan perilaku saat tur.

1.11.9 Saran mengenai otoritas pemandu wisata dan pemimpin wisata saat melakukan tur.

1.12 Penjelasan singkat sebelum perjalanan tur harus berhubungan dengan:

1.12.1 Memberikan informasi keselamatan secara tertulis.

1.12.2 Memberi nasihat kepada pelanggan tentang perlunya bertanggung jawab atas tindakan mereka sendiri.

1.12.3 Mengidentifikasi dan menjelaskan hal-hal yang telah diidentifikasi sebagai risiko keselamatan.

1.12.4 Meminta pelanggan untuk berhati-hati.

1.12.5 Meminta pelanggan untuk memantau aktivitas pelanggan lain.

1.12.6 Menjelaskan rencana darurat yang ada.

1.12.7 Memberi tahu pelanggan tentang peran staf saat terjadi keadaan darurat atau insiden.

1.13 Melaksanakan tur dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Memastikan semua tujuan yang diiklankan, kegiatan, termasuk kegiatan interpretatif, produk dan layanan disampaikan sesuai promosi.

1.13.2 Memberikan komentar selama tur.

1.13.3 Mengoptimalkan pengalaman tur untuk semua pelanggan.

1.13.4 Memantau, mengarahkan, mengendalikan, dan jika perlu, memodifikasi perilaku kelompok dan/atau individu.

1.13.5 Tetap sesuai anggaran.

1.14 Menyesuaikan pengaturan tur dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Memutuskan alternatif wisata, jika ada, berdasarkan preferensi dan kebutuhan kelompok yang timbul, termasuk menentukan rute alternatif, memesan kembali

layanan tunggal atau ganda, mengatur dokumentasi baru dan negosiasi ulang biaya.

1.14.2 Memastikan penyesuaian rencana perjalanan/tur mempertahankan konteks tur.

1.14.3 Memodifikasi dan merencanakan ulang rencana perjalanan berdasarkan perubahan kondisi, keadaan dan/atau permintaan dan/atau preferensi pelanggan.

1.14.4 Menyesuaikan waktu untuk memenuhi tenggat waktu dan waktu kedatangan dan keberangkatan yang telah diatur sebelumnya.

1.14.5 Memberi tahu pelanggan tentang dan menjelaskan perubahan rencana perjalanan awal.

1.14.6 Memberi tahu tempat, situs, tujuan, dan penyedia rencana perjalanan yang direvisi, sebagaimana diperlukan.

1.14.7 Tetap sesuai anggaran.

1.15 Pengaturan pelaksanaan terkait katering, akomodasi, dan transportasi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mengoordinasikan persyaratan perkemahan, termasuk pengaturan tidur, makanan dan kebutuhan kebersihan.

1.15.2 Memfasilitasi transfer pribadi dan bagasi ke berbagai tempat.

1.15.3 Melakukan pemesanan dan pembayaran, termasuk memindahkan anggota grup wisata melalui check-in/pendaftaran, jika berlaku.

1.15.4 Membantu dengan tugas-tugas praktis untuk mendukung upaya utama staf lain, sebagaimana diminta.

1.16 Berbagai tugas lainnya dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Berinteraksi dengan staf lain, termasuk pengemudi, manajer tur, pemandu, juru masak, juru bahasa, dan staf dari penyedia pihak ketiga.

1.16.2 Menyelesaikan pekerjaan administrasi, termasuk pembukuan, catatan keuangan, mengatur perubahan dengan penyedia dan pemasok.

1.16.3 Keterlibatan dengan anggota kelompok wisata dengan cara yang tidak ditemukan pada tur yang lebih pendek, termasuk kebutuhan untuk mensosialisasikan waktu luang kepada anggota kelompok wisata yang ditentukan saat di tur.

1.16.4 Semua aspek tur, termasuk kedatangan dan keberangkatan, makanan, akomodasi, transfer, tamasya, memenuhi kebutuhan khusus, memberikan pertolongan pertama dan berbagai tanggapan terhadap berbagai kebutuhan anggota grup tur individu.

1.17 Menunjukkan prinsip–prinsip dari panduan wisata harus mencakup namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Keselamatan dan keamanan, termasuk manusia dan properti termasuk pengembangan standar kselamatan dan rencana darurat yang harus menempatkan keselamatan orang di atas keselamatan properti.

1.17.2 Kepedulian dan rasa hormat, termasuk untuk grup wisata, penduduk setempat dan lingkungan.

1.17.3 Keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan untuk melakukan/memimpin tur.

1.17.4 Pengetahuan yang relevan sehubungan dengan tur, termasuk situs, tujuan, lingkungan dan kegiatan.

1.17.5 Memberikan pengalaman dan hubungan yang menarik selama tur berlangsung.

1.17.6 Mematuhi Kode Etik.

1.17.7 Melayani kebutuhan orang yang berkebutuhan khusus dan orang yang memiliki kebutuhan berbeda.

1.18 Teknik untuk membangun dan mempertahankan keserasian kelompok tur dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Mendorong interaksi antara anggota kelompok.

1.18.2 Memulai kegiatan kelompok atau permainan.

1.18.3 Mengundang individu untuk berbicara dengan kelompok.

1.18.4 Memanfaatkan keterampilan masing-masing anggota grup tur dalam tur.

1.18.5 Memfokuskan kelompok pada pengalaman bersama.

1.18.6 Menggunakan sistem rotasi kursi.

1.18.7 Menciptakan peluang untuk interaksi antar individu.

1.18.8 Mengakomodasi preferensi setiap individu, jika memungkinkan.

1.18.9 Memberi informasi kepada kelompok tentang rencana perjalanan dan perubahan yang direncanakan.

1.18.10 Memfasilitasi upaya kerukunan dan keserasian kelompok.

1.18.11 Menciptakan dan mendukung upaya untuk mengoptimalkan niat baik dan moral di dalam kelompok tur.

1.19 Peraturan umum dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Perilaku peserta tur yang dapat diterima dan tidak dapat diterima sehubungan dengan anggota kelompok wisata lain, komunitas lokal/tuan rumah dan dalam kaitannya dengan kegiatan dan lokasi yang telah dijadwalkan.

1.19.2 Menghormati orang lain dan lingkungan.

1.19.3 Kebutuhan untuk berbagi.

1.19.4 Perlu memperhatikan batasan waktu.

1.19.5 Persyaratan dasar untuk memastikan keselamatan dan keamanan anggota grup wisata dan harta benda mereka.

1.19.6 Tindakan yang harus diambil jika terjadi kecelakaan atau darurat.

1.20 Menyeimbangkan kebutuhan kelompok dengan kebutuhan individu dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Memperkenalkan kegiatan tambahan untuk memenuhi kebutuhan yang diidentifikasi.

1.20.2 Memastikan inklusivitas sejauh mungkin.

1.20.3 Menjelaskan kebutuhan individu yang unik kepada kelompok dan meminta izin mereka untuk perlakuan khusus terhadap orang berkebutuhan khusus.

1.21 Konflik antar pribadi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Konflik antara anggota kelompok wisata, termasuk konflik di dalam keluarga peserta tur.

1.21.2 Konflik antara anggota grup wisata dan anggota grup non-tur, termasuk anggota masyarakat dan staf yang terkait dengan penyedia atau penyedia pihak ketiga.

1.21.3 Konflik antara anggota grup wisata dan staf/pemandu wisata perusahaan induk.

1.21.4 Konflik yang melibatkan pihak berwenang.

1.21.5 Konflik yang melibatkan komunitas lokal.

1.21.6 Anggota kelompok yang dominan, dominan dan/atau mengganggu, termasuk mereka yang terkena dampak alkohol dan/atau narkoba.

1.21.7 Subkelompok/klik dalam kelompok tur yang lebih luas.

1.21.8 Persepsi favoritisme oleh pemimpin tur ke anggota grup wisata tertentu.

1.22 Memantau masalah operasional dan penyediaan layanan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Mengamati kegiatan dan layanan yang diberikan.

1.22.2 Berbicara dengan anggota grup wisata untuk mendapatkan umpan balik langsung mereka.

1.22.3 Bekerja sama dengan staf tur.

1.23 Menanggapi masalah operasional dan layanan pelanggan di bawah standar dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Mengambil tanggung jawab untuk menemukan solusi.

1.23.2 Bernegosiasi dengan pemasok dan penyedia pihak ketiga untuk memperbaiki situasi.

1.23.3 Memulai tindakan segera untuk mengatasi masalah individu.

1.23.4 Menegosiasikan solusi yang mungkin dengan mereka yang terkena dampak.

1.23.5 Meminta maaf.

1.23.6 Bertindak untuk meminimalkan dampak negatif dari penyediaan layanan substandar.

1.24 Menganalisis permasalahan terkait layanan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Menentukan penyebab masalah.

1.24.2 Menilai dampak dari masalah, termasuk dampak jangka panjang pada bisnis dan pengaruhnya terhadap citra agensi.

1.24.3 Mengidentifikasi cara dan mengambil tindakan untuk mencegah terulangnya penyediaan layanan di bawah standar.

1.24.4 Berkomunikasi dengan kantor pusat untuk saran dan menyampaikan rincian masalah.

1.25 Peristiwa yang tidak terduga harus direncanakan sejauh dapat dipraktikkan sehingga rencana darurat dapat diberlakukan saat diperlukan. Sifat kejadian yang tidak terduga akan tergantung pada jenis tur dan spesifik dari masing-masing rute dan kegiatan tetapi dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Kegagalan sistem, termasuk kegagalan teknis dan peralatan.

1.25.2 Cedera, kecelakaan, atau kematian.

1.25.3 Kondisi cuaca buruk, termasuk dampak dari kondisi cuaca buruk di area terdekat atau terkait.

1.25.4 Kegagalan anggota grup wisata berada pada titik pertemuan yang telah ditentukan tepat waktu.

1.25.5 Perilaku pelanggan yang tidak pantas.

1.25.6 Perilaku hewan yang tidak terduga.

1.25.7 Penutupan situs dan akses terbatas ke area tradisional tanpa pemberitahuan.

1.26 Menangani keadaan darurat dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Menerapkan rencana darurat dan/atau rencana alternatif.

1.26.2 Memberi tahu otoritas dan/atau layanan darurat untuk mendapatkan bantuan.

1.26.3 Menjaga komunikasi dengan pelanggan untuk memberi tahu mereka tentang tindakan yang harus diambil dalam menanggapi keadaan darurat.

1.26.4 Mengoptimalkan keselamatan pelanggan, termasuk menempatkan keselamatan orang di atas perlindungan aset.

1.26.5 Dengan asumsi otoritas, bertanggung jawab dan mengeluarkan arahan kepada pelanggan.

1.26.6 Mengambil tindakan untuk meminimalkan dampak buruk dari keadaan darurat terhadap perilaku dan kenikmatan pelanggan dari tur.

1.26.7 Meminta maaf atas acara tersebut.

1.26.8 Mematuhi kebijakan dan prosedur perusahaan tuan rumah sehubungan dengan tidak mengakui tanggung jawab dan tidak menjanjikan imbalan, termasuk merujuk pelanggan ke manajemen, kantor pusat atau ke pengawas tugas pada saat kedatangan kembali di titik keberangkatan, jika berlaku.

1.27 Prosedur pertolongan pertama dasar dapat mencakup tapi tidak terbatas pada perawatan untuk:

1.27.1 Kelelahan akibat suhu panas dan kondisi panas ekstrim pada tubuh yang sangat berbahaya.

1.27.2 Hipotermia.

1.27.3 Patah tulang sederhana.

1.27.4 Luka bakar dan luka bakar.

1.27.5 Luka dan lecet.

1.27.6 Gigitan dan sengatan.

1.27.7 Serangan jantung.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Peralatan berkemah dan katering.

2.1.2 Perlengkapan perawatan, rekreasi, pendidikan dan komunikasi.

2.1.3 Bahan untuk mendukung kegiatan interpretatif.

2.1.4 Bahan bakar.

2.1.5 Air bersih.

2.1.6 Makanan dan minuman.

2.1.7 Bagasi.

2.1.8 Peralatan medis dan pertolongan pertama pada kecelakan

2.1.9 Kargo komersial, jika ada.

2.1.10 Uang tunai, *voucher* dan berbagai otoritas untuk bertindak dan/atau melakukan pembelian atas nama perusahaan tuan rumah.

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Daftar harga pemasok.

2.2.2 Formulir pelaporan keuangan sesuai standar.

2.2.3 Peralatan untuk perjalanan wisata sesuai standar.

2.2.4 Alat tulis kantor.

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL.03.1 *Manage and Facilitate an Extended Tour Experience*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai di dalam atau di luar pekerjaan.

1.2 Metode penilaian yang dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

1.2.2 Portofolio dokumentasi yang dapat mendukung perencanaan dan kegiatan wisata.

1.2.3 Permainan peran.

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

1.2.6 Pekerjaan proyek dan penugasan.

1.2.7 Simulasi.

2 Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3 Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan berikut harus dinilai sebagai bagian dari unit ini:

3.1.1 Pengetahuan tentang industri pariwisata lokal dimana tur terjadi dan pengetahuan industri tur umum

3.1.2 Pengetahuan tentang informasi spesifik mengenai tur yang sedang dilakukan

3.1.3 Pengetahuan tentang masalah tanggung jawab hukum

3.2 Keterampilan berikut harus dinilai sebagai bagian dari unit ini

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan pertolongan pertama dan teknik situasi darurat

3.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan berkenaan dengan koordinasi dan pengoperasian tur yang diperluas

3.2.3 Prinsip-prinsip membimbing

3.2.4 Identifikasi bahaya dan manajemen risiko

3.2.5 Koordinasi, komunikasi, kepemimpinan, negosiasi, penyelesaian konflik dan keterampilan memecahkan masalah

4 Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Ketelitian dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

4.2 Inisiatif mencari informasi terkini mengenai destinasi

4.3 Ketelitian dalam mengidentifikasi komponen harga dan perhitungan harga paket wisata yang diperpanjang

4.4 Profesional dalam mengelola paket wisata yang diperpanjang

5 Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi peralatan dan persediaan, berdasarkan jenis/nama dan jumlah, yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tur diperpanjang yang dinominasikan untuk rencana perjalanan yang diberikan sesuai dengan rincian yang disediakan dari kelompok wisata termasuk jumlah, komposisi dan permintaan khusus

5.2 Kecermatan dalam mengidentifikasi pemeriksaan sebelum keberangkatan yang harus dilakukan untuk setiap item peralatan dan semua persediaan yang terdaftar sebagai yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tur yang dinominasikan secara aman dan efektif

5.3 Ketepatan dalam menangani peristiwa tak terduga yang disimulasikan dan keadaan darurat saat melakukan tur yang sebenarnya diperpanjang, memastikan bahwa keselamatan pelanggan dipertahankan, komunikasi dengan pelanggan dipertahankan dan dampak buruk pada tur dan pengalaman pelanggan diminimalkan

KODE UNIT : **N.79.JPW00.050.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Kegiatan Interpretatif**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berisi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menyiapkan dan mengembangkan sebuah kegiatan interpretatif untuk presentasi kepada sebuah kelompok tur, dan untuk mengevaluasi kegiatan setelah presentasi tersebut dilakukan. Unit ini tidak berisi keterampilan untuk melakukan kegiatan interpretatif.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi dasar dari kegiatan interpretatif	1.1 **Konteks dari kegiatan interpretatif** dijelaskan. 1.2 **Permintaan dan kebutuhan pelanggan** dalam hubungannya dengan **kegiatan interpretatif** dan **pendekatan interpretatif** yang diadopsi, dispesifikasi. 1.3 **Persyaratan komunitas lokal** dan atau preferensi dalam hubungannya dengan aktivitas interprertatif diinvestigasi. 1.4 **Tujuan akhir** kegiatan interpretatif ditetapkan. 1.5 Tipe aktivitas interpretatif dipresentasikan. 1.6 **Kesempatan partisipasi komunitas lokal** dalam kegiatan interpretatif diidentifikasi. 1.7 **Subjek** yang merupakan fokus kegiatan interpretatif **diteliti.**
2. Merencanakan pengembangan kegiatan interpretatif	2.1 Pesan dan tema untuk aktivitas interpretatif dikembangkan. 2.2 Aktivitas **dibuat** untuk mendukung tema dan pesan untuk aktivitas interpretatif. 2.3 **Prinsip-prinsip manajemen risiko** dimasukkan ke dalam aktivitas final interpretatif. 2.4 **Sumber daya dan material** untuk mendukung penyampaian aktivitas interpretatif dalam selama tur

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	dikembangkan. 2.5 Rencana darurat dikembangkan. 2.6 Aktivitas perjalanan wisata dan kegiatan interpretatifnya dipromosikan.
3. Mengevaluasi kegiatan interpretatif	3.1 **Sistem evaluasi terjadwal** untuk mengevaluasi presentasi pada aktivitas interpretatif dibuat. 3.2 Tanya jawab (*debrief*) dengan rekan kerja dilakukan. 3.3 Umpan balik dari pelanggan didapatkan. 3.4 Evaluasi dilakukan terhadap presentasi aktual dari aktivitas interpretatif dibandingkan dengan target kinerja untuk aktivitas tersebut,. 3.5 **Revisi** dilakukan berdasarkan data kaji ulang.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   Unit ini berlaku bagi staf yang bertanggung jawab untuk mempersiapkan dan mengembangkan aktivitas interpretatif yang siap untuk dipresentasikan kepada grup tur dan untuk mengevaluasi aktivitas setelah dipresentasikan dalam divisi tenaga kerja di industri perjalanan dan dapat mencakup:

   1.1 Operasi Tur:

   Konteks untuk aktivitas interpretatif dapat terkait dengan:

   1.1.1 Integrasi ke dalam kegiatan penafsiran yang lebih luas atau beragam dan pengalaman wisata termasuk kebutuhan untuk mempertimbangkan inisiatif pengembangan produk dan situs dan secara umum, sebagai lawan dari kebutuhan lokal, masyarakat.

   1.1.2 Lokasi dan latar belakang budaya kegiatan.

   1.1.3 Pemikiran dan pendapat kontemporer dalam kaitannya dengan kegiatan itulah yang menjadi fokus presentasi akhirnya.

1.1.4 Waktu dan anggaran tersedia untuk mengembangkan presentasi.

1.1.5 Perlu mematuhi kewajiban perundang-undangan yang diberlakukan oleh negara tempat kegiatan interpretatif berlangsung.

1.1.6 Kebutuhan untuk menerapkan prinsip-prinsip pendekatan interpretatif untuk membimbing.

1.1.7 Subjek yang menjadi dasar kegiatan.

1.1.8 Umpan balik yang telah diterima dari anggota grup tur sebelumnya.

1.2 Permintaan dan kebutuhan pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Pertimbangan waktu dan durasi.

1.2.2 Anggaran.

1.2.3 Lokasi kegiatan interpretatif.

1.2.4 Akses ke dan persyaratan untuk garis pandang dan pendengaran tanpa hambatan terkait aktivitas interpretatif.

1.2.5 Kegiatan khusus yang akan dimasukkan dalam keseluruhan kegiatan penafsiran.

1.2.6 Informasi yang akan dikomunikasikan.

1.2.7 Tingkat keterlibatan dengan aktivitas.

1.2.8 Variasi kegiatan interpretatif untuk memenuhi karakteristik kelompok wisata tertentu termasuk variasi untuk memenuhi kelompok seperti kelompok sekolah, warga senior, wisatawan lokal dan internasional, yang sesuai.

1.3 Aktivitas interpretatif dapat diterapkan pada berbagai mata pelajaran dan aktivitas dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Tumbuhan dan hewan.

1.3.2 Hewan peliharaan dan ternak.

1.3.3 Sejarah dan warisan.

1.3.4 Budaya, seni dan hiburan.

1.3.5 Olahraga dan rekreasi.

1.3.6 Lingkungan alam umum.

1.3.7 Lingkungan binaan.

1.3.8 Festival, musim, dan perayaan keagamaan.

1.4 Kegiatan:

1.4.1 Jalan-jalan berpemandu.

1.4.2 Kegiatan situs terpandu.

1.4.3 Kegiatan tur.

1.4.4 Aktivitas bercak.

1.4.5 Setiap aktivitas yang memfasilitasi keterlibatan dengan subjek yang menjadi fokus aktivitas.

1.5 Pendekatan interpretatif umumnya menggunakan metode tatap muka dan sering kali didukung oleh media dan alat bantu interpretatif. Pendekatan interpretatif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Melibatkan peserta.

1.5.2 Memberikan komentar verbal untuk menjelaskan dan menerjemahkan karakteristik, signifikansi, dan fitur tur.

1.5.3 Mengaitkan makna lokal dan budaya dengan situs, pemandangan, dan aktivitas.

1.5.4 Memfasilitasi pembelajaran, pemahaman dan kesadaran.

1.5.5 Kontekstualisasi tur/aktivitas dalam kerangka dan cita rasa lokal.

1.5.6 Menghasilkan rasa hormat dan penghargaan terhadap adat istiadat, sejarah dan masyarakat setempat.

1.5.7 Memprovokasi rasa ingin tahu, pemikiran dan mendorong refleksi pribadi.

1.5.8 Menghidupkan tur dengan memberikan kesempatan untuk belajar dan berpartisipasi.

1.5.9 Membangun hubungan antara kelompok wisata dan lingkungan/fokus wisata.

1.6 Persyaratan komunitas lokal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Larangan dan izin terkait dengan informasi yang mungkin

dibagikan.

1.6.2 Perhatian waktu untuk presentasi kegiatan dan kehadiran kelompok wisata.

1.6.3 Penentuan mengenai aktivitas tambahan seperti peluang ritel.

1.6.4 Perilaku wajib anggota kelompok.

1.6.5 Jenis kegiatan yang mungkin atau mungkin tidak dilakukan.

1.7 Tujuan akhir dapat berhubungan dengan:

1.7.1 Masalah pendidikan, sejarah dan budaya.

1.7.2 Keharusan komersial.

1.7.3 Agenda sosial.

1.7.4 Identifikasi tema dan/atau pesan tertentu yang akan terkandung dalam aktivitas interpretatif.

1.7.5 Kepatuhan terhadap kewajiban yang diberlakukan oleh komunitas lokal, otoritas dan badan lainnya.

1.8 Peluang partisipasi masyarakat lokal dapat berhubungan dengan:

1.8.1 Penggunaan pemandu lokal, demonstran, penerjemah dan fasilitator.

1.8.2 Memanfaatkan peluang ritel tambahan.

1.8.3 Meningkatnya eksposur publik untuk suatu masalah.

1.8.4 Peluang untuk memperbaiki kesalahpahaman publik.

1.9 Teliti subjeknya termasuk:

1.9.1 Berbicara dan mendengarkan orang-orang yang relevan termasuk mengunjungi komunitas dan berinteraksi dengan komunitas lokal, jika memungkinkan dan jika memungkinkan.

1.9.2 Mengatur informasi dari memori pribadi dan pengalaman pribadi.

1.9.3 Menonton, membaca dan mendengarkan media termasuk artikel dan program tertentu pada subjek yang menjadi fokus kegiatan interpretatif.

1.9.4 Membaca buku dan sumber referensi lain yang ditargetkan.

1.9.5 Melakukan riset dengan menggunakan *internet.*

1.9.6 Mengunjungi museum dan pusat budaya termasuk berdiskusi dengan kurator.

1.10 Pesan dan tema termasuk:

1.10.1 Dukung dan selaraskan dengan tujuan yang diidentifikasi.

1.10.2 Disetujui oleh komunitas luas dan komunitas lokal, jika memungkinkan.

1.10.3 Integrasikan dengan pendekatan interpretatif untuk membimbing.

1.10.4 Mematuhi standar etika termasuk persyaratan kebenaran, pengungkapan penuh, dan tidak adanya pemalsuan informasi.

1.11 Menghasilkan dan mengembangkan kegiatan harus mencakup:

1.11.1 Menyelesaikan perencana aktivitas interpretatif untuk setiap aktivitas yang diidentifikasi.

1.11.2 Melibatkan spesialis relevan dapat termasuk:

a. Ahli materi pelajaran.
b. Penasihat budaya.
c. Pakar teknis.
d. Desainer kreatif.
e. Aktor dan artis.
f. Pemasar.
g. Pendidik lingkungan.
h. Konsultan interpretatif.

1.12 Kegiatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Komentar.

1.12.2 Bercerita.

1.12.3 Kegiatan interaktif termasuk demonstrasi, kegiatan langsung, permainan, penampakan dan observasi, menyelesaikan daftar periksa, mengumpulkan informasi di tempat, eksplorasi, tantangan pemecahan masalah.

1.12.4 Aktivitas untuk memenuhi semua kebutuhan sensorik, sejauh bisa dilakukan.

1.12.5 Kegiatan untuk melibatkan berbagai anggota kelompok wisata potensial.

1.13 Memasukkan prinsip manajemen risiko harus mencakup:

1.13.1 Menerapkan identifikasi risiko, analisis risiko dan praktik pengendalian risiko untuk semua aktivitas interpretatif.

1.13.2 Memastikan keamanan semua anggota grup tur.

1.13.3 Melestarikan lingkungan.

1.13.4 Menghormati permintaan dan kebutuhan komunitas lokal.

1.14 Sumber daya dan bahan termasuk:

1.14.1 Sumber daya alam.

1.14.2 *Handout* termasuk mengambil bahan seperti lembar fakta /brosur untuk anggota kelompok wisata dan lembar 'tip untuk pemandu' untuk melatarbelakangi kegiatan interpretatif bagi mereka dan untuk membantu dalam penyajian kegiatan interpretatif.

1.14.3 Kostum dan alat peraga.

1.14.4 Peralatan dan item khusus untuk aktivitas individu.

1.14.5 Pelaku, aktor, dan pembicara tamu.

1.14.6 Keterlibatan organisasi dan kelompok minat khusus.

1.14.7 Peralatan untuk mempresentasikan aktivitas termasuk mikrofon, megafon, peralatan dan sistem *audio-visual*, seperti proyektor *overhead,* proyektor data, *slide*, transparansi, dan penunjuk *laser.*

1.15 Rencana kontinjensi dapat dipersiapkan untuk menangani keadaan khusus yang dapat diharapkan muncul ketika kegiatan penafsiran dilakukan, dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Kondisi cuaca buruk.

1.15.2 Kelompok yang sangat besar.

1.15.3 Kelompok yang sangat kecil.

1.15.4 Orang yang tidak berbicara atau tidak memahami bahasa yang biasanya digunakan untuk menampilkan aktivitas penafsiran.

1.15.5 Contoh di mana kegiatan penafsiran harus dilakukan dalam waktu yang lebih singkat.

1.16 Mempromosikan tur dan aktivitas interpretatif dapat mencakup:

1.16.1 Menulis iklan.

1.16.2 Merancang materi promosi.

1.16.3 Memilih media yang akan digunakan.

1.16.4 Mengalokasikan sumber daya untuk mendukung promosi.

1.17 Menetapkan dan menerapkan sistem evaluasi terjadwal dapat mencakup*:*

1.17.1 Mengidentifikasi personel untuk dilibatkan dalam proses.

1.17.2 Mengalokasikan tanggung jawab khusus terkait evaluasi

1.17.3 Menetapkan tanggal untuk evaluasi formal.

1.17.4 Membuat lembar umpan balik untuk dibagikan kepada anggota tur grup.

1.17.5 Mengidentifikasi komunitas eksternal yang akan dilibatkan dalam proses.

1.17.6 Membangun fasilitas untuk memfasilitasi umpan balik tur setelah tur dari anggota grup tur termasuk tanggapan telepon, surat, faks atau *email.*

1.17.7 Menetapkan proses penanganan pengaduan tentang kegiatan interpretatif.

1.18 *De-briefing* dapat termasuk:

1.18.1 Meminta umpan balik lisan dan tertulis dari rekan kerja.

1.18.2 Menganalisis laporan insiden.

1.18.3 Mengevaluasi persepsi staf tentang tingkat kepuasan pelanggan.

1.18.4 Mengidentifikasi keluhan yang diterima, atau tidak sengaja, dari pelanggan.

1.19 Umpan balik dari pelanggan termasuk:

1.19.1 Umpan balik verbal.

1.19.2 Umpan balik tertulis.

1.19.3 Umpan balik diterima selama, pada akhir dari kegiatan penafsiran atau tur, atau kemudian melalui surat atau format elektronik.

1.19.4 Umpan balik halaman web.

1.20 Operasi revisi dapat termasuk:

1.20.1 Mengubah rencana.

1.20.2 Memperoleh sumber daya/informasi ekstra atau berbeda.

1.20.3 Mempersiapkan berbagai kegiatan dan/atau komentar.

1.20.4 Mengubah kegiatan promosi tur.

1.20.5 Mengubah staf untuk tur.

1.20.6 Menerapkan atau mengurangi pembatasan atau pembatasan pada pelanggan tur.

1.20.7 Mengubah *rencana perjalanan* tur.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Pencetak

2.1.3 Pemindai

2.1.4 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Sistem operasi komputer

2.2.3 Aplikasi/perangkat lunak

2.2.4 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL.03.15 *Plan, Develop, and Evaluate Interpretive Activities*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks
   1.1 Penilaian harus memastikan:
      1.1.1 Penerapan aktual atau simulasi di tempat kerja keterampilan perencanaan, pengembangan dan evaluasi dan konteks komunitas lokal untuk penelitian bahan dan negosiasi konten untuk kegiatan interpretatif.
   1.2 Metode penilaian
      Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini
      1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.
      1.2.2 Portofolio dokumentasi meliputi perencana kegiatan interpretatif, bahan pendukung pelaksanaan kegiatan interpretatif dan lembar umpan balik.
      1.2.3 Bermain peran.
      1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.5 Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh *supervisor.*
      1.2.6 Pekerjaan proyek dan tugas.
      1.2.7 Simulasi.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan yang berkaitan dengan pengembangan, promosi, pelaksanaan, dan evaluasi aktivitas interpretatif
      3.1.2 Prinsip membimbing dan pendekatan interpretatif untuk kegiatan
      3.1.3 Memahami prinsip-prinsip membimbing
      3.1.4 Pengetahuan umum tentang komunitas dan budaya mereka

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan teknik penelitian, perencanaan dan persiapan untuk mengembangkan kegiatan penafsiran untuk tujuan wisata, situs, kelompok dan tujuan yang diperlukan

3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan komunikasi dasar dan peralatan wisata.

3.2.3 Kemampuan untuk mempersiapkan rencana.

3.2.4 Kemampuan untuk berkomunikasi dan bernegosiasi dengan komunitas.

3.2.5 Kepekaan terhadap masalah budaya yang unik.

3.2.6 Kemampuan untuk menghasilkan atau memperoleh sumber daya dan bahan pendukung untuk mendukung penyajian aktivitas interpretatif

3.2.7 Kemampuan untuk menentukan persyaratan pelanggan dalam menentukannya dengan aktivitas interpretatif di lokasi/situs yang ditentukan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kehati-hatian dalam menginterpretasi suatu bahasa ke bahasa lain

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi kegiatan penafsiran yang cocok untuk dimasukkan dalam jenis tur yang dinominasikan dan menghasilkan rencana tertulis; misalnya, seorang perencana kegiatan interpretatif dan sumber daya dan bahan pendukung untuk memungkinkan dan memandu pelaksanaan kegiatan itu dengan sukses, efektif dan menarik

5.2 Kecermatan mendapatkan umpan balik tertulis dan/atau verbal dari kolega dan pelanggan tentang aktivitas interpretatif yang dinominasikan yang disajikan dalam tur

KODE UNIT : **N.79JPW00.051.2**

JUDUL UNIT : **Menyajikan Komentar Wisata**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengembangkan dan memberikan komentar kepada pelanggan saat tur.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan informasi komentar tur	1.1 **Informasi dan komentar** yang perlu disampaikan diidentifikasi. 1.2 Informasi komentar yang dipilih yang perlu disampaikan diteliti. 1.3 **Informasi komentar** yang telah dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan diklasifikasi. 1.4 **Tema** untuk **informasi komentar** yang perlu disampaikan dikembangkan. 1.5 **Rancangan naskah terkait informasi komentar** yang perlu disampaikan. 1.6 **Rancangan naskah** dicoba. 1.7 **Rancangan naskah** direvisi. 1.8 **Informasi tambahan** dipelajari.
2. Menyajikan komentar	2.1 **Komentar** yang telah disiapkan disampaikan. 2.2 **Teknik interpretatif** yang sesuai diterapkan untuk melengkapi komentar. 2.3 **Peralatan dan teknologi** yang sesuai digunakan untuk menyampaikan komentar.
3. Menanggapi pertanyaan	3.1 **Pertanyaan** dari pelanggan **diminta.** 3.2 **Pertanyaan dijawab.** 3.3 **Pertanyaan** yang tidak dapat **dijawab** saat itu ditindaklanjuti.
4. Merespons peristiwa yang tidak terduga	4.1 **Naskah komentar** sebagai tuntutan **peristiwa tak terduga** diubah. 4.2 **Kejadian tak terduga** dijadikan acuan standar **naskah komentar** yang akan datang.

BATASAN VARIABEL

1 Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri di dalam divisi tenaga dari industri perjalanan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC) (TMC).
b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive House.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Meneliti informasi komentar yang dipilih akan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Membaca sumber informasi spesifik lokasi dan lokasi yang saat ini ada.

1.2.2 Berbicara dan mendengarkan orang-orang yang relevan, termasuk mengunjungi komunitas dan berinteraksi dengan komunitas lokal, jika memungkinkan dan jika memungkinkan.

1.2.3 Mengatur informasi dari ingatan pribadi dan pengalaman pribadi.

1.2.4 Menonton, membaca, dan mendengarkan media, termasuk artikel dan program khusus tentang subjek yang menjadi fokus kegiatan interpretatif.

1.2.5 Membaca buku dan sumber referensi bertarget lainnya.

1.2.6 Melakukan penelitian dengan menggunakan internet.

1.2.7 Mengunjungi museum dan pusat budaya, termasuk diskusi dengan kurator.

1.3 Kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi akan terkait dengan karakteristik masing-masing kelompok dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Asal geografi.

1.3.2 Latar belakang budaya.

1.3.3 Usia.

1.3.4 Tingkat pendidikan.

1.3.5 Ketertarikan spesial.

1.3.6 Cakupan yang diminta.

1.3.7 Masalah yang muncul sebagai tren umpan balik yang diterima.

1.4 Tema untuk informasi komentar harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Kebutuhan pelanggan yang diidentifikasi.

1.4.2 Karakteristik unik dari tur.

1.4.3 Pengaruh musiman.

1.4.4 Waktu hari.

1.5 Mempersiapkan naskah harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Memastikan mata uang dan akurasi, termasuk larangan total pada pemalsuan fakta.

1.5.2 Memastikan informasi yang komprehensif dan relevan.

1.5.3 Termasuk informasi keselamatan dan keamanan yang diperlukan yang relevan dengan tur, waktu, kondisi, dan lain-lain.

1.5.4 Memesan informasi dalam urutan logis.

1.5.5 Menyiapkan kedalaman dan luasnya informasi yang memadai.

1.5.6 Mengidentifikasi gaya pengiriman.

1.5.7 Mencocokkan kata, frasa, dan terminologi dengan kebutuhan pelanggan yang diidentifikasi.

1.5.8 Menjelaskan istilah, singkatan, dan akronim yang tidak dikenal.

1.5.9 Termasuk orientasi interpretatif ke naskah.

1.5.10 Memeriksa tata bahasa.

1.5.11 Memastikan bahwa bahasa yang digunakan tidak menyinggung, termasuk pelanggaran yang tidak

diinginkan dalam kaitannya dengan Jenis kelamin, budaya, ras, usia atau karakteristik pribadi.

1.5.12 Mencocokkan panjang naskah dengan durasi kegiatan, atau tur, itu untuk menemani.

1.5.13 Menyediakan campuran yang tepat antara informasi statistik dan kualitatif.

1.5.14 Memastikan komentar menjelaskan dan menerjemahkan karakteristik, signifikansi, dan fitur tur.

1.6 Naskah rancangan percobaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Melakukan uji coba waktunya di luar tur dari draf naskah komentar.

1.6.2 Mempresentasikan draf komentar naskah kepada rekan kerja untuk umpan balik mereka.

1.6.3 Menyajikan draf komentar naskah kepada pelanggan terpilih untuk umpan balik mereka.

1.7 Merevisi draf naskah harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mengubah naskah rancangan sejalan dengan umpan balik yang sah.

1.7.2 Menghapus materi yang dianggap tidak relevan, tidak akurat, menyesatkan, menyinggung, atau kedaluwarsa.

1.7.3 Bahan tambahan yang dianggap tidak lengkap.

1.7.4 Menambahkan materi yang dianggap penting tetapi tidak ada.

1.7.5 Mengoreksi masalah terkait tata bahasa dan bahasa.

1.7.6 Melakukan uji coba lebih lanjut terhadap naskah revisi naskah komentar.

1.8 Pelajari informasi tambahan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mempelajari materi tambahan untuk informasi komentar naskah.

1.8.2 Untuk memungkinkan tanggapan terhadap pertanyaan dari pelanggan.

1.8.3 Melakukan kegiatan penilaian diri sendiri/mandiri.

1.8.4 Memperbarui pengetahuan pribadi berdasarkan informasi baru yang bersumber, peristiwa yang timbul dan pengalaman pribadi.

1.9 Memberikan komentar yang disiapkan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menyajikan komentar tertulis sebagaimana ditulis.

1.9.2 Menyampaikan seluruh komentar.

1.9.3 Menambahkan hiasan pribadi untuk memberikan gaya individu tanpa mengubah keakuratan dan konten materi dari komentar yang ditulis.

1.9.4 Menyampaikan komentar bertepatan dengan kegiatan, atau situs yang dikunjungi.

1.9.5 Mengintegrasikan respons terhadap pertanyaan dari pelanggan ke dalam presentasi komentar.

1.9.6 Menggunakan suara yang sesuai, termasuk pertimbangan volume, nada, nada, kejelasan, diksi, dan pengucapan.

1.10 Teknik interpretatif yang tepat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Melibatkan peserta melalui cara di mana komentar disajikan.

1.10.2 Menghubungkan makna lokal dan budaya dengan situs, pemandangan dan aktivitas.

1.10.3 Memfasilitasi pembelajaran, pemahaman dan kesadaran.

1.10.4 Mengontekstualisasikan tur/kegiatan dalam kerangka kerja dan cita rasa lokal.

1.10.5 Menghasilkan rasa hormat dan penghargaan untuk adat istiadat, sejarah, dan masyarakat setempat.

1.10.6 Memancing rasa ingin tahu, berpikir, dan mendorong refleksi pribadi.

1.10.7 Menghidupkan tur dengan memberikan kesempatan untuk belajar dan berpartisipasi.

1.10.8 Membangun hubungan antara kelompok tur dan lingkungan/fokus tur.

1.11 Peralatan dan teknologi harus mencakup barang bergerak dan tetap dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mikrofon, termasuk penggunaan teknik mikrofon yang benar dalam hubungannya dengan berbagai mikrofon yang berbeda.

1.11.2 Megafon.

1.11.3 *Pointer* untuk mengarahkan perhatian pada fokus komentar.

1.11.4 Sistem suara.

1.11.5 Podium.

1.11.6 Sistem audio-visual terintegrasi.

1.12 Mendorong pertanyaan dapat mencakup:

1.12.1 Meminta pelanggan untuk mengajukan pertanyaan.

1.12.2 Menunjukkan kesediaan untuk menjawab pertanyaan dengan cara mereka ditangani.

1.12.3 Berterima kasih kepada pelanggan karena mengajukan pertanyaan.

1.12.4 Melibatkan pelanggan lain dalam pertanyaan/jawaban.

1.12.5 Mengundang pertanyaan tindak lanjut dan tambahan.

1.12.6 Mendorong pemandu wisata untuk mengajukan pertanyaan kepada anggota grup wisata.

1.12.7 Termasuk penggunaan humor, jika perlu.

1.12.8 Menggunakan bahasa tubuh yang sesuai untuk mendukung pesan verbal mengenai dorongan pertanyaan.

1.13 Menjawab pertanyaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Menggunakan bahasa yang sopan dan sopan, termasuk penggunaan humor, jika perlu.

1.13.2 Memberikan jawaban yang lengkap dan jujur, termasuk tidak adanya pembuatan jawaban.

1.13.3 Memastikan bahwa pendapat pribadi dalam suatu jawaban secara spesifik diidentifikasi dan tidak ditawarkan sebagai fakta.

1.13.4 Menyajikan jawaban kepada individu dan/atau kelompok.

1.13.5 Memeriksa apakah responsnya telah menjawab pertanyaan itu untuk kepuasan pelanggan.

1.14 Tindak lanjut dari pertanyaan yang tidak dapat dijawab mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Merujuk pelanggan ke sumber yang dapat memberikan informasi yang relevan pada akhir tur.

1.14.2 Menanyakan apakah anggota grup wisata lain dapat memberikan jawaban.

1.14.3 Membuat pengaturan untuk meneliti pertanyaan dan meneruskannya di lain waktu/setelah tur.

1.15 Amandemen komentar naskah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menilai apakah komentar naskah harus dimodifikasi atau tidak.

1.15.2 Menghilangkan informasi tertentu dengan fokus pada informasi yang tidak penting atau informasi 'baik untuk diketahui' daripada penting atau 'harus tahu'.

1.15.3 Mempercepat laju pengiriman.

1.15.4 Meninggalkan komentar naskah.

1.15.5 Membatasi jumlah pertanyaan dari pelanggan.

1.15.6 Menyampaikan komentar tanpa bantuan peralatan dan sistem proyeksi/penguatan suara.

1.15.7 Meminta maaf kepada pelanggan, jika perlu.

1.15.8 Mengatur kompensasi, jika perlu.

1.16 Peristiwa tak terduga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Kegagalan sistem, termasuk kegagalan teknis dan peralatan.

1.16.2 Cedera, kecelakaan, atau kematian.

1.16.3 Kondisi cuaca buruk, termasuk dampak dari kondisi cuaca buruk di area dekat atau terkait.

1.16.4 Perilaku pelanggan yang tidak pantas.

1.16.5 Perilaku hewan yang tidak terduga.

1.16.6 Pertimbangan budaya.

1.16.7 Penutupan tiba-tiba, perubahan akses.

1.16.8 Penutupan situs dan akses terbatas tanpa pemberitahuan ke area tradisional.

1.16.9 Penilaian ulang atas keinginan, kebutuhan, dan/atau preferensi pelanggan saat dalam tur.

2 Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Mikrofon

2.1.2 Megafon

2.1.3 Sistem suara

2.1.4 Podium

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Sistem *audio-visual* terintegrasi

2.2.2 Alat kerja kantor

2.2.3 *Pointer*

3 Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4 Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL.03.17 *Prepare and Present Tour Commentaries*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai di dalam atau di luar pekerjaan dan harus berhubungan dengan area kerja atau area tanggung jawab individu.

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.2 Portofolio dokumentasi.

1.2.1 Bermain peran.

1.2.2 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.3 Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh *supervisor.*

1.2.4 Pekerjaan proyek dan tugas.

1.2.5 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

1.2.6 Simulasi.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan persiapan dan penyajian komentar tur dan menanggapi pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan saat tur

3.1.2 Prinsip penuntun interpretatif dan kegiatan interpretatif

3.1.3 Pengetahuan pendukung umum untuk melengkapi komentar tertulis

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan komunikasi verbal dan teknik bertanya

3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan berbagai sistem dan peralatan alamat publik

3.2.3 Kemampuan untuk mengidentifikasi karakteristik kelompok wisata dan melakukan berbagai teknik penelitian untuk mendapatkan informasi yang relevan

3.2.4 Kemampuan proyeksi suara

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Ketrampilan menjawab pertanyaan

4.2 Kemampuan merespons pertanyaan secara akurat dan tepat

4.3 Memiliki kemampuan cepat memberikan informasi

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dan kecepatan dalam mempersiapkan dan menyajikan komentar tur dan untuk menanggapi pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan saat tur

5.2 Kecepatan dalam merespons secara akurat dan tepat serta penggunaan komunikasi verbal dan non-verbal dalam menjawab pertanyaan

KODE UNIT : **N.79JPW00.052.2**

JUDUL UNIT : **Menyediakan Bantuan Saat Kedatangan dan Keberangkatan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk memberikan bantuan kepada penumpang yang datang dan berangkat umumnya antara terminal transportasi dan lokasi lain termasuk tempat akomodasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memberikan bantuan untuk kedatangan penumpang	1.1 **Rencana perjalanan penumpang** yang datang diperiksa untuk mengidentifikasi dan melakukan perubahan yang diperlukan. 1.2 **Pengaturan transportasi** dikonfirmasi. 1.3 **Penumpang disambut.** 1.4 **Informasi lokal** kepada penumpang **diberikan**. 1.5 Penumpang diberitahu mengenai **prosedur *check-in* di tempat akomodasi, jika sudah sesuai.** 1.6 Penumpang diarahkan ke **lokasi transportasi** yang tepat untuk transfer. 1.7 **Fasilitas terminal** digunakan untuk membantu dalam pertemuan penumpang yang datang. 1.8 **Kedatangan penumpang** dan komentar lainnya didokumentasikan. 1.9 **Perpindahan bagasi difasilitasi** dari terminal untuk memenuhi kebutuhan penumpang. 1.10 **Prosedur kehilangan bagasi** diikuti. 1.11 **Kerja sama dengan staf dari bisnis lain** untuk memfasilitasi kedatangan penumpang dilakukan.

2. Memberikan bantuan untuk keberangkatan penumpang	2.1 **Rencana perjalanan penumpang yang akan berangkat diperiksa** untuk mengidentifikasi dan melakukan perubahan sebagaimana diperlukan. 2.2 **Keberangkatan penumpang diatur dari lokasinya.** 2.3 **Penumpang yang akan berangkat diverifikasi** menggunakan daftar keberangkatan. 2.4 **Perpindahan bagasi difasilitasi dari lokasi penumpang yang akan berangkat ke terminal.** 2.5 **Penumpang yang akan berangkat diinformasikan** mengenai peraturan dan prosedur lain yang berlaku untuk keberangkatan mereka. 2.6 **Umpan balik diminta dari tamu** yang akan berangkat tentang produk dan layanan. 2.7 ***Check-in* penumpang yang akan berangkat difasilitasi** di terminal.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Pemeriksaan rencana perjalanan penumpang yang tiba dapat terkait dengan:

1.2.1 Mengidentifikasi nama dan pengangkut penumpang yang masuk.

1.2.2 Membandingkan rencana perjalanan yang diketahui dengan perubahan yang diketahui pada transportasi terjadwal, seperti penundaan, pembatalan, dan perutean ulang.

1.2.3 Menentukan apakah perubahan perlu dilakukan pada transportasi terjadwal.

1.2.4 Menghubungi pengangkut untuk membuat perubahan yang sesuai atas nama penumpang.

1.2.5 Memperhatikan kemungkinan opsi untuk perubahan pada transportasi terjadwal untuk diberikan kepada penumpang.

1.3 Konfirmasi pengaturan transportasi akan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Menghubungi operator.

1.3.2 Memverifikasi bahwa transportasi terjadwal dikonfirmasi berdasarkan tanggal, waktu, dan tujuan keberangkatan.

1.3.3 Salam penumpang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Menyambut penumpang.
b. Mendorong niat baik.
c. Membangun hubungan dengan penumpang.
d. Menerapkan keterampilan interpersonal yang sesuai.

1.3.4 Menyediakan informasi lokal mungkin termasuk:

a. Menyediakan peta lokal dan kumpulan brosur dan selebaran informasi pariwisata.
b. Memberi nasihat tentang perincian transfer dari terminal ke tempat akomodasi.
c. Memberikan perincian dan pengaturan mengenai tur melihat-lihat dan perjalanan sampingan yang disertakan sebagai bagian dari perhentian di tempat tujuan ini.

d. Menjelaskan waktu setempat, mata uang, nilai tukar, dan fasilitas penukaran uang.
e. Memberikan saran tentang pemberian tip dan tempat akomodasi. Memberi nasihat tentang tata letak area setempat, tempat akomodasi dan sekitarnya.
f. Memberikan gambaran umum tentang informasi tujuan.
g. Memberikan nasihat lisan mengenai kebutuhan khusus, keinginan dan preferensi.
h. Memberi nasihat kepada penumpang tentang pilihan dan membuat saran.

1.4 Penumpang mengenai prosedur *check-in* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Memberitahukan rincian dan informasi tempat.

1.4.2 Menjelaskan rincian pemesanan.

1.4.3 Menjelaskan dokumentasi yang diperlukan pada saat *check-in* sehubungan dengan identifikasi pribadi dan keamanan untuk kamar.

1.4.4 Menjelaskan rincian proses *check-in* termasuk rincian dari setiap prapendaftaran yang telah terjadi.

1.4.5 Penerbitan voucer, jika berlaku.

1.5 Akomodasi dapat termasuk:

1.5.1 Hotel, motel dan wisma.

1.5.2 Resor dan penyedia tempat tidur dan sarapan.

1.5.3 Taman karavan dan tempat berkemah.

1.5.4 Lokasi transportasi dapat meliputi:

a. Bandara.
b. Terminal bus dan bus.
c. Pangkalan taksi.
d. Stasiun kereta api.
e. Pelabuhan pengiriman.

1.5.5 Fasilitas terminal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Sistem alamat publik.

b. Akses sisi udara.
c. Area pertemuan kelompok yang ditentukan Sistem komunikasi internal antara terminal dan fasilitas parkir.

1.6 Catatan kedatangan penumpang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Menggunakan dokumentasi yang dibuat secara internal, seperti daftar kedatangan, untuk memverifikasi kedatangan penumpang yang sebenarnya.

1.6.2 Mencatat waktu kedatangan, jika diperlukan.

1.6.3 Merekam penumpang yang tidak datang sebagai ketidakhadiran termasuk rincian alasan ketidakhadiran, jika diketahui.

1.6.4 Mencatat bagasi pendamping untuk setiap penumpang, jika diperlukan.

1.7 Memfasilitasi perpindahan bagasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menetapkan pengaturan transportasi untuk bagasi.

1.7.2 Mengawasi pergerakan bagasi.

1.7.3 Mencocokkan perpindahan bagasi ke lokasi sesuai dengan jadwal/pergerakan penumpang.

1.7.4 Menggunakan prosedur pemeriksaan untuk memastikan bagasi yang benar diangkut untuk penumpang yang sesuai, termasuk penandaan dan pencatatan bagasi.

1.8 Mengikuti prosedur kehilangan bagasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mencatat detail dan deskripsi naskah bagasi yang diklaim telah hilang.

1.8.2 Mencatat detail penumpang, termasuk tujuan berikutnya, durasi di lokasi tersebut, dan rencana perjalanan langsung yang sedang berlangsung.

1.8.3 Melakukan pencarian bagasi segera.

1.8.4 Memberitahu staf lain untuk melibatkan mereka pencarian bagasi.

1.8.5 Meminta maaf kepada penumpang.

1.8.6 Memberi penumpang perusahaan tuan rumah kompensasi di tempat, jika berlaku.

1.8.7 Memberi tahu penumpang tentang prosedur klaim terhadap perusahaan.

1.8.8 Memberi nasihat kepada penumpang tentang klaim asuransi, jika berlaku.

1.8.9 Memberi tahu penumpang tentang syarat dan ketentuan yang berlaku.

1.8.10 Kenyamanan penumpang.

1.9 Bekerja sama dengan staf dari bisnis lain dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Memberi tahu bisnis lain bahwa penumpang telah tiba di terminal dan/atau bahwa mereka telah meninggalkan terminal dalam perjalanan ke bisnis mereka.

1.9.2 Memberikan detail grup yang sesuai untuk jenis bisnis individu, yang dapat mencakup nama, nomor, usia, profil, masalah dan persyaratan yang teridentifikasi, bagasi, batasan waktu, dan konfirmasi pembayaran/deposit yang sudah dilakukan.

1.10 Periksa rencana perjalanan penumpang yang berangkat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Mengidentifikasi nama penumpang dan pengangkut yang berangkat.

1.10.2 Membandingkan rencana perjalanan yang diketahui dengan perubahan yang diketahui pada pengaturan transportasi terjadwal, seperti penundaan, pembatalan, perutean ulang.

1.10.3 Menentukan apakah perubahan perlu dilakukan pada transportasi terjadwal.

1.10.4 Menghubungi operator untuk membuat perubahan yang sesuai atas nama penumpang.

1.10.5 Memperhatikan kemungkinan opsi untuk perubahan pada transportasi terjadwal untuk diberikan kepada penumpang.

1.10.6 Mengonfirmasi dengan pengangkut bahwa pengaturan transportasi terjadwal masih berlaku dan 'siap berangkat'.

1.11 Mengatur keberangkatan penumpang dari lokasi mereka dapat termasuk:

1.11.1 Memberi tahu penumpang tentang waktu penjemputan untuk transfer dari tempat akomodasi, atau lokasi lain.

1.11.2 Menentukan titik penjemputan yang tepat.

1.11.3 Menjelaskan identifikasi pribadi yang diperlukan untuk transfer.

1.11.4 Berhubungan dengan tempat untuk meminimalkan gangguan pada prosedur operasi standar mereka, termasuk pengaturan pembayaran di muka masa inap untuk mempercepat *check-out*, pembayaran biaya terutang oleh kapten tur daripada penumpang individu, menjadwalkan transfer pada waktu yang tidak bersamaan dengan waktu sibuk di tempat dan jika perlu, menggunakan staf agen untuk membantu prosedur seperti penanganan bagasi.

1.11.5 Menyarankan penumpang untuk melakukan pemeriksaan standar keberangkatan, seperti mengembalikan kunci kamar, memeriksa untuk memastikan tidak ada barang yang tertinggal di kamar, memulihkan barang yang tertinggal di brankas, memeriksa untuk memastikannya memiliki tiket, paspor, dan visa.

1.12 Verifikasi penumpang yang berangkat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Memeriksa penumpang yang akan berangkat berdasarkan dokumentasi, seperti daftar keberangkatan dan/atau manifes penumpang.

1.12.2 Mengonfirmasi identitas penumpang yang akan berangkat.

1.12.3 Memeriksa dokumentasi penumpang yang akan berangkat.

1.12.4 Menyampaikan informasi mengenai perubahan yang dibuat pada rencana perjalanan terjadwal, termasuk alasan perubahan tersebut dan dampak langsungnya, jika ada, perubahan itu harus ada pada pengaturan rencana perjalanan lain.

1.12.5 Mengonfirmasi detail bagasi.

1.13 Memfasilitasi perpindahan bagasi dari lokasi keberangkatan penumpang ke terminal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Memberi tahu penumpang perincian sehubungan dengan bagasi mereka untuk transportasi/transfer, termasuk identifikasi, keamanan, batasan maksimum yang diperbolehkan dan berat.

1.13.2 Mengidentifikasi lokasi tempat bagasi akan ditempatkan untuk pengambilan.

1.13.3 Membuat pengaturan dengan operator bagasi.

1.13.4 Melakukan pembayaran, sebagaimana berlaku.

1.13.5 Mendorong penumpang untuk memeriksa kamar untuk memastikan tidak ada bagasi yang tertinggal.

1.13.6 Melakukan inspeksi fisik di lokasi untuk memeriksa bagasi.

1.13.7 Menggunakan label bagasi untuk mengidentifikasi bagasi oleh penumpang.

1.14 Saran kepada penumpang yang akan berangkat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Memberikan informasi mengenai keberangkatan dan persyaratan pemerintah negara tuan rumah serupa lainnya.

1.14.2 Membantu penumpang sehubungan dengan hak bebas bea mereka dan pengaturan lainnya, seperti mengklaim kembali pajak barang dan jasa untuk uang yang dibelanjakan di dalam negara.

1.14.3 Membantu dengan nasehat sehubungan dengan melengkapi kartu penumpang yang akan berangkat dan umum.

1.14.4 Prosedur yang berlaku di terminal.

1.14.5 Menjelaskan persyaratan terkait keamanan, termasuk pembatasan barang yang boleh dikemas dan dibawa.

1.14.6 Memberikan informasi dan nasihat mengenai tujuan berikutnya.

1.15 Umpan balik dari tamu yang berangkat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Lisan atau tertulis *feedback*.

1.15.2 Umpan balik formal dan informal.

1.15.3 Memberi tahu penumpang tentang opsi pascatur untuk memberikan umpan balik.

1.16 Memfasilitasi *check-in* penumpang yang akan berangkat dapat mencakup:

1.16.1 Mengatur fasilitas terminal untuk mendukung keberangkatan kelompok yang efisien, termasuk mengatur staf tambahan seperti juru bahasa, troli yang memadai, memasang penghalang dan pita untuk membuat marka jalur yang sesuai dan ruang/area pertemuan untuk kelompok yang masuk transfer untuk *check-in* sebelum keberangkatan.

1.16.2 Memberitahu maskapai penerbangan tentang verifikasi rincian penumpang berdasarkan data yang diambil selama transfer dari akomodasi ke terminal.

1.16.3 Mempersiapkan dokumentasi dan prosedur keberangkatan semaksimal mungkin sebelum *check-in* penumpang yang akan berangkat.

1.16.4 Memverifikasi dengan penumpang bahwa mereka memiliki, atau telah menyelesaikan, dokumentasi yang diperlukan untuk memfasilitasi keberangkatan mereka.

1.16.5 Memverifikasi dan membantu penumpang dalam mematuhi persyaratan keberangkatan negara tuan rumah atau maskapai penerbangan.

2. Peralatan dan Perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Alat pengolahan data
      2.1.2 Media penyimpan data
      2.1.3 Media komunikasi
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
      2.2.2 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan
   3.1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
   (Tidak ada.)
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTG.CL3.17 *Provide Arrival and Departure Assistance*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Unit ini dapat dinilai di dalam atau di luar pekerjaan harus berhubungan dengan area kerja atau area tanggung jawab individu.
   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
      1.2.1 Observasi demonstrasi.
      1.2.2 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja atau melalui aktivitas simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.

1.2.3 *Role play.*

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

1.2.8 Pengamatan kinerja calon praktis.

1.2.9 Pemecahan masalah.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan memberikan bantuan kedatangan dan keberangkatan kepada penumpang

3.1.2 Pengetahuan tentang undang-undang negara tuan rumah, peraturan dan persyaratan terkait dengan datang dan berangkat, termasuk pengetahuan pembayaran jatuh tempo untuk masuk dan pergerakan penumpang keluar

3.1.3 Prinsip-prinsip layanan pelanggan, dinamika kelompok dan kontrol kelompok

3.1.4 Pengetahuan tentang industri dokumentasi dan terminologi yang terkait dengan penumpang, wisatawan dan transfer

3.1.5 Pengetahuan tentang area lokal, termasuk produk dan layanan yang tersedia

3.1.6 Pengetahuan yang tentang persyaratan operator masuk dan keluar, termasuk jadwal, persyaratan pemberitahuan, syarat dan ketentuan, standar membuat prosedur

3.1.7 Pengetahuan tentang penyedia layanan dukungan, rincian kontak mereka dan batasan tentang apa yang dapat mereka lakukan/berikan

3.1.8 Pengetahuan tentang prosedur penanganan bagasi di terminal dan tempat akomodasi terkait

3.1.9 Pengetahuan tentang tata letak titik kedatangan dan keberangkatan serta fasilitas yang tersedia, dalam terminal

3.2 Ketrampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan teknik komunikasi massa dan individu, termasuk mikrofon dan sistem alamat publik

3.2.2 Kemampuan untuk menunjukkan resolusi konflik, kepemimpinan, negosiasi dan keterampilan pemecahan masalah

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kritis menggali informasi dan melakukan analisa terkait kebijakan dan prosedur.

4.2 Cermat mengkoordinasikan sumber daya untuk memaksimalkan kinerja.

4.3 Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.4 Teliti memantau cara kerja

4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan

4.6 Proaktif berkonsultasi dengan pemangku kepentingan

4.7 Berani mengambil tindakan korektif sesuai wewenangnya

5. Aspek Kritis

5.1 Ketepatan pemahaman tentang undang-undang negara tuan rumah, peraturan dan persyaratan sehubungan dengan wisatawan

yang datang dan pergi, termasuk pengetahuan tentang pembayaran karena pergerakan penumpang yang masuk dan keluar

5.2 Kecepatan dalam memenuhi dan memfasilitasi kedatangan dan pemindahan sekelompok penumpang yang ditunjuk disertai dengan bagasi, di terminal yang ditunjuk ke tempat akomodasi yang teridentifikasi, menanggapi dengan tepat dan efektif pertanyaan dan masalah yang timbul, dan memberikan yang diperlukan pengetahuan lokal dan informasi terkait

KODE UNIT : **N.79JPW00.053.2**

JUDUL UNIT : **Meneliti Informasi tentang Budaya Lokal**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menginvestigasi dan mengkomunikasikan informasi yang secara umum tersedia dalam budaya asli, dengan cara yang sesuai budaya.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Meneliti informasi tentang budaya lokal	1.1 Sumber informasi tentang budaya lokal diidentifikasi. 1.2 Sumber informasi diinterpretasi. 1.3 Rasa hormat ditunjukkan terhadap masyarakat adat dan budaya mereka. 1.4 Cara informasi digunakan tentang budaya asli ditentukan.
2. Membagikan informasi tentang budaya lokal	2.1 Pengetahuan umum kepada kolega dikomunikasikan. 2.2 Panduan dan/atau juru bahasa asli jika memungkinkan digunakan. 2.3 Wisata singkat dikelompokkan mengenai perilaku yang sesuai ketika berinteraksi dengan penduduk lokal. 2.4 Pengetahuan umum dikomunikasikan kepada kelompok wisata. 2.5 Pertanyaan tur kelompok tentang budaya lokal dijawab. 2.6 Perilaku yang tidak pantas secara budaya direspons.
3. Mempertahankan kontak dengan komunitas lokal	3.1 Kerja sama dengan komunitas lokal dilakukan untuk mengidentifikasi dan menanggapi keadaan yang berubah. 3.2 Informasi yang disediakan dimodifikasi sesuai dengan masalah yang diangkat oleh komunitas lokal.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive House.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Informasi umum tentang industri pariwisata.

1.2.2 Tujuan wisata lokal, fasilitas, infrastruktur, dan moda transportasi.

1.2.3 Produk pariwisata, layanan, fasilitas, harga.

1.2.4 Isu yang berkaitan dengan lingkungan.

1.2.5 Transportasi lokal.

1.2.6 Atraksi lokal, wisata, acara, tempat menarik.

1.2.7 Budaya setempat.

1.3 Riset informal dan/atau formal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Kegiatan berjejaring.

1.3.2 Kegiatan sosialisasi.

1.3.3 Pencarian internet.

1.3.4 Literatur perjalanan dan pariwisata.

1.4 Produk dan layanan pariwisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Tujuan.

1.4.2 Fasilitas.

1.4.3 Akomodasi.

1.4.4 Atraksi wisata, tur, tempat menarik.

1.4.5 Transportasi.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Peralatan media presentasi

2.1.4 Telepon

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Sistem operasi komputer

2.2.2 Jaringan internet

2.2.3 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.4 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTG.CL3.09 *Research and Share Information on Indigenous Culture*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan dan harus mencakup demonstrasi praktis baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Observasi demonstrasi.

1.2.2 *Role play.*

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.5 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

1.2.6 Portofolio hasil kerja terdahulu.

1.2.7 Pengamatan kinerja calon praktis.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan pengembangan dan pembaruan pengetahuan lokal

3.1.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan berbagi pengetahuan lokal dan menanggapi pertanyaan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan yang ditunjukkan untuk memberikan informasi pariwisata lokal yang akurat mengenai lingkungan lokal dalam menanggapi pertanyaan yang relevan dengan peran pekerjaan

3.2.2 Kemampuan untuk mencari informasi

3.2.3 Kemampuan untuk menyimpan dan mengelola informasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Tekun dalam mencari informasi

4.2 Teliti dalam memilih informasi

5. Aspek kritis

5.1 Ketelitian dalam mengidentifikasi dan mempromosikan produk dan layanan pariwisata lokal

5.2 Kecermatan dalam mencari informasi yang akurat dan terkini di area lokal

5.3 Keakuratan dalam menjawab pertanyaan pelanggan yang umum diajukan, relevan dengan peran pekerjaan

KODE UNIT : **N.79JPW00.054.1**

JUDUL UNIT : **Mengemas Paket Tur Insentif**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk membuat paket tur insentif guna memenuhi kebutuhan pasar atau pelanggan tertentu.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan permintaan paket tur insentif	1.1 **Pelanggan** diidentifikasi. 1.2 **Permintaan paket tur insentif pelanggan** diidentifikasi. 1.3 **Tujuan paket tur insentif** diidentifikasi. 1.4 **Produk dan layanan yang termasuk dalam paket tur insentif** diidentifikasi.
2. Menentukan produk dan layanan untuk paket tur insentif	2.1 **Sumber informasi produk dan layanan** diidentifikasi. 2.2 **Sumber informasi riset diperoleh untuk informasi** yang ditargetkan. 2.3 **Produk dan layanan yang diidentifikasi** untuk paket yang diusulkan dinilai. 2.4 **Produk dan layanan paket dipilih**.
3. Menyusun paket tur insentif	3.1 **Persyaratan pra-perencanaan paket tur insentif** diidentifikasi. 3.2 **Durasi paket tur insentif** ditentukan. 3.3 **Perhitungan harga** dikalkulasi. 3.4 **Syarat dan ketentuan paket tur insentif** dikembangkan. 3.5 **Rancangan rencana perjalanan** disiapkan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.3 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Pelanggan yang dimaksud dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Individual atau grup.
1.2.2 Hotel.
1.2.3 *Outbound tour wholesaler.*
1.2.4 *Inbound tour operator.*
1.2.5 *Conference organizer/Event Organizer* (EO).

1.3 Permintaan paket pelanggan dapat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Destinasi yang akan dikunjungi.
1.3.2 *Budget*/biaya.
1.3.3 Waktu dan durasi tur.
1.3.4 Produk dan layanan standar yang diinginkan.
1.3.5 Tujuan melaksanakan paket tur insentif.

1.4 Tujuan paket tur insentif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 *Reward*/penghargaan untuk karyawan/rekan bisnis.
1.4.2 Perjalanan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.5 Produk dan layanan yang termasuk dalam paket dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Akomodasi.
1.5.2 Transportasi udara, laut, dan darat.
1.5.3 Transportasi kereta api dan penyewaan mobil.
1.5.4 Atraksi wisata alam, buatan manusia, budaya maupun campuran.
1.5.5 Layanan makan dan minum selama tur.

1.5.6 *Entertainment* termasuk *event* seni, olahraga, budaya, musik, festival, dan *special events*.

1.5.7 Fasilitas konferensi.

1.5.8 Layanan khusus seperti pemandu wisata, interpreter, tim sekretariat, dan keamanan.

1.6 Sumber informasi produk dan layanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 *Supplier* termasuk perusahaan transportasi dan penyedia layanan.

1.6.2 *Tourist information centre*.

1.6.3 *Guide book.*

1.6.4 Asosiasi industri.

1.6.5 Internet.

1.6.6 *Site inspection/*inspeksi tempat.

1.7 Sumber informasi riset dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Hasil penelitian di internet dan internal perusahaan

1.7.2 Hasil analisa data sekunder termasuk:

a. Jumlah kunjungan, pengeluaran dan lama tinggal wisatawan.

b. Profil wisatawan, tujuan perjalanan, akomodasi dan transportasi yang digunakan.

c. Penelitian industri dan pemerintah tentang tren industri.

d. *Feedback* dari pelanggan.

e. Jaringan personal.

1.8 Produk dan layanan yang diidentifikasi untuk paket yang diusulkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.4 Penetapan biaya, biaya tambahan dan pajak di setiap komponen paket tur insentif.

1.8.4 Pertimbangan legalitas.

1.8.4 Karakteristik destinasi, aksesibilitas dan transportasi, akomodasi, atraksi wisata, fasilitas dan peraturan pemerintah.

1.9 Produk dan layanan paket tur insentif yang dipilih, disesuaikan dengan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Tujuan yang sudah ditetapkan.

1.9.2 Permintaan pelanggan.

1.9.3 Terjaminnya ketersediaan.

1.9.4 Perjanjian negosiasi dengan *supplier* (transportasi, akomodasi, restoran, dan penyedia layanan lainnya).

1.10 Persyaratan pra-perencanaan paket dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Pengaruh musim (*season*).

1.10.2 Permintaan pelanggan.

1.11 Durasi paket tur insentif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Pembuatan paket sesuai dengan *timeline* untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

1.11.2 Kesesuaian perjanjian yang telah disetujui dengan *supplier* dan penyedia layanan

1.12 Perhitungan harga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Analisa harga yang kompetitif.

1.12.2 Profit yang diharapkan perusahaan.

1.12.3 Pemberian harga khusus/diskon.

1.12.4 Penetapan komisi.

1.13 Syarat dan ketentuan paket tur insentif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Deposit dan pembayaran penuh.

1.13.2 Biaya tambahan, termasuk denda, ketentuan dan batas waktu pembayaran.

1.13.3 Komisi.

1.14 Rancangan rencana perjalanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Waktu dan durasi tur.

1.14.2 Destinasi.

1.14.3 Atraksi, tur dan *sight-seeing*.

1.14.4 Aktivitas yang sudah dirancang.

1.14.5 Akomodasi.

1.14.6 Transportasi.

1.14.7 Transfer.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Kalkulator

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

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 ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Metode penilaian berikut ini dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Observasi.

1.2.2 *Role play.*

1.2.3 Pertanyaan tertulis dan lisan.

1.2.4 Proyek dan tugas pekerjaan.

1.2.5 Bukti portofolio.

1.2.6 Laporan pihak ketiga diisi yang dilengkapi oleh *supervisor.*

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Prosedur dan kebijakan perusahaan dalam mengemas paket tur dengan perjanjian dengan *supplier*

   3.1.2 Pengetahuan umum tentang destinasi, pilihan transportasi, akomodasi, hal- lain yang terkait dengan jenis-jenis paket yang akan dibuat

   3.1.3 Peraturan domestik dan internasional, yang berpengaruh terhadap pengemasan paket tur insentif

   3.2 Keterampilan

   3.2.1 Kemampuan untuk meneliti, negosiasi dan teknik menganalisis

   3.2.2 Kemampuan dalam membuat rencana perjalanan tur insentif

   3.2.3 Kemampuan dalam menghitung harga paket tur insentif

4. Sikap kerja yang diperlukan

   4.1 Ketepatan dalam mengemas paket tur insentif

   4.2 Ketelitian dalam menghitung harga paket tur insentif

5. Aspek kritis:

   5.1 Ketepatan pemahaman tentang peraturan, hukum, kebijakan dan prosedur yang berlaku untuk pengemasan paket tur insentif

   5.2 Ketepatan dalam mengemas paket tur insentif sesuai dengan kebutuhan pelanggan

   5.3 Ketelitian dalam menghitung paket tur insentif sesuai dengan kebutuhan pelanggan

KODE UNIT : **N.79JPW00.055.1**

JUDUL UNIT : **Menjual Paket Tur Insentif**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menjual paket tur insentif guna memenuhi kebutuhan pasar atau pelanggan tertentu.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menawarkan paket tur insentif	1.1 **Proposal penawaran paket** diajukan ke pelanggan. 1.2 **Produk dan layanan yang termasuk dalam paket** diindentifikasi.
2. Mengikuti proses lelang	2.1 **Persyaratan dokumen lelang** dilampirkan. 2.2 **Verifikasi dokumen lelang** dilengkapi. 2.3 **Materi presentasi** disiapkan. 2.4 **Negosiasi** dengan calon pelanggan dilakukan.
3. Melakukan kontrak kerja sama	3.1 **Rencana perjalanan final** ditetapkan sesuai permintaan pelanggan. 3.2 **Jangka waktu pembayaran** disetujui. 3.3 **Perubahan terhadap kontrak (adendum)** disepakati.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Proposal penawaran paket harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Jadwal perjalanan.

1.2.2 Jumlah peserta.

1.2.3 Harga tur insentif.

1.2.4 Waktu/*season* (musim perjalanan).

1.2.5 Durasi tur insentif.

1.2.6 Syarat dan ketentuan:

a. Jangka waktu pembayaran uang muka.

b. Jangka waktu pelunasan tur.

1.2.7 Tujuan pelaksanaan:

a. Pemberian penghargaan (*reward*).

b. Kunjungan kerja.

c. Mengunjungi suatu acara/*event*

1.2.8 Materi presentasi mencakupi:

a. Dokumentasi hotel, atraksi wisata, restoran, menu makanan dan minuman, dan transportasi.

b. Profil perusahaan, dokumen perusahaan.

1.3 Persyaratan dokumen lelang harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Akta perusahaan.

1.3.2 Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia

1.3.3 TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata).

1.3.4 NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) perusahaan.

1.3.5 PKP (Pengusaha Kena Pajak) pemilik perusahaan.

1.3.6 NIB (Nomor Induk Berusaha).

1.3.7 SIL (Surat Izin Lokasi).

1.3.8 Fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk) pemilik perusahaan.

1.3.9 Sertifikat kerja sama *travel agent* dengan pihak pemasok.

1.3.10 Laporan keuangan tahunan.

1.3.11 Laporan pajak tahunan.

1.3.12 Daftar referensi pelanggan yang sudah pernah bekerja sama.

1.3.13 Bank garansi/jaminan.

1.4 Produk dan layanan paket tur insentif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Jadwal perjalanan.

1.4.2 Transportasi darat, udara dan laut.

1.4.3 Pemandu wisata.

1.4.4 Tiket masuk obyek wisata.

1.4.5 Hotel.

1.4.6 Fasilitas restoran.

1.4.7 Makanan dan minuman.

1.4.8 Dokumen perjalanan.

1.4.9 Fasilitas ruang *meeting.*

1.4.10 Asuransi perjalanan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.1.3 *Scanner*

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

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

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Mengetahui secara detail tujuan wisata yang diinginkan pelanggan
      3.1.2 Memahami semua legalitas dokumen
      3.1.3 Memahami surat kontrak kerja sama
      3.1.4 Mengetahui peraturan yang berlaku di daerah tujuan
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Kemampuan menghitung dengan teliti dalam penawaran
      3.2.2 Kemampuan berkomunikasi secara aktif dengan pelanggan

3.2.3 Kemampuan membuat materi presentasi dan memaparkan secara detail kepada pelanggan

3.2.4 Kemampuan mengoperasikan komputer

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Kepercayaan diri dalam menjual paket tur insentif
   4.2 Atraktif dalam menyajikan materi presentasi

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan pemahaman legalitas dokumen dan surat kontrak kerja. sama dan peraturan yang berlaku di daerah tujuan
   5.2 Ketelitian dalam menghitung paket tur insentif
   5.3 Keaktifan dalam berkomunikasi dengan pelanggan
   5.4 Kejelasan dalam melakukan presentasi kepada pelanggan secara detail

KODE UNIT : **N.79JPW00.056.1**

JUDUL UNIT : **Menyelenggarakan Paket Tur Insentif**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menyelenggarakan paket tur insentif guna memenuhi kebutuhan pasar atau pelanggan tertentu.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan persiapan	1.1 **Tim pelaksana** dibentuk. 1.2 **Reservasi komponen paket tur insentif** dilakukan. 1.3 **Inspeksi tempat/lokasi** dilaksanakan. 1.4 **Pembayaran uang muka kepada** pemasok dilaksanakan. 1.5 **Dokumen perjalanan peserta** dikumpulkan. 1.6 **Rapat teknis** dilakukan dengan pihak yang terkait.
2. Melaksanakan paket tur insentif	2.1 **Tim *runner*** diberangkatkan lebih awal. 2.2 **Pra-*check-in* transportasi dilakukan** sesuai ketentuan. 2.3 **Penanganan grup di bandara/stasiun/ pelabuhan** dilaksanakan. 2.4 Tur insentif dilaksanakan sesuai dengan rencana perjalanan yang disepakati.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Tim pelaksana harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 *Travel Agencies.*

1.2.2 *Tour operation.*

1.2.3 Pelanggan.

1.2.4 *Local outbound/inbound tour wholesaler.*

1.2.5 Pemandu wisata lokal *(local guide).*

1.2.6 Restoran.

1.2.7 Hotel.

1.2.8 Objek wisata.

1.3 Reservasi komponen paket tur insentif harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Tiket.

1.3.2 Hotel.

1.3.3 *Local agent.*

1.3.4 *Local guide.*

1.3.5 Objek wisata.

1.3.6 Transportasi.

1.4 Inspeksi tempat/lokasi yang dilaksanakan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Waktu dan durasi.

1.4.2 Destinasi yang akan dikunjungi.

1.4.3 Hotel.

1.4.4 Restoran.

1.4.5 Objek wisata.

1.4.6 Transportasi.

1.5 Pembayaran uang muka kepada pemasok harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Tanda jadi.

1.5.2 Prosedur pembukuan reservasi.

1.5.3 Garansi perjalanan paket tur insentif.

1.6 Dokumen perjalanan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Paspor dan visa.

1.6.2 Surat keterangan sehat (bebas covid, meningitis, dan lain lain).

1.7 Rapat teknis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 *Briefing* H-1 sebelum perjalanan.

1.7.2 Pembagian perlengkapan peserta tur insentif.

1.7.3 Perkenalan *tour leader* dan *team* terlibat.

1.7.4 Arahan ketua rombongan/*chief tour leader*.

1.8 Tim *runner* diberangkatkan lebih awal dikarenakan:

1.8.1 Pengecekan terakhir sebelum peserta tur insentif mendarat.

1.8.2 Memastikan semua berjalan lancar.

1.8.3 Sebagai pembuka jalan.

1.8.4 Memastikan semua pelayanan sesuai permintaan pelanggan.

1.9 Tim *check-in* transportasi dilakukan agar:

1.9.1 Memastikan supaya perjalanan berjalan lancar.

1.9.2 Kondisi transportasi prima.

1.9.3 Grup tur insentif siap diberangkatkan.

1.10 Penanganan *grup* di bandara harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Pre-*check-in* dan *boarding pass.*

1.10.2 Penanganan bagasi sampai tujuan.

1.10.3 Label bukti bagasi.

1.10.4 Imigrasi.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Dokumen perusahaan yang sah dan aktif

2.2.2 Dokumen perjalanan

2.2.3 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 ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

   1.2.1 Observasi demonstrasi.

   1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

   1.2.3 *Role play.*

   1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

   1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

   1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

   1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

   1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Mengetahui secara detail tujuan wisata yang diinginkan pelanggan
        3.1.2 Memahami semua legalitas dokumen
        3.1.3 Memahami surat kontrak kerja sama
        3.1.4 Mengetahui peraturan yang berlaku di daerah tujuan
    3.2 Keterampilan
        3.1.1 Kemampuan melakukan persiapan penyelenggaraan tur insentif
        3.1.2 Kemampuan menangani grup dari awal hingga akhir acara tur sesuai dengan kontrak kerja sama

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Gesit dan lincah menangani proses perjalanan
    4.2 Disiplin dalam menjalani tugas
    4.3 Bertanggungjawab dalam menjalankan tugas
    4.4 Aktif dalam berkomunikasi

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam memahami jadwal perjalanan yang mengacu pada surat kontrak kerja sama dan mengetahui peraturan yang berlaku di daerah tujuan
    5.2 Kecermatan dalam melakukan persiapan penyelenggaraan tur insentif

KODE UNIT : **N.79JPW00.057.1**

JUDUL UNIT : **Mengevaluasi Paket Tur Insentif**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan evaluasi paket tur insentif guna meningkatkan kualitas produk tur insentif.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengumpulkan umpan balik	1.1 **Kuesioner/angket** diberikan kepada peserta tur insentif. 1.2 Kuesioner/angket dikumpulkan dan diserahkan kepada **pihak terkait**.
2. Melakukan pertemuan internal dan eksternal	2.1 **Evaluasi dengan pihak internal** dilakukan. 2.2 **Evaluasi dengan pihak eksternal** dilakukan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Kuesioner/angket harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Akomodasi yang digunakan.
      1.2.2 Transportasi yang digunakan (udara, laut, darat dan kereta api).

1.2.3 Restoran yang digunakan.

1.2.4 Menu yang disajikan.

1.2.5 Destinasi wisata yang dikunjungi.

1.2.6 *Tour leader* yang memimpin grup.

1.2.7 *Local guide* di obyek wisata.

1.3 Pihak terkait dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Internal (*tour leader,* tim pelaksana).

1.3.2 *Supplier* (*local agent*, transportasi, akomodasi).

1.4 Evaluasi dengan pihak internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Menyampaikan umpan balik untuk perbaikan tur di masa yang akan datang.

1.4.2 Perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan.

1.4.3 Evaluasi terhadap akomodasi, transportasi, restoran, menu yang disajikan, destinasi wisata yang dikunjungi.

1.4.4 Servis yang diberikan oleh *tour leader* dan *local guide.*

1.5 Evaluasi dengan pihak eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Memberikan masukan terhadap pelayanan yang diberikan selama perjalanan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

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

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Pengetahuan tentang syarat dan kondisi paket tur insentif yang terkait dengan akomodasi, transportasi, atraksi wisata, pemandu wisata, dan peraturan daerah tujuan yang harus ada di dalam kuesioner
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Kemampuan untuk membuat kuesioner yang mudah dipahami oleh pelanggan

3.2.2 Kemampuan melakukan evaluasi dengan pihak internal dan eksternal

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Ketelitian dalam merangkum kuesioner
   4.2 Ketepatan dalam menelaah kuesioner
   4.3 Ketepatan dalam menyampaikan umpan balik dari pelanggan

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan dalam memahami pengetahuan tentang syarat dan kondisi paket tur insentif yang terkait dengan akomodasi, transportasi, atraksi wisata, pemandu wisata, dan peraturan daerah tujuan yang harus ada di dalam kuesioner
   5.2 Ketelitian dalam membuat kuesioner yang mudah dipahami oleh pelanggan

KODE UNIT : **N.79JPW00.058.2**

JUDUL UNIT : **Melakukan Kerja Sama Secara Efektif Dengan Pelanggan dan Kolega**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk bekerja secara efektif dengan kolega dan pelanggan dalam beragam aturan pada konteks industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Berkomunikasi secara efektif	1.1 Informasi secara jelas dan ringkas dengan menggunakan **teknik komunikasi yang tepat** disampaikan. 1.2 **Bahasa dan intonasi** yang tepat untuk lawan bicara tertentu, tujuan dan situasi, dengan mempertimbangkan faktor-faktor terkait yang relevan digunakan. 1.3 Pendengaran aktif dan pertanyaan yang diajukan untuk memfasilitasi komunikasi dua arah yang efektif dengan pihak lain digunakan. 1.4 Potensi dan **konflik** yang ada dan mencari solusi bersama dengan semua pihak yang terlibat diidentifikasi. 1.5 **Dokumentasi tempat kerja rutin** secara akurat pada waktu yang tepat dilengkapi.
2. Membangun hubungan yang efektif dengan kolega dan pelanggan	2.1 Kebutuhan dan harapan baik **pelanggan internal dan eksternal** sesuai dengan **standar, kebijakan dan prosedur organisasi** dan dalam kerangka waktu yang dapat diterima dipenuhi. 2.2 Konflik dan hambatan di tempat kerja diselesaikan untuk mencapai hasil positif. 2.3 **Umpan balik formal dan informal** untuk mengidentifikasi dan menerapkan perbaikan terhadap produk, layanan, proses atau hasil baik bagi pelanggan internal dan eksternal digunakan. 2.4 Keluhan secara positif, sensitif dan sopan melalui cara konsultasi dengan orang yang membuat keluhan ditangani. 2.5 Sikap positif dan kooperatif dijaga. 2.6 Sikap dan bahasa **yang *non*-diskriminatif** saat berinteraksi dengan

	pelanggan, staf dan manajemen secara konsisten digunakan.
3. Bekerja dalam tim	3.1 Permintaan atau pemberian bantuan sehingga aktivitas kerja dapat diselesaikan dilakukan. 3.2 Dukungan kepada kolega untuk memastikan pencapaian tujuan tim diberikan. 3.3 Masalah melalui proses yang disepakati dan/atau diterima didiskusikan dan diselesaikan. 3.4 Mengakui dan **mengakomodasi perbedaan budaya** dalam tim dilakukan. 3.5 Tugas-tugas individual dalam waktu yang telah ditentukan di identifikasi, diprioritaskan dan diselesaikan. 3.6 Mengakui dan menanggapi umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya dilakukan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC)
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Teknik komunikasi yang tepat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Mendengarkan secara aktif.
      1.2.2 Menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup.

1.2.3 Berbicara dengan jelas dan ringkas.

1.2.4 Menggunakan bahasa dan intonasi suara secara tepat.

1.2.5 Memberi perhatian.

1.2.6 Menjaga kontak mata dalam interaksi tatap muka.

1.2.7 Menggunakan komunikasi *non* verbal secara tepat dalam interaksi tatap muka seperti bahasa tubuh, perhatian dan penampilan personal.

1.3 Bahasa dan intonasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Menggunakan bahasa yang sederhana serta ringkas untuk dipahami oleh pendengar.

1.3.2 Menggunakan intonasi yang sesuai seperti tidak mendikte, tidak terlalu keras, tidak terlalu pelan, tidak berteriak, tidak marah.

1.4 Konflik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Konflik kelompok.

1.4.2 Konflik dengan individu.

1.4.3 Konflik dengan rekan.

1.5 Dokumentasi tempat kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Surat.

1.5.2 Memo.

1.5.3 Fax.

1.5.4 *E-mail.*

1.5.5 *Invoice* dan perintah pembelian/*purchase order*.

1.6 Pelanggan internal dapat termasuk:

1.6.2 Kolega yang bekerja di departemen lainnya.

1.6.2 Anggota tim.

1.6.3 *Supervisor* atau manajer.

1.7 Pelanggan eksternal dapat termasuk:

1.7.1 Pemasok.

1.7.2 Orang yang membeli barang dan jasa yang dijual perusahaan.

1.8 Standar organisasi, kebijakan dan prosedur dapat termasuk:

1.8.1 Prosedur menangani keluhan.

1.8.2 Formulir laporan standar organisasi.

1.8.3 Deskripsi pekerjaan.

1.8.4 Kode etik.

1.8.5 Sistem mutu, standar dan pedoman.

1.9 Umpan balik formal dapat termasuk:

1.9.1 Penilaian 360 derajat.

1.9.2 Formulir/survei kepuasan pelanggan.

1.9.3 Evaluasi tim.

1.9.4 Evaluasi kinerja.

1.10 Umpan balik informal dapat termasuk:

1.10.1 Kajian peristiwa penting.

1.10.2 Pertanyaan mendadak kepada pelanggan untuk mendapatkan gambaran terhadap barang dan/atau jasa yang tersedia.

1.10.3 Kesempatan diskusi langsung dengan pelanggan.

1.10.4 Pembinaan dan pendampingan.

1.10.5 Mencari opini dari pihak lain.

1.11 Sikap dan bahasa yang tidak mendiskriminasi dapat termasuk:

1.11.1 Bahasa yang berkaitan dengan suku dan etnis.

1.11.2 Tidak membuat asumsi terhadap kemampuan fisik dan intelektual.

1.11.3 Menggunakan bahasa yang tidak mendiskriminasi seseorang yang memiliki keterbatasan.

1.11.4 Menggunakan bahasa yang baik dan benar.

1.12 Perbedaan budaya dapat termasuk:

1.12.1 Tata cara penyebutan.

1.12.2 Tingkat formal/informal.

1.12.3 Perilaku non verbal.

1.12.4 Etika bekerja.

1.12.5 Penampilan personal.

1.12.6 Tanggung jawab terhadap keluarga.

1.12.7 Hari-hari libur.

1.12.8 Kebutuhan khusus.

1.12.9 Preferensi untuk interaksi personal.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Komputer
      2.1.2 *Scanner*
      2.1.3 Alat komunikasi
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
      2.2.2 Aplikasi/perangkat lunak
      2.2.3 Jaringan internet
      2.2.4 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      (Tidak ada.)
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCC.CL1.01 *Work Effectively with Customers and Colleagues*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Unit ini dapat diases pada saat di dalam atau di luar pekerjaan. Asesmen termasuk demonstrasi praktik bekerja secara efektif dengan kolega dan pelanggan baik di dalam tempat kerja atau melalui aktivitas simulasi yang didukung oleh beragam metode untuk mengases pengetahuan yang terkait pada area kerja individu atau area tanggung jawab.
   1.2 Metode asesmen yang dapat digunakan untuk menilai unit kompetensi ini:
      1.2.1 Studi kasus.
      1.2.2 Pengamatan kinerja kandidat.
      1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Bukti portofolio.

1.2.5 Pemecahan masalah.

1.2.6 *Role play*/bertukar peran.

1.2.7 Laporan pihak ketiga yang dilengkapi oleh *supervisor.*

1.2.8 Proyek dan penugasan kerja.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan yang berkaitan dengan kebijakan perusahaan dan prosedur dalam hal menerima dan menyelesaikan keluhan pelanggan

3.1.2 Pengetahuan tentang *cross culture* (kebudayaan yang berbeda)

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan mengaplikasikan prinsip-prinsip komunikasi yang efektif

3.2.2 Kemampuan menggunakan pendengaran aktif, teknik umpan balik dan teknik membangun kerja sama tim serta memelihara hubungan interpersonal dalam kelompok kerja atau tim yang ditunjuk

3.2.3 Kemampuan mengidentifikasi kebutuhan dan perhatian dari orang lain

3.2.4 Kemampuan memproses keluhan atau umpan balik sesuai dengan kebijakan perusahaan dan prosedur dalam hal menerima dan menyelesaikan keluhan pelanggan

3.2.5 Kemampuan mengusulkan tindakan tepat yang timbul dari keluhan atau masalah

3.2.6 Kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan bermacam-macam orang yang relevan pada jabatan dan peran

3.2.7 Kemampuan menanggapi secara tepat permintaan baik secara tatap muka maupun tertulis

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Berkomunikasi secara efektif di segala lini
   4.2 Berintegritas memastikan pelayanan yang berkualitas
   4.3 Kemampuan interpersonal untuk membangun dan memelihara hubungan

5. Aspek kritis
   5.1 Keaktifan dalam mengaplikasikan teknik mendengarkan
   5.2 Ketepatan dalam menggunakan ketrampilan komunikasi untuk membangun dan memelihara hubungan interpersonal dalam lingkup pekerjaan maupun kelompok dari latar belakang yang beraneka ragam
   5.3 Mendemonstrasikan kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang beraneka ragam

KODE UNIT : **N.79JPW00.059.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Keberagaman di Tempat Kerja**

DENASKAHSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola keberagaman di tempat kerja dalam berbagai pengaturan dalam konteks tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menumbuhkan rasa hormat terhadap keberagaman di tempat kerja	1.1 Peran model perilaku individu yang menunjukkan **penghargaan terhadap keberagaman** diidentifikasi. 1.2 Suasana di mana **identitas kelompok** tidak menghambat kemampuan karyawan mana pun untuk berkontribusi pada tujuan organisasi atau mencapai tujuan karier pribadi diciptakan. 1.3 **Kebijakan berbasis prestasi** untuk rekrutmen, seleksi dan promosi dipakai. 1.4 **Praktik kerja** yang menunjukkan rasa hormat terhadap keberagaman tempat kerja direncanakan, dikembangkan, dan diterapkan. 1.5 Untuk **merangkul keberagaman** dalam kaitannya dengan kolega dan pelanggan, kolega dibantu dan dilatih.
2. Menggunakan keberagaman sebagai aset	2.1 Keterampilan tenaga kerja yang beragam dikenali dan keberagaman untuk meningkatkan kinerja perusahaan dimanfaatkan. 2.2 **Manfaat keanekaragaman produktif** kepada kolega dipromosikan. 2.3 Pendekatan, perspektif, opsi, dan solusi yang berbeda sesuai dengan **prinsip – prinsip pengelolaan keanekaragaman** secara aktif disusun, dipertimbangkan dan digunakan. 2.4 Hambatan bahasa, melek huruf dan berhitung diminimalkan untuk memastikan partisipasi penuh oleh semua karyawan dalam aktivitas kerja dan pengembangan diidentifikasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Menangani masalah yang timbul akibat isu keberagaman	3.1 **Masalah** di tempat kerja yang muncul dari masalah keberagaman dikenali dengan segera dan diambil tindakan untuk menyelesaikan situasi. 3.2 Kebutuhan pelatihan diidentifikasi dan tindakan yang sesuai diambil. 3.3 Pembinaan digunakan untuk membantu rekan kerja agar berhasil dalam lingkungan yang beragam didampingi.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive House.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Penghargaan terhadap keragaman mengacu pada keanekaragaman dalam arti luas dan dapat terkait dengan:
      1.2.1 Usia.
      1.2.2 Kelas.
      1.2.3 Latar belakang budaya.
      1.2.4 Kecacatan.
      1.2.5 Tingkat pendidikan.
      1.2.6 Etnis.
      1.2.7 Tanggung jawab keluarga.
      1.2.8 Struktur keluarga.
      1.2.9 Jenis kelamin.

1.2.10 Bahasa.

1.2.11 Pengalaman hidup.

1.2.12 Status pernikahan.

1.2.13 Kemampuan fisik dan mental.

1.2.14 Ras.

1.2.15 Orientasi/preferensi seksual.

1.2.16 Latar belakang sosial ekonomi.

1.2.17 Kebutuhan khusus.

1.2.18 Praktik spiritual.

1.3 Identitas kelompok dapat berhubungan dengan karakteristik yang digunakan seseorang untuk dikenali sebagai anggota kelompok mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Latar belakang budaya.

1.3.2 Jenis kelamin.

1.3.3 Usia.

1.3.4 Preferensi seksual.

1.4 Kebijakan berbasis prestasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Orang terbaik untuk pekerjaan itu.

1.4.2 Kriteria seleksi yang dikaitkan dengan pekerjaan yang tidak diskriminatif.

1.5 Praktik kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pengakuan atas perayaan keagamaan dan budaya.

1.5.2 Alokasi tugas yang tepat untuk anggota staf tertentu.

1.5.3 Pencampuran staf yang sesuai secara budaya.

1.5.4 Pelatihan komunikasi yang sesuai dengan budaya.

1.5.5 Pertimbangan pelanggan dengan kebutuhan khusus.

1.6 Merangkul keberagaman mungkin berhubungan dengan mengakui, memahami, menerima, menghargai, dan merayakan perbedaan di antara orang-orang sehubungan dengan:

1.6.1 Usia.

1.6.2 Kelas.

1.6.3 Latar belakang budaya.

1.6.4 Kecacatan.

1.6.5 Tingkat pendidikan.

1.6.6 Etnis.

1.6.7 Tanggung jawab keluarga.

1.6.8 Struktur keluarga.

1.6.9 Jenis kelamin.

1.6.10 Bahasa.

1.6.11 Pengalaman hidup.

1.6.12 Status pernikahan.

1.6.13 Kemampuan fisik dan mental.

1.6.14 Ras.

1.6.15 Orientasi/preferensi seksual.

1.6.16 Latar belakang sosial ekonomi.

1.6.17 Kebutuhan khusus.

1.6.18 Praktik spiritual.

1.7 Manfaat keanekaragaman produktif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mempekerjakan orang terbaik untuk pekerjaan itu.

1.7.2 Retensi staf.

1.7.3 Berkurangnya absensi.

1.7.4 Tenaga kerja multi-bahasa.

1.7.5 Tenaga kerja yang mencerminkan keragaman basis pelanggan.

1.7.6 Meningkatkan komunikasi lintas budaya.

1.7.7 Pendidikan tenaga kerja.

1.7.8 Penghapusan prasangka.

1.7.9 Perspektif yang berbeda tentang pemecahan masalah.

1.7.10 Peningkatan perdagangan dengan negara/budaya lain.

1.7.11 Lingkungan kerja yang lebih menarik.

1.7.12 Peningkatan kualitas layanan.

1.7.13 Meningkatkan hubungan dengan masyarakat.

1.7.14 Sumber rekrutmen yang lebih luas.

1.8 Prinsip-prinsip mengelola keanekaragaman mengacu pada:

1.8.1 Berusaha memahami keberagaman dalam semua manifestasinya.

1.8.2 Mempromosikan dan memastikan praktik inklusif.

1.8.3 Melakukan penelitian tentang masalah keanekaragaman.

1.8.4 Mengambil tindakan cepat untuk menyelesaikan masalah keberagaman yang memengaruhi kolega atau pelanggan.

1.8.5 Mengidentifikasi kebutuhan dan pilihan pelatihan.

1.8.6 Berbagai pilihan untuk mengelola keberagaman.

1.8.7 Menghindari pandangan sempit dan stereotip dan memperluas perspektif seseorang.

1.8.8 Bersikap fleksibel dan terbuka untuk menggunakan pendekatan yang berbeda.

1.9 Masalah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Diskriminasi langsung dan tidak langsung, seperti sistem dan praktik diskriminatif.

1.9.2 Pelecehan.

1.9.3 Rasisme.

1.9.4 Kurang terwakilinya kelompok ekuitas.

1.9.5 Pekerjaan kelompok ekuitas terkonsentrasi pada tingkat gaji yang lebih rendah.

1.9.6 Hambatan yang mencegah anggota kelompok ekuitas maju ke tingkat gaji yang tinggi.

1.9.7 Tempat kerja yang tidak sesuai secara budaya.

1.9.8 Bangunan yang tidak memfasilitasi akses ke orang-orang penyandang cacat.

1.9.9 Praktik manajemen yang tidak memungkinkan penyesuaian yang wajar untuk proses kerja.

1.9.10 Kualitas pengiriman layanan kepada pelanggan dari beragam latar belakang.

1.9.11 Akses yang tidak adil ke pelatihan dan pengembangan tempat kerja.

2. Peralatan dan perlengkapan
    2.1 Peralatan
        2.1.1 Komputer
        2.1.2 Peralatan media presentasi
        2.1.3 Telepon
    2.2 Perlengkapan
        2.2.1 Sistem operasi komputer
        2.2.2 Aplikasi
        2.2.3 Jaringan internet
        2.2.4 *Printer*
        2.2.5 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan
    (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
    4.1 Norma
        4.1.1 Peraturan perusahaan
    4.2 Standar
        4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.13 *Manage Workplace Diversity*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
    1.1 Penilaian harus berkaitan dengan area kerja individu, peran pekerjaan, dan area tanggung jawab
    1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:
        1.2.1 Studi kasus
        1.2.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat
        1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertuli
        1.2.4 Bukti portofolio.
        1.2.5 Pemecahan masalah
        1.2.6 Permainan peran

1.2.7 Laporan pihak ketiga yang divalidasi oleh *supervisor*

1.2.8 Tugas proyek dan penugasan

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan.

3.1.1 Pengetahuan tentang masalah keberagaman spesifik yang berlaku untuk industri perhotelan dan perjalanan dan yang berkontribusi pada kemajuan industri, termasuk manfaat keberagaman produktif

3.1.2 Pengetahuan tentang masalah hukum yang terkait dengan keragaman, termasuk peluang kerja yang setara dan anti-diskriminasi

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menerapkan keterampilan komunikasi lintas budaya dengan mengacu pada peran pemimpin dan manajer, termasuk komunikasi lintas budaya untuk resolusi konflik, pemecahan masalah, negosiasi dan motivasi

3.2.2 Kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kekhawatiran orang lain

3.2.3 Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan sejumlah orang dari beragam latar belakang yang relevan dengan posisi dan peran

3.2.4 Kemampuan untuk menangani kesalahpahaman lintas budaya dengan tepat adaptif menggunakan teknologi

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Sabar dan santun dalam mendengarkan pandangan terkait isu keberagaman
    4.2 Imparsial dalam menangani keberagaman di tempat kerja
    4.3 Akuntabel dalam menerapkan prinsip–prinsip pengelolaan keanekaragaman

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam penggunaan keterampilan komunikasi yang efektif untuk membangun dan memelihara hubungan interpersonal dengan pelanggan dan kolega dari berbagai latar belakang
    5.2 Ketepatan dalam penerapan teknik komunikasi lintas budaya dan konsistensi kinerja di berbagai situasi yang menunjukkan pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan dalam menerapkan prinsip-prinsip dan praktik pengelolaan keanekaragaman

KODE UNIT : **N.79JPW00.060.2**

JUDUL UNIT : **Mengimplementasikan Prosedur Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menerapkan prosedur kesehatan dan keselamatan kerja dalam beragam aturan pada konteks industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memberikan informasi tentang prosedur kesehatan dan keselamatan	1.1 **Informasi kesehatan dan keselamatan** perusahaan khususnya dijelaskan. 1.2 Informasi kesehatan dan keselamatan dibuat dan dapat diakses.
2. Menerapkan dan memantau prosedur untuk mengendalikan bahaya dan risiko	2.1 **Bahaya dan risiko** di tempat kerja secara cepat diidentifikasi dan dilaporkan. 2.2 **Prosedur pengendalian** risiko dilaksanakan dan dipantau sesuai dengan peraturan perusahaan dan persyaratan hukum. 2.3 Prosedur pengendalian risiko dievaluasi dan disesuaikan sesuai kebutuhan.
3. Menerapkan dan memantau pelatihan kesehatan dan keselamatan	3.1 Kebutuhan pelatihan kesehatan dan keselamatan diidentifikasi melalui pemantauan tempat kerja reguler. 3.2 **Intervensi melalui pelatihan** diatur dengan tepat dan sesuai waktu.
4. Memelihara catatan kesehatan dan keselamatan	4.1 **Riwayat catatan** secara akurat sesuai dengan persyaratan perusahaan dan hukum dilengkapi. 4.2 Informasi dan data dari catatan area kerja yang digunakan untuk mengidentifikasi bahaya dikumpulkan dan prosedur pengendalian risiko di area kerja dipantau.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Informasi kesehatan dan keselamatan yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Peran dan tanggung jawab personel.
1.2.2 Kewajiban hukum.
1.2.3 Pengaturan partisipatif untuk kesehatan dan keselamatan.
1.2.4 Tempat informasi, prosedur, kebijakan yang relevan dengan kesehatan dan keamanan.
1.2.5 Risiko spesifik dan tindakan pengendalian yang diperlukan.
1.2.6 Kode praktik.

1.3 Bahaya dan risiko dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada :

1.3.1 Kebakaran dan darurat.
1.3.2 Risiko kerumunan terkait takut akan bom.
1.3.3 Pencurian dan perampokan bersenjata.
1.3.4 Kegagalan peralatan.
1.3.5 Hama.
1.3.6 Peralatan terkait bahaya.
1.3.7 Penanganan manual.
1.3.8 Terpeleset, tersandung dan terjatuh.
1.3.9 Narkoba dan alkohol di tempat kerja.

1.3.10 Kekerasan di tempat kerja.

1.3.11 Zat berbahaya.

1.4 Prosedur pengendalian mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Eliminasi.

1.4.2 Pengganti.

1.4.3 Kontrol rekayasa.

1.4.4 Kontrol administrasi.

1.4.5 Pakaian dan peralatan pelindung pribadi.

1.5 Intervensi pelatihan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Lokakarya.

1.5.2 Sesi informasi.

1.5.3 Lembaran fakta dan bacaan lainnya.

1.5.4 Mentoring.

1.5.5 Kuliah.

1.5.6 Demonstrasi praktis.

1.5.7 Pertemuan tim kesehatan dan keselamatan.

1.6 Riwayat catatan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Daftar kesehatan dan keselamatan cedera.

1.6.2 Jumlah hampir kecelakaan.

1.6.3 Ide-ide kesehatan dan peningkatan keselamatan yang disampaikan oleh anggota tim.

1.6.4 Rekam medis.

1.6.5 Catatan pelatihan kesehatan dan keselamatan.

1.6.6 Laporan bahaya anggota tim.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat peraga

2.1.2 Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)

2.1.3 Perban

2.1.4 Kain kasa gulung dan steril

2.1.5 Peniti dan jarum

2.1.6 Sarung tangan lateks

2.1.7 Pinset

2.1.8 Gunting

2.1.9 Larutan *povidone -iodine* untuk disinfektan luka

2.1.10 Tisu pembersih bebas alkohol

2.1.11 Alkohol

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Standar tempat kerja

2.2.2 Panduan alat P3K

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan Perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCC.CL1.15 *Perform Basic Aid Procedures*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

Unit ini dapat diases pada saat di dalam atau di luar pekerjaan

1.1 Asesmen harus termasuk demonstrasi praktik baik di tempat kerja atau simulasi aktivitas yang didukung oleh beragam metode untuk mengases pengetahuan yang mendukung asesmen harus terkait pada area kerja individu atau area tanggung jawab.

1.2 Asesmen harus termasuk proyek atau aktivitas kerja yang memperkenankan kandidat untuk merespons beragam situasi kesehatan dan keselamatan kerja yang membutuhkan penerapan kebijakan, prosedur dan hukum kesehatan dan keselamatan kerja.

1.3 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis dari kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan prosedur kesehatan dan keselamatan di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendukung.

1.4 Penilaian harus mencakup proyek atau aktivitas kegiatan yang memungkinkan kandidat untuk menanggapi beberapa dan berbagai situasi kesehatan dan keselamatan kerja yang memerlukan penerapan kebijakan kesehatan dan prosedur keselamatan dan hukum.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal melaksanakan kesehatan dan keselamatan

3.1.2 Pemahaman tentang prinsip-prinsip dasar kesehatan dan keselamatan, termasuk identifikasi risiko penilaian dan pengendalian

3.2 Keterampilan

3.2.1 Terlihatnya kemampuan untuk memantau kesehatan dan keselamatan dalam konteks sistem yang terbentuk di mana kebijakan, prosedur dan program untuk mengontrol kesehatan dan keselamatan sudah ada

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Memahami informasi kesehatan dan keselamatan

4.2 Disiplin dalam menjalankan prosedur kesehatan dan keselamatan

4.3 Ketepatan dalam menjalankan prosedur kesehatan dan keselamatan

4.4 Berkomitmen dalam menjalankan prosedur kesehatan dan keselamatan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi potensi masalah kesehatan dan keselamatan kerja dan mengambil tindakan perbaikan yang tepat

5.2 Kedisiplinan dalam memelihara lingkungan kerja yang aman dengan menggunakan prosedur pengendalian risiko yang tepat

KODE UNIT : **N.79JPW00.061.2**

JUDUL UNIT : **Melakukan Komunikasi Dengan Efektif**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam berkomunikasi secara efektif baik lisan maupun tulisan dengan menggunakan alat komunikasi di industri pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menerima panggilan lisan	1.1 Panggilan lisan yang masuk melalui **alat komunikasi** diidentifikasi dengan tepat sesuai dengan **standar perusahaan.** 1.2 **Pesan** direspons dengan cepat dan tepat. 1.3 Permintaan dari pengirim pesan diteruskan kepada **orang yang tepat.** 1.4 **Produk dan jasa perusahaan** dipromosikan apabila ada kesempatan. 1.5 Pesan yang **mengancam dan mencurigakan** dilaporkan sesuai dengan standar perusahaan.
2. Membuat panggilan lisan	2.1 Nomor telepon, **identitas pengguna** atau ***link*** tujuan panggilan didapatkan secara benar. 2.2 Isi pesan dirumuskan dengan tepat sesuai dengan standar perusahaan. 2.3 Alat komunikasi digunakan dengan tepat. 2.4 Panggilan tepat waktu dibuat.
3. Mengelola pesan tertulis yang masuk	3.1 Pesan tertulis yang masuk diidentifikasi. 3.2 Pesan tertulis kepada orang tepat diteruskan. 3.3 Pesan direspons dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar perusahaan. 3.4 produk dan jasa perusahaan di promosikan apabila ada kesempatan. 3.5 Pesan masuk yang mengancam dan mencurigakan dilaporkan sesuai dengan standar perusahaan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Mengirim pesan tertulis	4.1 **Format pesan tertulis** disiapkan sesuai dengan standar perusahaan. 4.2 Ketepatan alamat penerima dan atau identitas pengguna dipastikan. 4.3 **Dokumen pendukung** disiapkan. 4.4 Pesan dikirimkan melalui alat komunikasi yang tepat.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks Variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company (TMC).*
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Pesan dalam bentuk lisan dan tertulis yang masuk maupun yang keluar dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Pesan lisan:
         a. Komunikasi lisan dilakukan internal maupun eksternal perusahaan.
         b. Informasi berhubungan dengan perusahaan.
      1.2.2 Pesan tertulis
         a. Komunikasi tertulis dilakukan internal maupun eksternal perusahaan.
         b. Pesan tertulis yang diterima dapat berupa namun tidak terbatas pada; surat konfirmasi kepada pelanggan,

surat pemesanan, surat teguran kepada karyawan maupun tamu, kontrak perjanjian kerja sama, informasi produk, surat penawaran produk, surat penawaran harga produk, memo, surat bisnis, laporan.

1.3 Alat komunikasi yang digunakan sebagai media komunikasi lisan maupun tulisan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Surat.

1.3.2 Telepon.

1.3.3 Telepon pintar.

1.3.4 Aplikasi media sosial.

1.3.5 Aplikasi *chat* dan *e-mail.*

1.3.6 Aplikasi rapat *online*.

1.4 Standar perusahaan dalam melakukan komunikasi lisan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Mengucapkan salam yang tepat sesuai standar perusahaan.

1.4.2 Jumlah maksimum dering panggilan yang harus dijawab.

1.4.3 Identifikasi personal yang menghubungi perusahaan.

1.4.4 Penyebutan nama penelpon.

1.4.5 Menawarkan bantuan.

1.4.6 Penggunaan volume dan nada yang nyaman serta bahasa yang mudah dimengerti.

1.5 Orang yang tepat yang dituju untuk menerima dan mengirimkan pesan lisan dan tulisan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pelanggan.

1.5.2 Rekan sejawat.

1.5.3 Pimpinan perusahaan.

1.5.4 Pemasok.

1.5.5 Pemangku kepentingan.

1.6 Produk dan jasa perusahaan yang dipromosikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Informasi jenis barang dan jasa.

1.6.2 Masa berlaku promosi.

1.7 Pesan yang mengancam atau mencurigakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Ancaman bahan peledak.

1.7.2 Berbicara tentang tindak kekerasan.

1.7.3 Berbicara mengenai ancaman terhadap orang lain maupun perusahaan.

1.7.4 Ancaman seksual.

1.7.5 Percobaan penipuan.

1.8 Identitas pengguna atau *link* yang digunakan dalam mengirimkan pesan merupakan alamat akun pribadi ataupun perusahaan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Alamat email yang terverifikasi.

1.8.2 PIN SMS.

1.8.3 ID *login.*

1.8.4 Akun tautan elektronik.

1.9 Format pesan tertulis mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mengikuti format standar perusahaan yang berlaku.

1.9.2 Mengandung bagian surat yang mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Menggunakan kop surat apabila dikeluarkan organisasi.

b. Ada nomor surat, lampiran, dan perihal.

c. Menggunakan salam pembuka dan penutup yang lazim.

d. Penggunaan ragam bahasa resmi.

e. Menyertakan cap atau stempel dari lembaga resmi.

1.10 Dokumen pendukung yang disiapkan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Informasi dan konfirmasi perjalanan yang diperlukan.

1.10.2 Dokumen perjalanan.

1.10.3 Informasi penawaran produk dan harga.

1.10.4 Persyaratan perjalanan.

1.10.5 Bukti pembayaran.

1.10.6 Tiket penerbangan, tiket atraksi wisata.

1.10.7 Polis asuransi perjalanan.

2. Peralatan dan Perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Telepon.

2.1.2 Komputer.

2.1.3 Gawai.

2.1.4 Telepon pintar.

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Perangkat lunak pendukung

2.2.2 Aplikasi pesan elektronik

2.2.3 Standar operasional prosedur

2.2.4 Kecerdasan buatan

2.2.5 Sarana jaringan internet

2.2.6 Perundangan elektronik (Undang-Undang ITE) yang berlaku

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCC.CL1.05 *Communicate on The Telephone*

PANDUAN PENILAIAN:

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya:

1.2.1 Pengamatan kinerja secara praktis.

1.2.2 Observasi demonstrasi.

1.2.3 *Role play.*

1.2.4 Latihan praktis yang mencerminkan aplikasi tempat kerja.

1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.6 Portofolio bukti yang mewakili pengalaman dengan dan kompetensi pada yang ditunjuk.

1.2.7 Laporan pihak ketiga diperiksa oleh *supervisor*.

1.2.8 Penilaian mencakup proyek atau pekerjaan kegiatan yang memungkinkan kandidat untuk berkomunikasi.

1.2.9 Penilaian mencakup demonstrasi berkomunikasi.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Tentang produk dan layanan yang dijual

3.1.2 Penggunaan alat komunikasi yang berkaitan dengan masalah operasional dan pemecahan masalah

3.1.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan berkomunikasi

3.1.4 Pemahaman akan kebutuhan pelanggan

3.1.5 Memilah informasi yang bisa mengakibatkan kerugian perusahaan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Komunikasi secara interpersonal yang berkaitan dengan berhubungan dengan orang-orang yang datang dari berbagai latar belakang sosial, budaya dan etnis

3.2.2 Menghubungi pelanggan, antar pribadi dan bernegosiasi

3.2.3 Penggunaan sarana komunikasi secara benar

3.2.4 Pemberian pelayanan melalui berbagai alat komunikasi dengan sopan santun dan bersahabat

3.2.5 Komunikasi lisan dan tulisan dengan jelas

3.2.6 Kecepatan dalam menanggapi pesan yang diterima

3.2.7 Menggunakan bahasa persuasif dalam menanggapi pesan

4. Sikap kerja yang diperlukan
   - 4.1 Sopan dalam berkomunikasi lisan dan tulisan diberbagai media komunikasi
   - 4.2 Empati dalam menanggapi keluhan yang disampaikan melalui media komunikasi
   - 4.3 Cermat dalam mengidentifikasi pesan lisan dan tulisan yang berpotensi merugikan perusahaan
   - 4.4 Ramah dalam melakukan komunikasi bisnis

5. Aspek kritis
   - 5.1 Ketepatan dalam menggunakan berbagai alat komunikasi sesuai etika komunikasi
   - 5.2 Keaktifan dalam menangani keluhan pelanggan dalam berbagai media komunikasi

KODE UNIT : **N.79JPW00.062.2**

JUDUL UNIT : **Memantau Aktivitas Pariwisata yang Sesuai Dengan Budaya**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk merencanakan, mengimplementasikan, dan memantau kegiatan pariwisata yang sesuai dengan budaya.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Meneliti budaya	1.1 **Sumber informasi** tentang **komunitas** dan **budaya** diidentifikasi. 1.2 **Budaya** yang terpilih **diteliti**. 1.3 **Aspek budaya tertentu** yang cocok untuk aktivitas budaya diidentifikasi. 1.4 **Pendekatan interpretatif untuk memandu** dijelaskan. 1.5 Identifikasi **masalah budaya** yang relevan **dikonsultasikan dengan komunitas terkait**. 1.6 Penelitian dan pengetahuan dengan komunitas terpilih dikonfirmasikan.
2. Mengembangkan kegiatan yang sesuai dengan budaya	2.1 Aktivitas wisata budaya yang tepat dengan komunitas terpilih disetujui. 2.2 **Dampak dari aktivitas wisata budaya** pada komunitas dipertimbangkan. 2.3 **Aktivitas wisata** yang dapat diterima dan peka terhadap budaya dan komunitas terpilih **dirancang.** 2.4 **Dana dan dukungan** untuk usulan aktivitas **dicari**. 2.5 Kegiatan berdasarkan umpan balik dari komunitas terkait dimodifikasi.
3. Menerapkan kegiatan yang sesuai dengan budaya	3.1 Pemberitahuan kepada komunitas tentang niat untuk memulai aktivitas diberikan. 3.2 **Dukungan dan sumber daya yang teridentifikasi** bagi komunitas disediakan. 3.3 **Aktivitas** sesuai dengan rencana implementasi yang dibuat dan ditetapkan, **dimulai.**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Memantau kegiatan yang sesuai dengan budaya	4.1 **Aktivitas dan tindakan** orang **dipantau**. 4.2 **Aktivitas** jika perlu **diubah**. 4.3 **Umpan balik dari pelanggan dan staf pemandu** mengenai aktivitas wisata budaya didapatkan. 4.4 Pengalaman terkait aktivitas wisata budaya **dikomunikasikan dengan komunitas tertentu.** 4.5 **Rencana yang disiapkan** untuk aktivitas wisata budaya **dinilai.**

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan untuk pengembangan dan implementasi aktivitas yang mengandung konten budaya yang signifikan, melibatkan kunjungan ke situs-situs yang sensitif secara budaya atau melibatkan kunjungan ke dan/atau interaksi dengan orang-orang dari budaya yang berbeda, dalam divisi tenaga kerja dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Sumber informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Media umum, termasuk berbasis cetak dan elektronik.

1.2.2 Internet.

1.2.3 Tokoh dan orang-orang kunci dalam komunitas yang dipilih.

1.2.4 Kolega.

1.2.5 Pelatihan formal.

1.3 Komunitas akan mencakup:

1.3.1 Setiap komunitas yang berada di sekitar grup wisata saat tur sedang dilakukan.

1.3.2 Situs budaya domestik atau asing, kecil atau besar, dekat atau terpencil.

1.3.3 Kota/desa, termasuk rumah dan/atau bangunan individual, situs penting, galeri, pusat budaya, upacara, kegiatan, dan situs alami.

1.4 Budaya dapat digambarkan sebagai:

1.4.1 Cara berperilaku dan kepercayaan yang terbangun secara sosial dan dipelajari, yang mengidentifikasi individu dan kelompok sosial yang berbeda.

1.5 Penelitian dapat meliputi:

1.5.1 Berbicara dengan tetua dan orang-orang yang ditunjuk dalam komunitas tertentu.

1.5.2 Melakukan kursus pelatihan.

1.5.3 Penelitian meja.

1.5.4 Mengalami budaya secara langsung.

1.5.5 Berbicara dengan rekan kerja.

1.6 Aspek budaya tertentu dapat meliputi:

1.6.1 Seni, tarian dan musik.

1.6.2 Bercerita, termasuk legenda dan sejarah.

1.6.3 Alat dan peralatan.

1.6.4 Makanan.

1.6.5 Artefak.

1.6.6 Simbol dan tindakan simbolik.

1.6.7 Ritual, ritus, upacara dan perayaan.

1.6.8 Pahlawan, tokoh penting dan individu.

1.6.9 Keyakinan, asumsi, nilai, dan sikap.

1.6.10 Bahasa.

1.6.11 Agama.

1.6.12 Pendidikan.

1.6.13 Institusi sosial.

1.6.14 Lingkungan.

1.7 Pendekatan interpretatif untuk memandu biasanya menggunakan metode tatap muka dan sering didukung oleh media dan alat bantu interpretif. Pendekatan interpretatif meliputi:

1.7.1 Melibatkan peserta.

1.7.2 Memberikan komentar verbal untuk menjelaskan dan menerjemahkan karakteristik, makna, dan fitur tur.

1.7.3 Mengaitkan makna lokal dan budaya dengan pemandangan dan kegiatan.

1.7.4 Memfasilitasi pembelajaran, pemahaman dan kesadaran.

1.7.5 Mengontekskan tur dalam kerangka kerja dan cita rasa lokal.

1.7.6 Menghasilkan rasa hormat dan penghargaan untuk adat istiadat, sejarah, dan masyarakat setempat.

1.7.7 Memprovokasi rasa ingin tahu, pemikiran dan mendorong refleksi pribadi.

1.7.8 Membawa tur ke kehidupan dengan memberikan kesempatan untuk belajar dan berpartisipasi.

1.7.9 Membangun hubungan antara kelompok wisata dan lingkungan/fokus tur.

1.8 Berkonsultasi dengan komunitas terkait dapat meliputi:

1.8.1 Mengidentifikasi aspek budaya yang akan ditangani oleh kegiatan pariwisata.

1.8.2 Mengidentifikasi aspek budaya yang tidak perlu ditangani oleh kegiatan pariwisata.

1.8.3 Menentukan masalah budaya yang relevan dengan masyarakat.

1.8.4 Mendapatkan dukungan, kerja sama, dan kepercayaan masyarakat.

1.8.5 Membangun saluran komunikasi untuk memfasilitasi dialog yang sedang berlangsung dengan masyarakat.

1.8.6 Menentukan sumber daya dan dukungan yang dibutuhkan atau diinginkan masyarakat untuk memfasilitasi partisipasi dalam kegiatan.

1.9 Masalah budaya dapat meliputi:

1.9.1 Kegiatan yang sesuai dan kegiatan yang tidak pantas.

1.9.2 Keterbatasan penggunaan dan pengungkapan informasi budaya.

1.9.3 Pembatasan akses ke tanah, bangunan, situs dan daya tarik alam.

1.9.4 Menggunakan staf yang tepat untuk melakukan kegiatan yang diidentifikasi oleh masyarakat.

1.9.5 Kebutuhan untuk mempertahankan dan/atau mempromosikan nilai-nilai dan kebiasaan tradisional dan/atau kontemporer dalam kegiatan tersebut.

1.9.6 Mengakomodasi gaya negosiasi dan komunikasi yang berbeda yang ada di antara budaya yang berbeda.

1.10 Dampak aktivitas wisata budaya harus mencakup:

1.10.1 Ekonomi, termasuk biaya keuangan untuk, dan manfaat dari, kegiatan yang diusulkan.

1.10.2 Sosial, termasuk penilaian potensi, dan dampak, dislokasi sosial.

1.10.3 Budaya, termasuk menentukan potensi kerusakan, dan manfaat, yang dapat mengakibatkan unsur-unsur budaya tertentu yang ada.

1.10.4 Lingkungan, termasuk dampak pada flora dan fauna, polusi, degradasi ke situs/lahan, kemudahan visual dari area, energi dan fasilitas.

1.10.5 Pengembangan strategi yang efektif dan dapat diterima untuk mengelola dampak negatif dan positif yang diidentifikasi.

1.11 Merancang aktivitas pariwisata harus berhubungan dengan:

1.11.1 Mendorong keterlibatan dan keterlibatan masyarakat dalam, proses perencanaan dan pengembangan.

1.11.2 Mendapatkan persetujuan dari masyarakat tentang sifat dan implementasi dari kegiatan yang direncanakan.

1.11.3 Memperoleh otorisasi dan izin yang diperlukan.

1.11.4 Merancang strategi dan prosedur yang akan menyeimbangkan kelayakan ekonomi dengan kesesuaian budaya.

1.11.5 Mengembangkan kode praktik bersama dengan masyarakat untuk mendukung pengenalan dan implementasi kegiatan yang diidentifikasi.

1.11.6 Mempersiapkan rencana implementasi untuk kegiatan tersebut, termasuk mendapatkan persetujuan rencana dari komunitas tertentu.

1.11.7 Melatih staf dalam kaitannya dengan kegiatan, termasuk sensitivitas budaya dan pelatihan kesadaran yang mencakup penghormatan terhadap budaya yang berbeda dan menekankan perlunya staf untuk menunjukkan sensitivitas budaya yang tepat dan rasa hormat dengan pelanggan kelompok wisata.

1.11.8 Memastikan kesesuaian budaya dari semua kegiatan yang diidentifikasi dan direncanakan, termasuk melakukan uji coba, mendapatkan umpan balik dari masyarakat dan memodifikasi kegiatan, sesuai kebutuhan.

1.11.9 Pemandu wisata dan anggota kelompok wisata mengidentifikasi perilaku yang sesuai selama aktivitas wisata budaya tertentu.

1.11.10 Menentukan sifat, ruang lingkup, dan perincian informasi yang akan, atau diizinkan, dibagikan kepada anggota kelompok wisata sebagai bagian dari kegiatan yang diidentifikasi.

1.11.11 Mengembangkan materi seperti iklan dan materi promosi untuk menemani dan mendukung kegiatan pariwisata, termasuk desain materi *hand out* dan persiapan komentar yang akurat, menghindari stereotip budaya dan gambar

yang dianggap tabu, menghormati dan melindungi hak kekayaan intelektual dan hak cipta.

1.11.12 Kode praktik berkaitan dengan prosedur yang disepakati yang akan dipatuhi oleh perusahaan tur, mengharuskan stafnya ketika melakukan tur untuk menunjukkan aktivitas wisata budaya mungkin terkait dengan:

a. Melibatkan orang yang tepat dalam penyampaian kegiatan ke kelompok wisata.
b. Menjelaskan perilaku staf yang sesuai dan tidak pantas ketika menyajikan aktivitas budaya.
c. Menominasikan staf yang tepat untuk berbagai kegiatan budaya.
d. Memberikan pedoman untuk persyaratan keterampilan bahasa pemandu wisata.
e. Memberikan pedoman tentang penggunaan informasi yang sensitif secara budaya.
f. Memberikan pedoman untuk negosiasi dengan masyarakat-termasuk penyelesaian sengketa, negosiasi kontrak dan pengembangan lebih lanjut dari kegiatan yang ada.

1.12 Mencari pendanaan dan dukungan dapat mencakup:

1.12.1 Meminta bantuan pemerintah dan lembaga pemerintah dan dukungan keuangan, termasuk pasokan dana seperti hibah, sumber daya atau bantuan perpajakan.

1.12.2 Mencari dukungan dari badan puncak agensi.

1.12.3 Mencari mitra usaha patungan.

1.12.4 Mencari sponsor komersial.

1.13 Dukungan pasokan dan sumber daya yang teridentifikasi dapat terkait dengan:

1.13.1 Pelatihan.

1.13.2 Sumber keuangan.

1.13.3 Sumber daya fisik, termasuk pembangunan infrastruktur dan bangunan.

1.14 Memulai kegiatan akan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Memastikan rencana dilaksanakan sesuai dengan konten yang dinyatakan dan disepakati.

1.14.2 Menjamin bahwa organisasi memenuhi janji dan kewajibannya kepada masyarakat.

1.14.3 Tersedia untuk membantu masyarakat memenuhi bagian dari rencana.

1.14.4 Memberikan saran kepada pengunjung mengenai standar perilaku yang disepakati ketika terlibat dalam kegiatan dan bergaul dengan penduduk setempat.

1.14.5 Mengintegrasikan persyaratan kegiatan ke dalam prosedur operasi standar untuk bisnis.

1.15 Memantau kegiatan dan tindakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mengamati tindakan staf, pelanggan, dan komunitas tertentu.

1.15.2 Mendengarkan staf, pelanggan, dan komunitas tertentu.

1.15.3 Mengambil tindakan perbaikan ketika tingkat perilaku, rasa hormat, dan bahasa yang dapat diterima tidak dipenuhi oleh staf dan/atau pelanggan, termasuk meminta orang untuk memodifikasi tindakan mereka dan/atau membatasi atau mempersingkat aktivitas.

1.16 Mengubah aktivitas dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Memvariasikan aktivitas saat ini.

1.16.2 Memodifikasi aktivitas masa depan.

1.16.3 Menghapus aktivitas dari rencana perjalanan masa depan.

1.16.4 Penghentian aktivitas.

1.17 Dapatkan umpan balik dari pelanggan dan staf pemandu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Mencari komentar dan saran lisan dan tertulis.

1.17.2 Melakukan tanya jawab dengan staf.

1.18 Berkomunikasi dengan komunitas tertentu dapat meliputi:

1.18.1 Berbicara dengan para penatua dan orang-orang penting dalam komunitas tertentu.

1.18.2 Mencari komentar dan saran verbal dan tertulis.

1.18.3 Menegosiasikan kegiatan penggantian dengan komunitas tertentu.

1.18.4 Mengidentifikasi kegiatan tambahan untuk dimasukkan dalam rencana perjalanan, jika perlu.

1.19 Menilai rencana yang disiapkan dapat mencakup:

1.19.1 Memodifikasi rencana berdasarkan umpan balik yang diterima bersama dengan komunitas yang dipilih.

1.19.2 Meratifikasi rencana yang ada di mana tidak ada masalah atau masalah telah diidentifikasi.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Fasilitas pertemuan untuk memungkinkan konsultasi dengan komunitas yang diidentifikasi

2.2.2 Fasilitas kantor untuk memungkinkan pengembangan rencana

2.2.3 Tur aktual yang melibatkan pelanggan aktual atau disimulasikan

2.2.4 Aktivitas wisata budaya aktual dalam kaitannya dengan komunitas aktual termasuk penggunaan bahan nyata, situs, lokasi dan sejenisnya seperti yang dipersyaratkan oleh sifat, konteks dan tujuan tur

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Adat istiadat yang berlaku di komunitas.

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCS.CL5.09 *Develop and Monitor Culturally Appropriate Tourism Activity*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Interaksi tempat kerja yang sebenarnya dengan komunitas aktual termasuk penyerahan kegiatan yang disepakati ke dalam komunitas itu.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan berurusan dengan, dan menyediakan dukungan untuk, masyarakat

3.1.2 Peraturan dan regulasi lokal yang berkaitan dengan keterlibatan dan partisipasi masyarakat lokal dalam perusahaan komersial

3.1.3 Prinsip pedoman interpretatif

3.1.4 Prinsip-prinsip kesadaran budaya dan sensitivitas budaya

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk berkonsultasi dengan orang dan mengidentifikasi masalah yang relevan

3.2.2 Prinsip operasi dampak minimal

3.2.3 Kemampuan untuk menggunakan teknik penelitian, komunikasi dan negosiasi

3.2.4 Prinsip perencanaan dan pengembangan strategi

3.2.5 Kemampuan untuk menggunakan keterampilan dan teknik pemantauan dan umpan balik

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Ketekunan dalam mempelajari budaya yang memiliki potensi pariwisata
    4.2 Memiliki kemampuan untuk bergaul dengan warga asli dan tokoh masyarakat
    4.3 Dapat mengembangkan pariwisata dengan budaya yang unik

5. Aspek kritis
    5.1 Kepekaan dan rasa hormat budaya yang tepat saat bekerja dengan pelanggan wisata pada tur berpemandu dan/atau kegiatan interpretatif
    5.2 Ketepatan dalam meneliti dan menghasilkan informasi berbasis budaya yang akurat dan komprehensif mengenai komunitas terpilih
    5.3 Kehandalan dalam bernegosiasi dengan komunitas terpilih untuk mencapai kesepakatan, dan menghasilkan kode praktik dalam kaitannya dengan penciptaan dua kegiatan budaya yang digunakan dalam rencana perjalanan wisata

KODE UNIT : **N.79JPW02.063.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Inisiatif Produk Baru Strategis**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi dan menanggapi kebutuhan organisasi untuk membuat, mengembangkan, dan mengevaluasi produk baru strategis.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuat inisiatif produk baru strategis	1.1 **Konteks untuk pengembangan produk diidentifikasi.** 1.2 **Riset pasar dilakukan** untuk mengidentifikasi peluang dan sasaran 1.3 **Siklus produk** yang teridentifikasi sesuai dengan peluang ditentukan. 1.4 **Masalah keuangan** yang terkait dengan pengembangan produk baru strategis ditentukan. 1.5 **Peluang pengembangan produk diteliti** selaras dengan konteks yang berlaku. 1.6 **Rencana pengembangan produk** yang mencerminkan informasi penelitian dan tujuan bisnis dikembangkan. 1.7 Produk atau layanan baru strategis yang teridentifikasi diproduksi.
2. Mengimplementasikan produk baru yang strategis	2.1 **Produk baru yang strategis diuji coba** sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. 2.2 Produk baru strategis direvisi sesuai dengan kebutuhan berdasarkan masalah operasional dan tanggapan pelanggan. 2.3 **Pengenalan dan penerapan produk baru strategis dipantau.** 2.4 **Keterampilan mengelola perubahan** untuk memfasilitasi pengenalan dan pembentukan produk baru strategis diterapkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.5 **Produk baru yang strategis dipromosikan** kepada pelanggan.
3. Mengevaluasi produk baru yang strategis	3.1 Data statistik dicatat untuk mengevaluasi indikator kinerja utama. 3.2 **Tanggapan dari pemangku kepentingan** dicatat. 3.3 **Proyeksi hasil dan hasil aktual** dibandingkan. 3.4 Perubahan yang diperlukan untuk mempertahankan atau merevisi produk baru strategis diterapkan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Identifikasi konteks dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Menjelaskan situasi pasar saat ini dan lingkungan persaingan yang dihadapi oleh organisasi dan industri.
      1.2.2 Mengidentifikasi produk dan layanan yang ditawarkan oleh pesaing.
      1.2.3 Mengukur dan mendenaskahsikan perubahan pada tingkat persaingan yang dialami, termasuk peningkatan dan pengurangan persaingan.

1.2.4 Mempertimbangkan perubahan dan inisiatif teknologi yang mungkin telah menghadirkan peluang baru.

1.2.5 Mengukur dan mengevaluasi penjualan dan keuntungan yang dialami oleh perusahaan.

1.2.6 Mengidentifikasi tren industri yang ada, yang muncul, harapan dan persyaratan pelanggan.

1.2.7 Menilai sumber daya yang tersedia untuk mendukung pengembangan inisiatif, termasuk pendanaan, sumber daya manusia, dan sumber daya fisik agen perjalanan.

1.2.8 Mengidentifikasi pertimbangan waktu, termasuk faktor musiman, kebutuhan kedekatan, musim perjalanan yang tinggi ataupun rendah peminat.

1.2.9 Memperhatikan persyaratan perundangan yang ada, termasuk perubahan peraturan perundang-undangan yang mungkin membuka peluang baru.

1.2.10 Menentukan tujuan yang terkandung dalam bisnis yang ada dan yang diusulkan serta rencana strategis organisasi.

1.2.11 Meninjau pernyataan kapabilitas organisasi utama bisnis.

1.2.12 Mengidentifikasi pilihan untuk inisiatif yang muncul atas dasar hasil evaluasi awal.

1.2.13 Melakukan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*).

1.3 Pengembangan produk mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pengembangan tur.

1.3.2 Program paket.

1.3.3 Fitur layanan pelanggan baru.

1.3.4 Pembangunan fasilitas baru.

1.3.5 Program minat khusus.

1.3.6 Kegiatan dan pertunjukan tamu.

1.3.7 Pameran.

1.3.8 Integrasi teknologi baru ke dalam produk dan layanan yang sudah ada.

1.3.9 Amandemen produk dan layanan yang sudah ada.

1.3.10 Inisiatif usaha bersama dengan mitra.

1.3.11 Penghapusan produk dan layanan dari daftar produk dan layanan yang ada.

1.4 Melakukan riset pasar mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Mengidentifikasi tujuan untuk riset pasar.

1.4.2 Menentukan teknik riset pasar yang akan diterapkan.

1.4.3 Memilih target untuk riset pasar primer.

1.4.4 Mengembangkan dan menguji coba alat penelitian pasar utama.

1.4.5 Menerapkan perangkat riset pasar yang telah disiapkan untuk memperoleh data primer sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.

1.4.6 Mengkaji dan menganalisis tren dan informasi sekunder yang relevan, termasuk data kuantitatif dan kualitatif.

1.4.7 Menganalisis dan mengevaluasi hasil riset pasar.

1.4.8 Mengidentifikasi dan mendenaskahsikan peluang potensial yang telah diidentifikasi oleh riset pasar.

1.5 Masalah siklus hidup produk mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Menentukan tahapan dalam siklus hidup produk tempat produk dan layanan saat ini berada, termasuk pertimbangan tahapan yang diakui dari perkenalan produk, pertumbuhan, pematangan, saturasi, dan penurunan.

1.5.2 Mempertimbangkan produk dan layanan yang ditawarkan pesaing dalam kaitannya dengan siklus hidup produk.

1.6 Masalah keuangan mencakupi namun tidak termasuk pada:

1.6.1 Ketersediaan pendanaan, termasuk potensi untuk meminjam uang.

1.6.2 Menghitung biaya pengembangan dan implementasi yang diharapkan dari inisiatif.

1.6.3 Menentukan situasi arus kas bisnis.

1.6.4 Mencari mitra usaha bersama dan mengidentifikasi tingkat kontribusi keuangan mereka dan ekspektasi pendapatan mereka dari inisiatif.

1.6.5 Mencari dukungan keuangan dari badan industri dan otoritas pemerintah, termasuk identifikasi persyaratan yang mungkin berlaku untuk hibah atau insentif keuangan lainnya.

1.6.6 Mempertimbangkan implikasi perpajakan dari penerapan inisiatif.

1.7 Peluang pengembangan produk penelitian mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mengunjungi organisasi yang diminati, termasuk pemasok, pesaing dan operator lain yang relevan, lokal, domestik dan internasional.

1.7.2 Mencari masukan dari pemangku kepentingan terkait, termasuk kolega, komunitas lokal dan kelompok kepentingan khusus.

1.7.3 Mencari masukan dari badan otoritas dan asosiasi industri terkait.

1.7.4 Menyediakan sumber daya untuk memungkinkan penelitian dilakukan secara efektif, termasuk keuangan, sumber daya, sumber daya fisik, dan waktu.

1.7.5 Melakukan analisis biaya-manfaat dari opsi-opsi yang berpotensi layak.

1.7.6 Melakukan analisis kesenjangan internal untuk mengidentifikasi persyaratan yang perlu diperoleh untuk mendukung proses pengembangan.

1.7.7 Melakukan studi kelayakan skala kecil.

1.7.8 Melakukan riset pasar untuk menentukan potensi penerimaan dan pemanfaatan produk dan layanan yang dipilih.

1.7.9 Menghasilkan, menganalisis dan mengevaluasi ide-ide inovatif yang muncul.

1.8 Mengembangkan rencana pengembangan produk mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mengevaluasi model pengembangan strategi yang ada.

1.8.2 Memilih model pengembangan strategi yang sesuai dengan

inisiatif yang telah dipilih dan berlaku untuk perdagangan terkait dan posisi kompetitif organisasi.

1.8.3 Mengintegrasikan rencana pengembangan produk ke dalam rencana bisnis dan strategis yang ada, termasuk merevisi rencana yang ada untuk mengakomodasi perubahan arah dan/atau tujuan.

1.8.4 Mengembangkan rangkaian rencana yang selaras dengan persyaratan rencana yang diterima untuk menjadi *Specific, Measurable, Accurate, Realistic and Relevant, Trackable and Time Related* (SMART).

1.8.5 Mengembangkan kebijakan dan prosedur untuk memandu dan mengatur pelaksanaan inisiatif.

1.8.6 Mengalokasikan tugas, sumber daya, dan tanggung jawab untuk memungkinkan produk dan layanan yang teridentifikasi dapat dicapai.

1.8.7 Mengidentifikasi standar kualitas yang akan diterapkan pada inisiatif.

1.8.8 Mengembangkan kriteria pemantauan dan evaluasi untuk menilai kemajuan dan keberhasilan inisiatif, termasuk pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU), jika sesuai.

1.9 Percobaan inisiatif mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menerapkan pengenalan inisiatif secara bertahap dan terjadwal, atau aspek tertentu dari inisiatif, ke dalam penyampaian produk dan layanan yang ada.

1.9.2 Melakukan pengenalan skala kecil dari inisiatif untuk produk yang ditargetkan dan/atau kelompok pelanggan.

1.10 Pemantauan, pengenalan dan implementasi mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Mencari dan menganalisis umpan balik pada uji coba dari pelanggan dan mitra.

1.10.2 Pengamatan pribadi.

1.10.3 Memantau dan mencatat masalah operasional yang tidak terduga yang muncul sebagai akibat dari pengenalan inisiatif.

1.10.4 Menganalisis data statistik yang dikumpulkan sebagai hasil dari inisiatif, termasuk biaya, pendapatan, jumlah pengunjung/pola lalu lintas, pemesanan, pertanyaan, dan tanggapan.

1.10.5 Menentukan apakah akan melanjutkan inisiatif atau tidak, termasuk keputusan yang berkaitan dengan kebutuhan untuk melanjutkan dan/atau kebutuhan untuk mengubah inisiatif.

1.11 Menerapkan keterampilan manajemen perubahan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mengkomunikasikan inisiatif kepada staf dan pemangku kepentingan terkait, termasuk penjelasan rencana untuk mendukung implementasi.

1.11.2 Menjelaskan kebutuhan dan manfaat dari, inisiatif.

1.11.3 Menentukan parameter dan indikator kinerja utama

1.11.4 Memberi nasihat kepada staf tentang perubahan pada prosedur operasi standar yang diperlukan untuk mengintegrasikan dan/atau memperkenalkan inisiatif.

1.11.5 Memberikan pelatihan, termasuk kesempatan untuk praktik yang berkaitan dengan pengenalan inisiatif dalam kondisi simulasi dan aktual.

1.11.6 Menjamin staf dukungan organisasi selama fase pengantar inisiatif, termasuk identifikasi sifat dukungan yang tersedia dan durasi ketersediaan dukungan tersebut

1.11.7 Membantu staf dengan revisi tujuan, prioritas dan manajemen waktu tempat kerja individu yang disebabkan oleh inisiatif.

1.11.8 Merevisi struktur tim dan keanggotaan, jika sesuai.

1.11.9 Mengakui dan menghargai kepatuhan terhadap perubahan, termasuk merayakan dan berbagi kesuksesan di tempat kerja.

1.11.10 Memberikan konseling dan disiplin untuk ketidakpatuhan jika upaya bantuan sebelumnya gagal mencapai kepatuhan terhadap persyaratan.

1.11.11 Mengatasi resistensi terhadap perubahan dan memperkuat perubahan yang dapat diterima menjadi prosedur operasi standar.

1.12 Mempromosikan inisiatif mancakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Memberi tahu pelanggan dan calon pelanggan secara lisan terkait dengan inisiatif, termasuk penjelasan tentang manfaat yang terkait dengan inisiatif tersebut.

1.12.2 Termasuk inisiatif dalam periklanan media massa.

1.12.3 Memasukkan inisiatif ke dalam brosur dan materi pemasaran terkait lainnya, termasuk materi internal dan eksternal.

1.12.4 Mengadakan acara media untuk meluncurkan inisiatif.

1.13 Data statistik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Biaya, termasuk biaya yang berkaitan dengan waktu yang dihabiskan untuk pengembangan, pelatihan, perolehan sumber daya dan biaya peluang yang hilang.

1.13.2 Pendapatan.

1.13.3 Laba, termasuk laba aktual dan laba atas investasi.

1.13.4 Jumlah pengunjung/pola arus pengunjung.

1.13.5 Jumlah pemesanan.

1.13.6 Jumlah permintaan yang diterima.

1.13.7 Jumlah tanggapan yang dihasilkan.

1.14 Pemangku kepentingan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Staf.

1.14.2 Pelanggan, termasuk pelanggan lama dan baru dengan penekanan pada kelompok yang ditargetkan dengan pengenalan inisiatif.

1.14.3 Mitra usaha bersama.

1.15 Membandingkan hasil yang diproyeksikan dengan hasil aktual mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menggunakan *Key Performance Indikator* (KPI) yang telah ditetapkan sebagai dasar perbandingan.

1.15.2 Mempertimbangkan hasil negatif atau positif yang tidak diinginkan dan/atau tidak terduga.

2. Peralatan dan Perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Perangkat komputer personal
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Perangkat lunak pendukung
      2.2.2 Pelatihan
      2.2.3 Jaringan internet
      2.2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)
      2.2.5 Alat ukur penelitian
      2.2.6 Data statistik

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      (Tidak ada.)
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCS.CL5.08 *Create, Implement and Evaluate Strategic Product Initiatives*

PANDUAN PENILAIAN:

1. Konteks penilaian
   1.1 Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya mencakup demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus di dukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.
   1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:
      1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.
      1.2.2 Analisis dokumentasi yang dihasilkan, termasuk data penelitian, rencana, catatan umpan balik dan revisi rencana.
      1.2.3 Analisis data statistik dan kualitatif yang direkam.

1.2.4 Wawancara dengan pelanggan yang menjadi penerima pengenalan dan/atau implementasi inisiatif.

1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.6 Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh *supervisor.*

1.2.7 Proyek dan pekerjaan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan pengembangan produk, promosi, standar etika, dan posisi organisasi dalam lingkungan bisnis yang kompetitif

3.1.2 Prinsip riset pasar dan analisis data

3.1.3 Masalah hukum dan implikasi yang berlaku untuk pengembangan dan pengenalan produk baru yang telah diidentifikasi

3.1.4 Persyaratan asuransi yang berkaitan dengan implementasi inisiatif yang telah diidentifikasi

3.1.5 Masalah kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan kerja, jika ada, yang mungkin terlibat dalam pengembangan dan implementasi produk baru yang diidentifikasi

3.1.6 Pangsa pasar yang berkaitan dengan produk dan layanan yang ditawarkan dan aktivitas pesaing pasar

3.2 Keterampilan

3.2.1 Komunikasi verbal dan tertulis, keterampilan kepemimpinan, keterampilan negosiasi dan teknik berpikir kreatif

3.2.2 Mengarahkan dan melatih staf

3.2.3 Perencanaan dan manajemen proyek

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Cermat dalam mengidentifikasi pasar
    4.2 Cepat dan tanggap dalam melihat peluang baru SWOT) *Strength, Weakness, Opportunity, Threat*

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam membuat, menerapkan dan mengevaluasi dalam jangka waktu tertentu, produk strategis yang efektif dan layak dan/atau inisiatif layanan untuk konteks industri yang ditunjuk dalam batasan sumber daya yang ditentukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.064.2**

JUDUL UNIT : **Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Konsumen**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan memberikan respons yang tepat dengan cara mengidentifikasi dan mendorong pembelian produk dan layanan pariwisata yang sesuai.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan pengetahuan tentang produk dan layanan	1.1. **Peluang untuk pengembangan pengetahuan produk dan layanan** dikembangkan. 1.2. **Kemampuan staf yang menguasai pengetahuan produk dan layanan tingkat tinggi** dijelaskan. 1.3. **Teknik penelitian formal dan informal untuk mendapatkan pengetahuan produk dan layanan** diterapkan. 1.4. **Umpan balik pelanggan** dicari untuk menambah pengetahuan produk dan layanan. 1.5. **Pengetahuan produk dan layanan** dibagikan dengan personel internal terkait lainnya. 1.6. **Tindakan untuk mengidentifikasi perubahan** sesuai dengan keinginan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan **diinisiasi.** 1.7. **Perubahan pada produk, layanan, dan standar layanan pariwisata** dikontribusikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi.
2. Mengembangkan pengetahuan pasar	2.1 **Konsep target pasar** dijelaskan. 2.2 **Konsep pasar khusus (*niche market)*** ditentukan. 2.3 **Kegiatan promosi dan penawaran yang sesuai dengan target pasar** dijelaskan. 2.4 **Sumber-sumber informasi tentang target pasar** khusus perusahaan diidentifikasi. 2.5 **Karakteristik demografis target pasar** perusahaan dijelaskan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.6 **Manfaat penggunaan target pasar** dalam suatu organisasi dijelaskan.
3. Mempromosikan produk dan layanan	3.1 **Inisiatif promosi** yang dapat digunakan untuk mempromosikan produk pariwisata dijelaskan. 3.2 Cara mengembangkan dan menghasilkan **suatu promosi statis *in-house*** ditunjukkan. 3.3 **Produk atau layanan** dipromosikan kepada pelanggan **secara verbal**. 3.4 **Produk dan layanan didemonstrasikan** kepada pelanggan.
4. Menerapkan keterampilan penjualan	4.1 Pendekatan kepada pelanggan dalam lingkungan penjualan dilakukan. 4.2 Informasi tentang kebutuhan, keinginan, dan preferensi pelanggan dikumpulkan. 4.3 Keterampilan penjualan didemonstrasikan. 4.4 Keberatan pembelian diatasi. 4.5 Peluang penjualan saat berlangsungnya proses pembelian dimaksimalkan. 4.6 Penjualan ditutup.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Peluang untuk mengembangkan pengetahuan produk dan layanan pariwisata dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:
      1.1.1 Pengalaman pribadi.
      1.1.2 Membaca informasi pada suatu brosur dan bahan-bahan lain yang disediakan oleh pemasok, penyedia dan distributor.
      1.1.3 Membaca brosur dan bahan pemasaran lainnya termasuk item lain yang diperuntukkan sebagai bahan konsumsi publik maupun yang tidak (akses terbatas) yang dirancang khusus untuk operator industri.
      1.1.4 Menghadiri peluncuran produk.
      1.1.5 Mengunjungi pemasok, penyedia dan distributor.

1.1.6 Berbicara kepada perwakilan penjualan dan perwakilan agen.

1.2 Keuntungan bagi staf penjualan yang memiliki pengetahuan produk dan layanan tingkat tinggi dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Mampu memberikan layanan profesional kepada pelanggan.

1.2.2 Mampu membedakan di antara alternatif yang ada.

1.2.3 Memenuhi harapan pelanggan.

1.2.4 Mampu memaksimalkan peluang penjualan.

1.2.5 Lebih mampu memenuhi dan mengatasi adanya keberatan pembelian (oleh pelanggan).

1.3 Pengetahuan produk dan layanan semua hal terkait produk dan layanan pariwisata yang disediakan oleh perusahaan induk yang bisa mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Paket tur wisata, paket perjalanan, paket travel dan paket transfer termasuk semua jenis perjalanan, harga, tarif, jadwal dan asuransi perjalanan.

1.3.2 Penawaran dan paket khusus.

1.3.3 Konferensi, konvensi, acara dan pertemuan termasuk penggunaan *function* (ruangan multiguna) dan fasilitas hiburan, pemesanan tempat dan ketersediaan peralatan dan layanan terkait.

1.3.4 Traksi alam dan buatan.

1.3.5 Sarana akomodasi dan paket makan termasuk katering dalam skala besar, jika bisa diberlakukan.

1.3.6 Fasilitas belanja pada daerah tujuan wisata termasuk toko-toko ritel pada kompleks properti elit.

1.4 Teknik penelitian formal dan informal dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Diskusi dengan kolega, manajemen, dan pelanggan.

1.4.2 Membaca materi internal perusahaan tentang produk dan layanan pariwisata.

1.4.3 Tidak lagi asing dengan komentar dan umpan balik dari pelanggan termasuk keluhan mereka.

1.4.4 Membaca lembar informasi terkait produk dan layanan yang disediakan oleh pemasok, penyedia dan distributor.

1.4.5 Membandingkan produk dan layanan pariwisata yang serupa untuk mengidentifikasi poin pembedanya.

1.4.6 Penelitian media umum.

1.4.7 Mengembangkan, mendistribusikan, dan menganalisis respons terhadap kuesioner.

1.4.8 Membaca survei dan peringkat yang dilakukan oleh pihak ketiga industri.

1.5 Umpan balik pelanggan baiknya mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pengembangan, pendistribusian, dan analisis respons terhadap kuesioner.

1.5.2 Bicara dengan pelanggan dan aktif mencari tahu pendapat dan pemikiran mereka terhadap produk dan layanan pariwisata yang telah mereka pertimbangkan dan/atau beli.

1.5.3 Pemeriksaan pola pembelian internal dan tren pelanggan.

1.6 Berbagi pengetahuan produk dan layanan mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pelaksanaan rapat staf internal untuk saling berbagi informasi.

1.6.2 Pengembangan lembar informasi dan data berbasis kertas untuk digunakan oleh para staf.

1.6.3 Perizinan kepada staf untuk merasakan langsung produk dan layanan pariwisata yang disediakan oleh suatu organisasi tertentu, jika dianggap perlu.

1.7 Berkontribusi pada perubahan pada produk, layanan, dan standar layanan pariwisata dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Saran terkait alasan yang berlandaskan bukti demi perubahan.

1.7.2 Penyiapan presentasi demi dukungan terhadap rekomendasi pribadi untuk perubahan.

1.7.3 Kepastian bahwa semua saran demi perubahan telah didukung sepenuhnya oleh latar belakang formal dan diperhitungkan biayanya.

1.7.4 Tindak lanjut terkait rencana aksi penerapan perubahan sebagaimana direkomendasikan.

1.7.5 Partisipasi aktif dalam kegiatan kelompok yang dirancang untuk mengidentifikasi dan mengembangkan perubahan yang relevan.

1.7.6 Berani mengkritik saran orang lain.

1.8 Konsep target pasar mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Identifikasi target pasar yang digunakan oleh perusahaan induk.

1.8.2 Identifikasi titik-titik diferensiasi antara target pasar yang telah ditentukan.

1.8.3 Penjelasan mengapa target tersebut dipilih.

1.8.4 Penjelasan bagaimana perusahaan induk menyesuaikan produk dan/atau layanan pariwisata guna memenuhi kebutuhan target pasar sebagaimana yang telah diidentifikasi.

1.8.5 Identifikasi produk dan/atau layanan pariwisata yang relevan sebagaimana diaplikasikan pada masing-masing target pasar yang telah ditunjuk perusahaan induk.

1.8.6 Analisis penelitian pasar yang digunakan sebagai acuan demi pengembangan target pasar.

1.9 Konsep *niche market* mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Definisi *niche market.*

1.9.2 Manfaat identifikasi dan pengembangan *niche market.*

1.9.3 Identifikasi *niche market* yang telah dibuat dan/atau didirikan oleh perusahaan induk.

1.9.4 Identifikasi bagaimana perusahaan induk dapat memenuhi kebutuhan teridentifikasi dari *niche market* menjadi

penjelas bagaimana penawaran ini bisa berbeda dari yang ditawarkan ke target pasar lainnya.

1.10 Penjelasan bagaimana promosi dan penawaran dapat bervariasi mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Pertimbangan harga bauran pemasaran, tempat, produk, promosi.

1.10.2 Identifikasi proses pengembangan dan penelitian yang menopang bagaimana penawaran dibuat dan paket yang dikembangkan untuk target pasar yang berbeda.

1.10.3 Identifikasi proses pemantauan dan relevansi Indikator Kinerja Utama (IKU) turut menentukan apakah promosi tersebut efektif atau tidak.

1.11 Sumber informasi tentang target pasar khusus perusahaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Catatan historis internal seperti pemesanan dan catatan penjualan, riwayat pembelian pelanggan dan database pelanggan.

1.11.2 Riset pasar pelanggan.

1.11.3 Informasi dari bisnis pendukung lainnya seperti pemasok, penyedia, distributor, agen, rekanan, kantor pusat dan *wholesaler*.

1.11.4 Umpan balik pelanggan, berbasis kertas, elektronik/*online*, lisan, keluhan dan komentar mereka.

1.12 Karakteristik demografis dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Usia.

1.12.2 Jenis kelamin.

1.12.3 Status perkawinan termasuk rincian keluarga.

1.12.4 Identifikasi sifat dan ukuran unit pembelian perusahaan, individu, agen, grosir, ritel, pemerintah, domestik dan internasional.

1.12.5 Tingkat penghasilan dan/atau tingkat pendapatan yang bisa dibelanjakan.

1.12.6 Akses ke kredit.

1.12.7 Etnis dan bahasa lisan.

1.12.8 Lokasi geografis.

1.12.9 Jenis dan status pekerjaan.

1.12.10 Transportasi yang digunakan.

1.12.11 Media yang digunakan.

1.12.12 Opsi pembelian/pembayaran yang diminati.

1.13 Tindakan awal untuk mengidentifikasi perubahan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Melakukan kegiatan riset pasar.

1.13.2 Melibatkan layanan dari perusahaan riset pasar eksternal.

1.13.3 Melacak tren dan perubahan dalam pola penjualan internal dalam perusahaan dengan mengacu pada basis data pelanggan, pemesanan dan/atau penjualan.

1.13.4 Memprakarsai kelompok fokus pelanggan atau yang serupa.

1.13.5 Berpartisipasi dalam survei berskala industri.

1.13.6 Memperoleh, membaca, dan memahami riset pasar industri yang lebih luas tentang perubahan preferensi pelanggan.

1.14 Manfaat menggunakan pasar sasaran mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Lebih siap memenuhi kebutuhan yang teridentifikasi.

1.14.2 Meningkatnya penjualan secara lebih cepat dan menguntungkan.

1.14.3 Pelanggan jauh lebih puas.

1.14.4 Mampu lebih mapan sebagai organisasi spesialis untuk produk dan layanan pariwisata ternominasi.

1.14.5 Meningkatnya tingkat bisnis pelanggan yang berulang dan kembali akibat dari kepuasan mereka terhadap *niche market*.

1.14.6 Mampu mengenal target pasar dengan lebih baik seiring dengan meningkatnya tingkat interaksi dengan mereka.

1.14.7 Mengurangi kemungkinan pesaing memasuki pasar.

1.15 Pernyataan interpretasi harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mendengarkan penjelasan lisan, aspirasi, dan permintaan.

1.15.2 Memperhatikan isyarat non-verbal yang menyertai bahasa verbal.

1.15.3 Bahan bacaan yang disediakan oleh pelanggan.

1.15.4 Bacaan 'di antara baris'.

1.15.5 Menerapkan teknik mendengarkan reflektif dan aktif.

1.16 Pengajuan pertanyaan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menerapkan teknik tanya jawab dengan sistem buka tutup.

1.16.2 Memperbaiki pilihan yang ada melalui pemberian pertanyaan.

1.16.3 Menggunakan teknik bertanya reflektif.

1.16.4 Parafrase pernyataan pelanggan.

1.16.5 Mencari informasi tambahan.

1.16.6 Mengkonfirmasi pesan yang diterima sebelumnya

1.17 Pertimbangan riwayat pembelian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Mencari informasi dari pelanggan terkait pengalaman mereka dalam perjalanan dan pariwisata.

1.17.2 Meninjau *file* yang berisi rekaman riwayat pelanggan.

1.17.3 Meninjau keluhan dan pujian dari pelanggan, jika memungkinkan.

1.18 Parameter pembelian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Waktu.

1.18.2 Anggaran.

1.18.3 Kebutuhan, keinginan, dan preferensi individu untuk pemasok, penyedia dan distributor.

1.18.4 Elemen yang dapat dinegosiasikan dan tidak dapat dinegosiasikan dari rencana pembelian.

1.19 Inisiatif promosi mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Kampanye media.

1.19.2 Promosi internal seperti tampilan statis, video, kompetisi, penampilan selebriti, hal 'spesial' dan paket.

1.20 Promosi *in-house* statis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Tampilan jendela dan konter termasuk tiket harga dan rencana perjalanan.

1.20.2 Aplikasi materi *point of sale* yang disediakan oleh pemasok, penyedia dan distributor.

1.20.3 Materi iklan yang mempromosikan produk dan/atau layanan pariwisata yang ditunjuk.

1.20.4 Informasi dan bahan berbasis cetak lainnya termasuk poster.

1.20.5 Penggunaan alat peraga yang sesuai untuk mendukung, memperluas, dan menyoroti produk dan/atau layanan pariwisata yang dipromosikan.

1.20.6 Integrasi dengan media eksternal dan kampanye lainnya.

1.21 Mempromosikan produk dan/atau layanan pariwisata secara verbal harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Kejujuran dan akurasi dalam deskripsi.

1.21.2 Kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur perusahaan yang mengatur penjualan.

1.21.3 Menggunakan teknik bertanya dan mendengarkan yang pas.

1.21.4 Menggunakan frasa deskriptif.

1.21.5 Menjual manfaat dan bukan menjual fitur.

1.21.6 Perbandingan berbagai produk dan layanan pariwisata.

1.21.7 Membuat saran dan rekomendasi.

1.21.8 Memenuhi kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi.

1.21.9 Menggunakan brosur dan materi pemasaran untuk melengkapi dan mengilustrasikan penjelasan verbal.

1.22 Pendekatan kepada pelanggan dapat terkait dengan situasi *over-the-phone* dan tatap muka mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Menentukan dan menerapkan waktu pendekatan yang tepat.

1.22.2 Menyapa dan menyambut pelanggan.

1.22.3 Mengidentifikasi diri dan mengajukan tawaran bantuan.

1.22.4 Mengidentifikasi dan menerapkan pemilihan pendekatan. penjualan berdasar pada faktor-faktor yang berlaku pada saat itu.

1.22.5 Menciptakan dan menyampaikan kesan positif untuk membangkitkan dan/atau mempertahankan minat pelanggan.

1.22.6 Menanggapi karakter pembelian pelanggan.

1.23 Mengumpulkan informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Menerapkan atau memperluas teknik bertanya untuk menentukan motif pembelian pelanggan.

1.23.2 Konsisten menggunakan keterampilan mendengar untuk menentukan persyaratan pelanggan.

1.23.3 Menafsirkan dan mengklarifikasi isyarat komunikasi dari pelanggan baik verbal maupun non-verbal.

1.23.4 Menyebut nama pelanggan jika memungkinkan dan sesuai.

1.23.5 Menyajikan contoh penawaran produk dan layanan pariwisata dan mencatat respons terhadap saran tersebut.

1.24 Mendemonstrasikan keterampilan menjual dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Mencocokkan kebutuhan pelanggan dengan produk dan layanan pariwisata yang sesuai.

1.24.2 Mengkomunikasikan pengetahuan produk dan layanan pariwisata kepada pelanggan.

1.24.3 Menjelaskan fitur dan menjual manfaat produk dan layanan pariwisata kepada pelanggan.

1.24.4 Melibatkan para ahli dari internal organisasi dalam interaksi.

1.24.5 Menjawab pertanyaan rutin pelanggan tentang produk dan layanan pariwisata secara akurat dan jujur atau merujuk kepada staf penjualan yang lebih berpengalaman.

1.25 Mengatasi keberatan pembelian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Mengidentifikasi dan menerima keberatan pelanggan

1.25.2 Mengkategorikan keberatan tersebut dalam karakteristik berbeda terkait harga, waktu, produk dan/atau layanan.

1.25.3 Menawarkan solusi sesuai dengan kebijakan perusahaan dan keberatan pelanggan individu.

1.25.4 Menerapkan pemecahan masalah untuk mengatasi keberatan pelanggan.

1.25.5 Menggunakan pendekatan F3 *'feel-felt-found'* (perasaan-merasakan-temukan).

1.26 Memaksimalkan peluang penjualan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Mengenali dan memanfaatkan peluang untuk melakukan penjualan tambahan.

1.26.2 Memberi layanan saran kepada pelanggan terkait produk atau layanan pariwisata sesuai dengan kebutuhan teridentifikasi.

1.26.3 Menunjukkan kemampuan untuk 'menjual', menggunakan teknik 'penjualan sugestif' dan menggunakan pendekatan 'abc' untuk memaksimalkan penjualan.

1.26.4 Mematuhi kebijakan perusahaan terkait penjualan.

1.27 Penutupan penjualan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.27.1 Memantau, mengidentifikasi, dan merespons dengan baik sinyal pembelian verbal dan non-verbal pelanggan.

1.27.2 Mendorong pelanggan untuk memutuskan pembelian melalui anjuran verbal dan non-verbal yang sesuai dan dapat diterima.

1.27.3 Memberi selamat kepada pelanggan atas pilihan mereka.

1.27.4 Berterima kasih kepada pelanggan atas bisnis mereka.

1.27.5 Mendorong pelanggan untuk kembali untuk melakukan pembelian lanjutan.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Komputer
      2.1.2 Brosur
      2.1.3 Peralatan media presentasi
      2.1.4 Telepon
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Alat tulis kantor
      2.2.2 Alat pengolah data
      2.2.3 *Printer*
      2.2.4 Daftar harga pemasok
      2.2.5 Standar tempat kerja

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada).

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      4.1.1 Peraturan perusahaan
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCS.CL5.22 *Promote Tourism Product and Services*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan dan harus berkaitan dengan area kerja individu atau area tanggung jawab.
   1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:
      1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.
      1.2.2 Analisis dokumentasi yang dihasilkan, termasuk data penelitian, rencana, catatan umpan balik dan revisi rencana.
      1.2.3 Analisis data statistik dan kualitatif yang direkam.

1.2.4 Wawancara dengan pelanggan yang menjadi penerima pengenalan dan/atau implementasi inisiatif.

1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.6 Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh *supervisor.*

1.2.7 Proyek dan pekerjaan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan.

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait promosi dan penjualan produk dan layanan pariwisata

3.1.2 Prinsip-prinsip promosi dan penjualan

3.1.3 Pengetahuan produk dan layanan pariwisata

3.1.4 Pengetahuan tentang target pasar untuk perusahaan induk

3.1.5 Kepatuhan dengan hukum negara induk yang terkait dengan promosi dan penjualan produk dan layanan pariwisata

3.1.6 Pengetahuan tentang preferensi, kebutuhan, dan keinginan pelanggan yang berbeda

3.2 Keterampilan

3.2.1 Keterampilan riset

3.2.2 Keterampilan komunikasi, negosiasi dan interpersonal dan relasi

3.2.3 Kemampuan untuk memenuhi dan mengatasi keberatan pembelian

3.2.4 Kemampuan untuk membuat saran dan rekomendasi sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan preferensi pelanggan yang diidentifikasi

3.2.5 Kemampuan untuk menerapkan berbagai teknik penjualan yang dapat diterima guna mencapai situasi *win-win* (yang diinginkan) tanpa memberi tekanan pada pelanggan

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Teliti dalam membuat presentasi
    4.2 Disiplin dalam menentukan janji pertemuan
    4.3 Tepat dalam menentukan konsumen dan pasar
    4.4 Berkomitmen dalam memasarkan produk

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam mengembangkan pengetahuan produk dan/atau layanan untuk berbagai produk dan layanan pariwisata yang dinominasikan dan dapat menerapkan pengetahuan tersebut dalam situasi penjualan sesungguhnya atau hanya simulasi
    5.2 Kehandalan dan keefektifan dalam mempromosikan serangkaian produk dan layanan pariwisata yang dinominasikan secara internal dalam perusahaan

KODE UNIT : **N.79JPW00.065.2**

JUDUL UNIT : **Melakukan Prosedur Administrasi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk melakukan prosedur administrasi di divisi tenaga kerja di industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memproses dokumen kantor	1.1 **Dokumen diproses** secara tepat mengacu pada peralatan kantor yang sesuai dengan prosedur perusahaan dan waktu yang ditentukan. 1.2 **Malfungsi** yang segera diidentifikasi dan diperbaiki atau dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.3 **Peralatan kantor** yang benar dipergunakan untuk memproses dokumen.
2. Menyusun draf korespondensi	2.1 Teks dengan bahasa yang jelas dan ringkas ditulis. 2.2 Ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang benar digunakan. 2.3 Informasi diperiksa secara akurat sebelum pengiriman.
3. Memelihara sistem dokumen	3.1 Dokumen yang diajukan/disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan. 3.2 Rekaman sistem manajemen yang dimodifikasi dan diperbarui menyesuaikan dengan prosedur perusahaan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini berlaku untuk organisasi yang terlibat dalam memproduksi brosur dan materi pemasaran dalam divisi kerja industri perjalanan dan dapat mencakupi:

      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) Termasuk:

         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

         b. *Inbund tour operator/ Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive House.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Dokumen dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Surat, seperti surat-menyurat yang masuk, dan keluar, surat tamu dan kurir.

1.2.2 *File*, seperti catatan pelanggan, korespondensi, catatan keuangan, penerimaan, faktur dan perintah.

1.2.3 Korespondensi, seperti surat, faksimile, memo dan laporan.

1.2.4 Menu.

1.3 Diproses mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Penataan.

1.3.2 Penyusunan dengan rapi.

1.3.3 Fotokopi.

1.3.4 Surat menyurat.

1.3.5 *E-mail*.

1.3.6 Pengarsipan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Mesin fotokopi.

2.1.2 Faksimili.

2.1.3 *Scanner*.

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK).

2.2.2 *Printer*.

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCC.CL1.09 *Promote Tourism Product and Services*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dilakukan ditempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi dan harus mencakup demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi yang didukung oleh serangkaian metode untuk penilaian fondasi pengetahuan.

1.2 Penilaian harus berhubungan dengan area simulasi dari kerja individu atau bidang tanggung jawab.

1.3 Metode Penilaian berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit sebagai berikut:

1.3.1 Studi kasus.

1.3.2 Pengamatan kinerja calon praktis.

1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.3.4 Bukti portofolio.

1.3.5 Pemecahan masalah.

1.3.6 Laporan pihak ketiga diisi oleh *supervisor.*

1.3.7 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan perusahaan dan prosedur untuk pengolahan dokumen kantor

3.1.2 Kebijakan perusahaan dan prosedur dalam hal menggunakan sistem pengarsipan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menunjukkan kemampuan untuk menyusun korespondensi, dokumentasi proses dan memelihara sistem

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Teliti dalam mengarsipkan dokumen
   4.2 Pengarsipan dokumen yang rapi

5. Aspek kritis
   5.1 Keakuratan dalam memproses berbagai dokumentasi kantor dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan
   5.2 Ketelitian dalam menerapkan prosedur dokumen yang mudah dipahami dan bebas dari kesalahan

KODE UNIT : **N.79JPW00.066.2**

JUDUL UNIT : **Mendapatkan Data dari Komputer**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengakses dan mengambil data berbasis komputer di industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuka *file*	1.1 Sistem komputer diakses dengan benar. 1.2 Perangkat lunak dipilih yang sesuai. 1.3 File yang tepat dibuka.
2. Mengakses data dari komputer	2.1 Fitur komputer digunakan untuk mengakses berbagai data atau informasi. 2.2 **Data diambil** menggunakan sistem, urutan, dan teknik *keyboard* yang sesuai. 2.3 Data yang disimpan pada berbagai **media penyimpanan data**, jaringan komputer pribadi dan internet diakses. 2.4 Pencarian dan pertanyaan untuk menemukan informasi yang diinginkan digunakan.
3. Mendapatkan data dari komputer	3.1 **Data yang akan diambil ditemukan.** 3.2 Data dipastikan memenuhi persyaratan. 3.3 Data ditransfer ke media penyimpanan data sesuai kebutuhan. 3.4 Data dicetak sesuai kebutuhan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk mengelola dan menyelesaikan situasi konflik dalam industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive House*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agent Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Data diambil dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Menemukan dokumen.

1.2.2 Menyimpan perubahan yang dilakukan pada dokumen.

1.2.3 Pengarsipan dokumen.

1.3 Media penyimpanan data dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 *Compact Disc* (CD).

1.3.2 *Digital Video Disc* (DVD).

1.3.3 *Drive mini-zip.*

1.3.4 *Flash drive Universal Serial Bus* (USB).

1.3.5 *Hard drive* portabel/eksternal.

1.3.6 Penyimpanan data secara daring.

1.4 Menemukan data yang akan diambil dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 *Compact Disc* (CD).

1.4.2 *Digital Video Disc* (DVD).

1.4.3 *Drive mini-zip.*

1.4.4 *Flash drive Universal Serial Bus* (USB).

1.4.5 *Hard drive* portabel/eksternal.

1.4.6 Penyimpanan data secara daring.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 *Laptop/desktop.*

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan internet.

2.2.2 *International business engine.*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCC.CL1.10 *Access and Retrieve Computer Based Data*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan ditempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Bukti portofolio.

1.2.5 Penyelesaian masalah.

1.2.6 Permainan peran.

1.2.7 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh *supervisor*.

1.2.8 Pekerjaan proyek dan penugasan.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Menemukan dokumen

3.1.2 Menyimpan perubahan yang dilakukan pada dokumen

3.1.3 Pengarsipan dokumen

3.2 Keterampilan

3.2.1 Pengoperasikan komputer

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Teliti
   4.2 Mau belajar mengenai *Information Technology* (IT)

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan dalam mengakses sistem komputer perusahaan
   5.2 Kecermatan dalam menerapkan pengetahuan tentang operasi komputer dasar

KODE UNIT : **N.79JPW00.067.2**

JUDUL UNIT : **Memproses Transaksi Keuangan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memproses transaksi keuangan yang dilakukan secara tunai atau cara lain, dan untuk menyelesaikan rekonsiliasi transaksi tersebut.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan area *point of sale* untuk operasi	1.1 **Register kasir/terminal *point of sale*** disiapkan untuk operasi. 1.2 **Register kasir/terminal *point of sale* dibuka.** 1.3 Data kas mengambang (***cash float***) dibuka. 1.4 **Pasokan uang kembalian** dipastikan. 1.5 Pasokan **dokumentasi *point of sale*** didapatkan. 1.6 Area kerja dan peralatan *point of sale* dirapikan.
2. Memproses pembayaran dan penerimaan selama transaksi	2.1 **Jumlah pembayaran** pelanggan diverifikasi. 2.2 **Pembayaran tunai** diterima. 2.3 **Pembayaran non-tunai** diterima. 2.4 **Bukti pembayaran** diterbitkan. 2.5 **Uang muka** dan pembayaran diproses. 2.6 **Pengembalian uang *(refund)*** diproses. 2.7 Uang kembalian yang diperlukan diberikan. 2.8 **Dokumentasi** yang diperlukan dilengkapi selama transaksi untuk mencatat transaksi. 2.9 **Uang tunai** diberikan secara internal, sesuai kebutuhan. 2.10 **Pembayaran tunai** diberikan atas nama perusahaan. 2.11 **Keterampilan pelayanan** diterapkan pada pelanggan yang tepat.
3. Menyelaraskan transaksi keuangan dalam periode tertentu	3.1 Register kasir/terminal ***point of sale*** ditutup. 3.2 Area *point of sale* diamankan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.3 **Rekaman register/terminal** dicatat. 3.4 **Uang tunai** dalam register/terminal dihitung. 3.5 Pembayaran non tunai/bukti pembayaran dihitung untuk satu periode. 3.6 **Sisa uang** ditentukan antara rekaman register/terminal dengan jumlah uang tunai dan non tunai. 3.7 Selisih dengan pendapatan diinvestigasi. 3.8 **Dokumentasi akhir** dilengkapi **saat pergantian petugas.** 3.9 Dokumentasi dan pendapatan diteruskan ke bagian yang ditunjuk.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive House.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Menyiapkan register kasir/terminal *point of sale* dapat terkait pada:
      1.2.1 Menghidupkan peralatan.
      1.2.2 Mengubah tanggal.
      1.2.3 Memperbaharui harga/*product look up* (PLUs) untuk mencerminkan keistimewaan dan kesepakatan.
      1.2.4 Mengecek operasi register/terminal.

1.2.5 Memverifikasi daftar audit dan/atau menggantinya sesuai kebutuhan.

1.2.6 Membersihkan register/terminal.

1.3 Membuka register kasir/terminal *point of sale* dapat termasuk:

1.3.1 Membuka kode operator individu staf anggota.

1.3.2 Memverifikasi kebenaran operasi register/terminal.

1.4 *Cash float* (sejumlah uang tunai yang tidak terlalu banyak yang diberikan kepada kasir sebagai pengisi kas sesaat untuk keperluan pengeluaran yang relatif kecil dan mendadak, misalnya: untuk uang kembalian) dapat melibatkan:

1.4.1 Memverifikasi konten *float.*

1.4.2 Mengklarifikasi dan menangani selisih.

1.4.3 Menandatangani *float.*

1.5 Pasokan uang kembalian harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Meminta perubahan dan melengkapi dokumentasi dengan benar.

1.5.2 Mendapatkan uang kertas dan uang koin secukupnya.

1.5.3 Menukar uang kertas dengan uang koin.

1.5.4 Menandatangani penukaran.

1.5.5 Menangani persediaan penukaran.

1.6 Dokumentasi *point of sale* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Daftar audit register/terminal.

1.6.2 Daftar bukti penerimaan register/terminal.

1.6.3 Buku bukti penerimaan.

1.6.4 Dokumentasi pengembalian uang.

1.6.5 Dokumentasi permintaan penukaran.

1.6.6 Dokumentasi rekonsiliasi.

1.6.7 Dokumentasi kartu kredit.

1.7 Jumlah pembayaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menghitung biaya seluruh pelayanan.

1.7.2 Memastikan diskon yang tepat diberikan kepada pelanggan/tamu.

1.7.3 Menghitung pajak, biaya dan retribusi secara tepat.

1.7.4 Menjelaskan semua biaya kepada pelanggan/tamu

1.8 Pembayaran tunai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Pembayaran dalam uang kertas dan uang koin.

1.8.2 Pembayaran dalam mata uang luar negeri.

1.8.3 Memverifikasi uang yang diberikan pelanggan/tamu.

1.8.4 Menghitung kurs penukaran uang dan biaya relevan yang berlaku.

1.9 Bukti pembayaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Memberikan bukti pembayaran melalui register/terminal secara tunai.

1.9.2 Memberikan bukti pembayaran dengan tulisan tangan.

1.9.3 Mematuhi persyaratan legal dari negara untuk memberikan bukti pembayaran.

1.10 Pembayaran non tunai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Kartu debit dan kredit.

1.10.2 Cek, termasuk cek personal, bisnis dan *traveller*.

1.10.3 Transaksi *Electronic Funds Transfer at Point Of Sale* (EFTPOS).

1.10.4 Voucer internal.

1.10.5 Pembebanan pada rekening perusahaan.

1.10.6 Mata uang luar negeri.

1.10.7 Pemeriksaan persyaratan yang dibutuhkan untuk memastikan kebenaran pilihan pembayaran.

1.11 Deposit di muka dan pembayaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Akomodasi.

1.11.2 Kegiatan dalam *event.*

1.11.3 Makanan dan minuman.

1.11.4 Sewa ruangan dan biaya yang terkait.

1.11.5 Pra-pembayaran untuk bermacam-macam *event.*

1.11.6 Pembayaran dengan tunai dan cara lainnya.

1.12 Proses pengembalian uang *(refund)* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Mencatat alasan untuk *refund.*

1.12.2 Memastikan *refund valid.*

1.12.3 Melengkapi dokumentasi internal yang dibutuhkan.

1.12.4 Memelihara hubungan pelanggan/tamu yang positif.

1.12.5 Mengumpulkan tanggapan dari pelanggan/tamu.

1.12.6 Memberikan pengembalian sesuai formulir yang sudah mendapatkan persetujuan.

1.13 Dokumentasi yang diperlukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Dokumentasi internal.

1.13.2 Dokumentasi agen eksternal.

1.14 Uang tunai secara internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Memvalidasi dokumentasi dan identitas dari orang yang meminta kembalian/uang.

1.14.2 Mematuhi kebijakan dan prosedur internal.

1.14.3 Memproses dokumentasi yang dibutuhkan untuk mendukung transaksi internal.

1.14.4 Memproses pencairan uang.

1.14.5 Memberikan uang kembalian pada departemen lain dan register/terminal.

1.15 Pembayaran tunai dapat mancakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mengecek dokumentasi.

1.15.2 Memverifikasi kebenaran biaya/pembayaran.

1.15.3 Mendapatkan bukti pembayaran untuk pembayaran yang dibuat.

1.15.4 Meneruskan dokumentasi ke departemen internal yang ditunjuk.

1.16 Keterampilan pelayanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menciptakan dan memelihara lingkungan yang positif.

1.16.2 Menyelesaikan hal pembayaran dan permasalahannya.

1.16.3 Menegosiasikan solusi.

1.16.4 Memberikan saran penjualan dan produk kepada pelanggan.

1.16.5 Menjaga keamanan uang tunai.

1.17 *Point of sale* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Standar prosedur penanganan uang tunai, seperti mengambil uang tunai dari pelanggan dan memberikan uang kembalian kepada pelanggan.

1.17.2 Mengelola *floats.*

1.17.3 Memisahkan kelebihan uang tunai dari register/terminal.

1.17.4 Peraturan internal untuk menghitung uang yang dapat termasuk lokasi, anggota staf, waktu dan teknik.

1.17.5 Standar prosedur untuk menangani klaim pelanggan yang dikarenakan pengembalian uang yang kurang.

1.17.6 Menegakkan prosedur.

1.17.7 Peraturan internal pemindahan uang.

1.17.8 Keamanan uang tunai di tempat kerja.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Kartu debit dan kredit

2.1.2 Cek, termasuk cek personal, bisnis dan *traveller cheque*

2.1.3 Transaksi *Electronic Fund Transfers at Point of Sale* (EFTPOS)

2.1.4 Voucer internal

2.1.5 Mata uang luar negeri

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCC.CL1.12 *Process a Financial Sale Transaction*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Pengamanan uang tunai, proses transaksi dan uang tunai di tempat.

1.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan itu dalam hal standar pelayanan pelanggan dan kecepatan layanan.

1.3 Akurasi dan kecepatan dalam berhitung dan keterampilan dasar aritmatika.

1.4 Uang tunai.

1.5 Prosedur untuk memproses pembayaran non tunai seperti yang diterima oleh perusahaan tuan rumah.

1.6 Mendukung pengetahuan tentang proses rekonsiliasi.

1.7 Aturan pengamanan uang tunai dan teknik untuk memastikan uang kembalian yang benar diberikan kepada pelanggan.

1.8 Pengamanan dokumentasi.

1.9 Persyaratan terkait pajak, biaya, pembebanan, dan retribusi untuk membeli yang berlaku di perusahaan dan negara tuan rumah.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengamanan uang tunai, proses transaksi dan uang tunai di tempat

3.1.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan itu dalam hal standar pelayanan pelanggan dan kecepatan layanan

3.1.3 Akurasi dan kecepatan dalam berhitung

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menciptakan dan memelihara lingkungan yang positif

3.2.2 Menyelesaikan hal pembayaran dan permasalahannya

3.2.3 Menegosiasikan solusi

3.2.4 Memberikan saran penjualan dan harga kepada pelanggan atau tamu

3.2.5 Menjaga keamanan uang tunai

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Jujur dalam melakukan pekerjaan, terutama dalam hal yang berhubungan dengan keuangan

4.2 Teliti dalam menghitung semua transaksi keuangan

4.3 Cermat dalam menyelesaikan semua masalah keuangan

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan untuk menerapkan persyaratan menangani uang tunai perusahaan penyelenggara dan kebijakan dan prosedur pengamanan uang tunai

5.2 Kemampuan untuk membuka dan menutup register kasir/ terminal *point of sale*

5.3 Kemampuan untuk memproses transaksi selama perdagangan yang harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

5.3.1 Menerima pembayaran tunai

5.3.2 Menerima pembayaran non tunai dalam segala bentuk yang diterima oleh perusahaan penyelenggara

5.3.3 Memberikan uang kembalian kepada pelanggan

5.3.4 Memproses *refund*

5.3.5 Membuat pembayaran tunai atas nama perusahaan

5.4 Kemampuan untuk menyeimbangkan pendataan selama malam/siang termasuk bentuk tunai dan non tunai

5.5 Kemampuan untuk menyelesaikan selisih antara angka pendapatan yang diharapkan dan yang aktual

5.6 Kemampuan untuk memastikan pengamanan uang tunai di register kasir/terminal dan di transit antara register/terminal dan lokasi internal yang ditunjuk

5.7 Kemampuan untuk melengkapi dokumentasi internal yang dibutuhkan terkait dengan penanganan uang tunai dan rekonsiliasi di *point of sale*

KODE UNIT : **N.79JPW00.068.2**

JUDUL UNIT : **Menggunakan Perlengkapan dan Peralatan Bisnis Umum dan Teknologi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menggunakan alat bisnis umum dan teknologi dalam berbagai pengaturan di bidang jasa perjalanan wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menggunakan alat bisnis umum	1.1 **Alat bisnis** untuk mencapai hasil kerja sesuai kebijakan dan prosedur perusahaan diidentifikasi. 1.2 Alat bisnis digunakan secara efisien dan efektif dan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan. 1.3 Alat bisnis untuk mendukung kegiatan tempat kerja dipelihara. 1.4 Alat bisnis disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan dan untuk mengurangi **aktivitas pencurian dan penipuan.**
2. Menggunakan teknologi bisnis umum	2.1 **Teknologi bisnis yang tepat dan/atau aplikasi perangkat lunak dipilih** untuk mencapai persyaratan **tugas pekerjaan.** 2.2 Teknologi digunakan dengan cara mempromosikan lingkungan kerja yang aman.
3. Memelihara perangkat teknologi	3.1 Pemakaian peralatan habis pakai yang sesuai dengan petunjuk manufaktur dan persyaratan perusahaan diganti. 3.2 Pemeliharaan rutin untuk memastikan peralatan dipelihara sesuai dengan petunjuk manufaktur dan persyaratan perusahaan dilaksanakan. 3.3 Tindakan yang tepat diambil untuk kesalahan peralatan sesuai dengan petunjuk manufaktur atau dengan mencari bantuan khusus.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk menggunakan alat bisnis umum dan teknologi dalam divisi industri perjalanan wisata mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive House.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Alat bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Informasi, pengetahuan dan sumber daya intelektual lainnya.

1.2.2 Keuangan.

1.2.3 Fasilitas.

1.2.4 Peralatan.

1.2.5 Saham dan persediaan.

1.3 Mengurangi aktivitas pencurian dan penipuan dapat mencakupi tapi tidak terbatas pada:

1.3.1 Sistem keamanan.

1.3.2 Staf melakukan pemeriksaan.

1.3.3 Penyimpanan dikunci.

1.3.4 Proses *stock control.*

1.3.5 Protokol.

1.3.6 Menilai terbatas.

1.4 Teknologi bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Peralatan komputer.

1.4.2 Kamera digital.

1.4.3 Teknologi pengawasan keamanan.

1.4.4 Alat input genggam.

1.4.5 Sistem komunikasi.

1.5 Tugas pekerjaan dapat berhubungan dengan:

1.5.1 Pemrosesan reservasi.

1.5.2 Melakukan pengambilan stok.

1.5.3 Memproses catatan keuangan.

1.5.4 Dokumentasi produksi.

1.6 Pemakaian dapat mencakupi namun tidak berbatas pada:

1.6.1 Tinta *printer*.

1.6.2 Aplikasi penyimpanan data.

1.6.3 *Universal Serial Bus* (USB) *drive.*

1.6.4 *Hardware* eksternal.

1.7 Pemeliharaan rutin berhubungan dengan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menciptakan lebih banyak ruang pada *hard disk.*

1.7.2 Membersihkan debu dari permukaan internal dan eksternal.

1.7.3 Menggunakan program antivirus.

1.7.4 *Back up file* sebelum pemeliharaan besar *up-to-date.*

1.7.5 Mengkaji dan memperbaharui program.

1.7.6 Menghapus *file*/program yang tidak diinginkan.

1.8 Bantuan khusus dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Dukungan pemeliharaan intern.

1.8.2 Dukungan pemeliharaan eksternal.

1.8.3 Penggunaan *helpdesk* komersial.

1.8.4 Kontraktor.

1.8.5 Manufaktur.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Laptop/*desktop.*

2.1.2 Alat komunikasi.

2.1.3 Kamera digital.

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan internet.

2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK).

2.2.3 Paket pengolah kata.

2.2.4 Lembar kerja.

2.2.5 Paket akuntansi.

2.2.6 Paket *database.*

2.2.7 Paket presentasi.

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan perusahaan.

4.2 Standard

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCC.CL1.13 *Use Common Business Tolls and Technology*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian harus terkait dengan area kerja individu, peran kerja dan area tanggung jawab.

1.3 Penilaian harus termasuk proyek atau aktivitas kerja yang memperkenankan kandidat untuk menanggapi beberapa dan macam-macam situasi tempat kerja dan menunjukkan kemampuan untuk menggunakan alat bisnis umum dan teknologi.

1.4 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya:

1.4.1 Studi kasus.

1.4.2 Pengamatan kinerja kandidat.

1.4.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.4.4 Bukti portofolio.

1.4.5 Pemecahan masalah.

1.4.6 *Role play.*

1.4.7 Laporan pihak ketiga yang dilengkapi oleh *supervisor.*

1.4.8 Proyek dan penugasan kerja studi kasus.

1.4.9 Pengamatan kinerja kandidat.

1.4.10 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.4.11 Pemecahan masalah.

1.4.12 Laporan pihak ketiga yang dilengkapi oleh *supervisor.*

1.4.13 Proyek dan penugasan kerja.

2. Persyaratan Kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang sumber-sumber informasi dan saran pada alat bisnis umum dan teknologi relevan dengan sektor industri.

3.1.2 Pengetahuan tentang pilihan teknologi saat ini yang sesuai dengan sektor industri termasuk baik *hardware* dan *software* dan fitur umum.

3.2 Keterampilan

3.2.1 Faktor kunci dalam mencapai produktivitas dan efisiensi dari alat bisnis umum dan teknologi termasuk pemantauan dan pelaporan dari kesalahan dan pemeliharaan reguler yang efektif.

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Mampu mengoperasikan komputer.

4.2 Mengerti pengelolaan *Information Technology* (IT).

4.3 Aktif dan kreatif.

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam menanggapi beberapa dan macam-macam situasi tempat kerja dan menunjukkan kemampuan untuk menggunakan alat bisnis umum dan teknologi.

KODE UNIT : **N.79JPW00.069.2**

JUDUL UNIT : **Melaksanakan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan Dengan Industri Pariwisata**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memahami hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan dan melakukan perlindungan sederhana yang berlaku dan sesuai untuk pekerjaan staf di industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan	1.1 Masalah hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan (lebih dikenal sebagai ***child-sex tourism***) ditetapkan. 1.2 **Dampak eksploitasi seksual pada anak,** masyarakat, hotel dan usaha perjalanan wisata didenaskahsikan. 1.3 Perilaku mencurigakan yang dapat terlihat oleh **wisatawan yang berperilaku eksploitatif kepada anak secara seksual** diidentifikasi.
2. Mendenaskahsikan tindakan nasional, regional dan internasional untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan	2.1 *United Nations Convention on the Rights of the Child* (UNCRC) dan **pasal utama PBB yang terkait pada hak semua anak untuk aman dari eksploitasi seksual** dicari. 2.2 **Inisiatif nasional, regional dan internasional** untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan diperiksa. 2.3 Jika perilaku mencurigakan terlihat, mekanisme pelaporan diidentifikasi.
3. Mendenaskahsikan tindakan yang dapat diambil di tempat kerja untuk melindungi anak dari eksploitasi seksual oleh wisatawan	3.1 Daftar **tindakan** yang akan diambil dari pekerjaan staf di setiap divisi kerja dan usaha perjalanan wisata dan mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan disiapkan. 3.2 Tindakan pencegahan eksploitasi seksual anak dijelaskan sesuai dengan pedoman yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku pada semua individu yang bekerja pada industri pariwisata dan meliputi seluruh divisi kerja industri perjalanan, termasuk:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Wisatawan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Wisatawan internasional.

1.2.2 Wisatawan domestik.

1.2.3 Pelaku perjalanan bisnis.

1.2.4 Ekspatriat (orang asing yang menetap di luar negaranya).

1.3 *Child sex tourism* mendapatkan anak untuk tujuan seksual, dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pengadaan anak untuk tujuan seksual.

1.3.2 *Child sex tourism.*

1.3.3 Pornografi anak.

1.3.4 Prostitusi anak.

1.3.5 Pelecehan seksual anak.

1.4 Dampak eksploitasi seksual anak berhubungan dengan konsekuensi dari eksploitasi seksual anak oleh wisatawan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Dampak pada anak-anak baik fisik, psikologis, sosial dan pembangunan yang dihadapi oleh anak-anak yang menjadi korban pariwisata seks anak.

1.4.2 Dampak pada komunitas.

1.4.3 Menurunnya reputasi sebagai tujuan wisata sehingga wisatawan lebih sedikit dan berdampak negatif bagi tenaga kerja lokal dan ekonomi.

1.4.4 Dampak pada hotel dan perjalanan industri.

1.4.5 Wisatawan yang bertanggung jawab menangguhkan kunjungan, sehingga mengurangi pekerjaan dan pendapatan bagi staf di hotel dan industri perjalanan.

1.5 Perilaku mencurigakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Wisatawan membawa anak lokal ke dalam ruangan hotel mereka, restoran/kafe/bar, tempat pribadi atau tamasya/*outing.*

1.5.2 Wisatawan menjadi sangat penyayang dengan anak lokal.

1.5.3 Wisatawan menyentuh anak lokal secara tidak pantas.

1.5.4 Wisatawan memberikan hadiah atau uang berlebihan kepada anak lokal.

1.5.5 Wisatawan menanyakan staf hotel dan usaha perjalanan wisata dimana mereka dapat mencari anak untuk tujuan seksual.

1.5.6 Wisatawan meninggalkan foto anak- anak yang menjadi obyek seksual di ruangan hotel mereka atau mencarinya di warnet.

1.6 *Child sex tourists* terkait pada wisatawan yang mendapatkan anak untuk tujuan eksploitasi seksual; tidak ada ciri umum yang menandakan wisatawan tersebut *child sex tourists* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pria atau wanita.

1.6.2 Orang berpendidikan tinggi maupun rendah.

1.6.3 Orang yang *single* maupun berkeluarga.

1.6.4 Wisatawan kaya maupun *backpacker.*

1.6.5 Profesional termasuk dokter dan guru.

1.6.6 Orang tua dan muda.

1.6.7 Wisatawan, ekspatriat dan *business travelers.*

1.6.8 Wisatawan dari negara manapun.

1.7 Pasal PBB terkait pada hak seluruh anak untuk aman dari eksploitasi seksual dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Artikel khusus *United Nations Convention on the Rights of the Child* yang mengacu pada pelecehan seksual termasuk pasal 19, 34 dan 36.

1.8 Gagasan nasional, regional dan internasional dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Undang-undang dan kebijakan pariwisata.

1.8.2 Aturan dan peraturan.

1.8.3 Peraturan perundang-undangan.

1.8.4 Kampanye pendidikan umum.

1.8.5 Pelatihan untuk industri hotel dan usaha perjalanan.

1.9 Mekanisme pelaporan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Melaporkan pada manajemen terkait ditepat kerja dan nomor telepon *hotline* lokal maupun nasional.

1.9.2 Pemerintah daerah.

1.9.3 Polisi Internasional.

1.9.4 *Website* penegak hukum.

1.9.5 Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

1.10 Tindakan seharusnya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Waspada dan mengetahui perilaku yang mencurigakan.

1.10.2 Melaporkan perilaku mencurigakan melalui saluran yang tepat.

1.10.3 Menetapkan dan melaksanakan kebijakan organisasi untuk melindungi anak di industri hotel dan usaha perjalanan.

1.10.4 Berpartisipasi pada kampanye nasional dan regional untuk meningkatkan pengetahuan dan tindakan yang lebih besar untuk mencegah eksploitasi seksual anak di destinasi pariwisata.

1.10.5 Memberikan informasi tentang perlindungan anak dengan keluarga, teman dan rekan kerja.

2. Peralatan dan perlengkapan
    2.1 Peralatan
        2.1.1 Komputer
    2.2 Perlengkapan
        2.2.1 Artikel media yang membahas kasus *child sex tourism*
        2.2.2 Ringkasan versi Konvensi PBB tentang Hak Anak-Anak
        2.2.3 Kerangka undang-undang nasional terkait dengan *child sex tourism*
        2.2.4 Contoh undang-undang ekstra teritorial, undang-undang pariwisata dan kebijakan organisasi untuk mencegah eksploitasi seksual anak di pariwisata

3. Peraturan yang diperlukan
    (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
    4.1 Norma
        (Tidak ada.)
    4.2 Standar
        4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCC.CL1.14 *Perform Child Protection Duties Relevant to The Tourism Industry*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
    1.1 Unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi. Jika memungkinkan, penilaian harus terkait pada area pekerjaan individu atau area tanggung jawab.
    1.2 Metode penilaian unit ini dapat digunakan untuk menilai kompetensi dengan berbagai metode, diantaranya:
        1.2.1 Pertanyaan lisan dan tertulis.
        1.2.2 Studi kasus.
        1.2.3 Pengamatan kinerja kandidat.
        1.2.4 Simulasi latihan dan *role play.*

1.2.5 Pemecahan masalah.

1.2.6 Laporan pihak ketiga yang diperiksa oleh *supervisor*.

1.2.7 Proyek dan penugasan kerja.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Perilaku mencurigakan yang mungkin terlihat dari *child sex tourist*

3.1.2 Perjanjian, aturan, peraturan, kebijakan dan hukum untuk melindungi eksploitasi seksual anak oleh wisatawan

3.1.3 Perjanjian, aturan, peraturan, kebijakan dan hukum untuk melindungi eksploitasi seksual anak oleh wisatawan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menetapkan dan menjelaskan hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan

3.2.2 Kemampuan untuk memahami dampak negatif dari eksploitasi seksual anak di destinasi pariwisata

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan

4.2 Ketepatan dalam mendenaskahsikan tindakan yang akan diambil

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman aturan, peraturan, undang-undang, kebijakan dan prosedur yang terkait pada pencegahan eksploitasi seksual anak di destinasi pariwisata

5.2 Ketepatan dalam membahas tindakan yang dapat diambil oleh staf pariwisata di divisi kerja tertentu yang dapat melindungi anak dari eksploitasi seksual oleh wisatawan

KODE UNIT : **N.79JPW00.070.2**

JUDUL UNIT : **Melakukan Prosedur Pertolongan Pertama**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan prosedur pertolongan pertama dasar dalam berbagai pengaturan di dalam konteks tempat kerja di industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menilai situasi	1.1 Bahaya fisik bagi diri sendiri dan lainnya diidentifikasi. 1.2 Risiko langsung terhadap diri sendiri dan serta keselamatan korban diminimalkan dengan mengendalikan bahaya sesuai dengan praktik yang diajarkan. 1.3 Tanda vital dan kondisi fisik korban dinilai sesuai dengan praktik yang diajarkan.
2. Menerapkan teknik dasar pertolongan pertama	2.1 Manajemen pertolongan pertama disediakan sesuai dengan prosedur pertolongan pertama dan sumber daya dan peralatan yang tersedia. 2.2 Kondisi korban dipantau sesuai dengan prinsip pertolongan pertama dan pedoman perusahaan. 2.3 **Bantuan pertolongan pertama dari orang lain** dicari pada waktu yang tepat sesuai kebutuhan. 2.4 Kecelakaan dan cedera sesuai dengan prosedur perusahaan dicatat.
3. Mengkomunikasikan detail kejadian	3.1 Bantuan medis yang sesuai diminta dengan menggunakan mekanisme komunikasi yang paling relevan dan tepat. 3.2 **Keterangan rinci** kondisi korban dan kegiatan pertolongan pertama disampaikan secara akurat ke layanan darurat atau petugas kesehatan. 3.3 Laporan kepada supervisor secara tepat waktu disampaikan dengan menyajikan semua fakta yang relevan sesuai dengan pedoman perusahaan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk melakukan prosedur pertolongan pertama dasar dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Bahaya fisik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Bahaya di tempat kerja, misalnya dari mesin, kendaraan, dan lingkungan.

1.2.2 Bahaya yang terkait dengan proses manajemen kecelakaan, seperti digigit binatang, korban kecelakaan.

1.2.3 Cairan tubuh.

1.2.4 Kecelakaan yang mengarah kepada kematian.

1.3 Keadaan tanda vital korban dan keadaan fisik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Tidak dapat memberikan respons seperti sadar atau tidak sadar.

1.3.2 Saluran nafas seperti terhalang atau akan terhalang.

1.3.3 Nafas; apakah bernafas biasa, tidak biasa, adanya masalah dengan paru-paru.

1.3.4 Detak jantung; apakah berdetak, berdetak kencang/perlahan.

1.3.5 Kemungkinan cedera leher atau cedera tulang belakang.

1.3.6 *Shock*/terguncang.

1.3.7 Reaksi alergi.

1.3.8 Pendarahan.

1.4 Manajemen pertolongan pertama bisa mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Menangani pendarahan luar dan *shock.*

1.4.2 Menangani luka kecil dan mencegah infeksi.

1.4.3 Menangani luka gigitan berbisa atau sengat/beracun/reaksi alergi termasuk *anaphylaxis* (reaksi alergi yang berat).

1.4.4 Menangani tulang patah.

1.4.5 Menangani luka pada kepala dan urat syaraf.

1.4.6 Menangani jalan nafas termasuk asma.

1.5 Pertolongan pertama mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pernafasan buatan.

1.5.2 Teknik *Cardiopulmonary Resuscitation* (CPR).

1.5.3 Pendarahan dan penanganan luka.

1.5.4 Luka bakar dan kena air panas.

1.5.5 Menangani luka infeksi.

1.5.6 Membidai dan membebat.

1.6 Mencari bantuan bisa mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Mendapatkan bantuan teman sejawat.

1.6.2 Mendapatkan bantuan dari petugas pertolongan pertama.

1.6.3 Meminta bantuan ambulans.

1.6.4 Meminta bantuan kesehatan.

1.7 Keterangan rinci mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Keadaan korban.

1.7.2 Lokasi.

1.7.3 Pertolongan yang diberikan.

1.7.4 Jumlah korban.

1.7.5 Bantuan yang dibutuhkan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat peraga.

2.1.2 Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Standar tempat kerja.

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan perusahaan.

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCC.CL1.15 *Perform Basic First Aid Procedures*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi. Jika memungkinkan, penilaian harus terkait pada area pekerjaan individu atau area tanggung jawab dan harus mencakup demonstrasi CPR dan teknik resusitasi.

1.2 Metode penilaian unit ini dapat digunakan untuk menilai kompetensi dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.2 Studi kasus.

1.2.3 Pengamatan kinerja kandidat.

1.2.4 Simulasi latihan dan *role play*.

1.2.5 Pemecahan masalah.

1.2.6 Laporan pihak ketiga yang diperiksa oleh *supervisor*.

1.2.7 Proyek dan penugasan kerja.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan penyelenggaraan pertolongan pertama

3.1.2 Anatomi tubuh

3.1.3 Penanganan CPR

3.1.4 Pertolongan pertama pada kecelakaan

3.1.5 Membalut/membidai

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menerapkan prinsip-prinsip dasar pemberian pertolongan pertama

3.2.2 Kemampuan untuk melakukan prosedur yang diperlukan untuk mengelola situasi yang mengancam jiwa

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat dan cepat dalam penanganan korban

4.2 Cekatan dalam menjalankan prosedur keselamatan

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan merawat orang yang tidak sadar termasuk CPR dan teknik resusitasi

5.2 Ketepatan dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen pertolongan pertama, menilai dan meminimalkan bahaya, menjaga jalan nafas, pernapasan, dan sirkulasi darah korban

KODE UNIT : **N.79JPW00.071.2**

JUDUL UNIT : **Mengembangkan Lingkungan Aman Untuk Melindungi Anak – Anak di Industri Pariwisata**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengembangkan dan menerapkan tindakan perlindungan yang tepat untuk industri pariwisata yang berfungsi untuk mencegah eksploitasi seksual anak-anak oleh wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi persyaratan usaha perjalanan wisata untuk berkomitmen pada penerapan tindakan yang mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan	1.1 Masalah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan (lebih dikenal sebagai ***child-sex tourism***) **dan dampak negatif terhadap industri hotel dan usaha perjalanan dijelaskan dan** ditetapkan. 1.2 Isu perlindungan anak di destinasi pariwisata sebagai kontributor penting untuk **pariwisata yang bertanggung jawab dan berkelanjutan** dicari. 1.3 **Upaya dari pemangku kepentingan pariwisata dunia** untuk mencegah eksploitasi seksual anak dikaji.
2. Mengevaluasi kegiatan di tempat kerja pada usaha perjalanan wisata yang dapat menerapkan secara aktif untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan	2.1 Peran dan fungsi di hotel dan usaha perjalanan wisata yang dapat mempengaruhi secara positif perlindungan lingkungan untuk anak dipetakan. 2.2 **Peluang dan metode** untuk mengenalkan perlindungan anak lintas divisi kerja di hotel dan usaha perjalanan wisata **dinilai**. 2.1 **Mekanisme dukungan lokal, nasional dan regional** yang tersedia untuk membantu penerapan perlindungan anak di tempat kerja diidentifikasi.
3. Menyiapkan kebijakan di tempat kerja yang meningkatkan tanggung jawab organisasi dan	3.1 **Kebijakan perlindungan anak di tempat kerja** yang mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan dikembangkan. 3.2 Rencana untuk memastikan tanggung jawab yang berkelanjutan dan penerapan

tindakan untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan	kebijakan perlindungan anak di tempat kerja dibuat.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku pada semua individu yang bekerja pada industri pariwisata dan meliputi seluruh divisi kerja industri perjalanan, termasuk:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.2.1 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 *Child sex tourism* (eksploitasi seksual anak oleh wisatawan) dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Mendapatkan anak untuk tujuan seksual, termasuk :
         a. *Child sex tourism.*
         b. Pornografi anak.
         c. Prostitusi anak.
         d. Pelecehan seksual anak.
   1.3 Dampak konsekuensi negatif di industri hotel dan usaha perjalanan wisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.3.1 Turunnya reputasi destinasi pariwisata.
      1.3.2 Turunnya dorongan wisatawan untuk berkunjung.
      1.3.3 Berkurangnya pekerjaan dan pendapatan sebagai akibat dari menurunnya wisatawan.

1.3.4 Perilaku kriminal dan perilaku lain yang tidak diinginkan di destinasi yang menghambat pembangunan pariwisata berkelanjutan.

1.3.5 Kebudayaan lokal dan tradisi menjadi rusak.

1.3.6 Kurangnya dukungan dari investor untuk membangun infrastruktur dan pelayanan lokal.

1.4 Tanggung jawab dan pariwisata yang berkelanjutan secara positif dipengaruhi beberapa faktor dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Melindungi masyarakat lokal.

1.4.2 Melindungi lingkungan.

1.4.3 Melindungi kebudayaan lokal.

1.4.4 Melindungi sumber daya alam.

1.5 Pemangku kepentingan pariwisata dunia dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Asosiasi pariwisata dan usaha perjalanan wisata.

1.5.2 Pemerintah nasional.

1.5.3 Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

1.5.4 Hotel dan perusahaan perjalanan wisata.

1.5.5 Sektor swasta.

1.6 Peluang dan metode dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pelatihan untuk staf dalam tugas yang dapat mengamati risiko kepada anak secara langsung.

1.6.2 Peningkatan kampanye perlindungan anak.

1.6.3 Tanggung jawab untuk penerapan kebijakan perlindungan anak.

1.7 Mekanisme dukungan lokal, nasional dan regional dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Bantuan dari pemerintah setempat termasuk polisi.

1.7.2 Dukungan dari Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

1.7.3 Informasi dari asosiasi pariwisata sudah bekerja pada perlindungan anak.

1.8 Kebijakan perlindungan anak di tempat kerja membahas tindakan bagaimana organisasi atau perusahaan akan bertindak untuk

melindungi anak-anak. Ini dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Ringkasan dari tanggung jawab organisasi untuk melindungi anak.

1.8.2 Prosedur untuk staf dan manajemen pada bagaimana mencari dan mencegah pelecehan.

1.8.3 Petunjuk untuk staf dan manajemen dalam membahas bagaimana melaporkan permasalahan.

1.8.4 Kerangka kegiatan yang organisasi akan lakukan untuk melindungi anak.

1.8.5 Pelatihan untuk staf dan manajemen.

1.8.6 Partisipasi dalam kampanye publik.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Alat Komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 *Printer*

2.2.3 Aplikasi/Perangkat Lunak

2.2.4 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

3.1.1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum*: D2.TCC.CL1.16 *Develop Protective Environments for Children in Tourism Destinations*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi. Jika memungkinkan, penilaian harus terkait pada area pekerjaan individu atau area tanggung jawab.

1.2 Metode penilaian unit ini dapat digunakan untuk menilai kompetensi dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.2 Studi kasus.

1.2.3 Pengamatan kinerja kandidat.

1.2.4 Simulasi latihan dan *role play.*

1.2.5 Pemecahan masalah.

1.2.6 Laporan pihak ketiga yang diperiksa oleh *supervisor.*

1.2.7 Proyek dan penugasan kerja.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Masalah pariwisata seks anak dan kemampuan untuk mengartikulasikan dampak negatif yang ditimbulkan oleh masalah ini terhadap industri perhotelan dan perjalanan

3.1.2 Pentingnya membangun pariwisata berkelanjutan dan para pemain global yang berkomitmen untuk mencegah eksploitasi seksual anak dalam pariwisata

3.1.3 Berbagai peluang bagi industri perhotelan dan perjalanan untuk mencegah eksploitasi seksual anak dalam

pariwisata dan mekanisme pendukung yang tersedia untuk membantu implementasi

3.1.4 Tujuan kebijakan perlindungan anak di tempat kerja dan kemampuan untuk mengembangkan kebijakan yang sesuai di tempat kerja

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mencari sumber dokumentasi perlindungan anak yang disiapkan oleh pemangku kepentingan pariwisata global, termasuk dokumen kebijakan

3.2.2 Berkonsultasi dan bekerja sama dengan departemen dan manajemen internal untuk mempersiapkan dan menerapkan kebijakan perlindungan anak di tempat kerja yang disepakati bersama

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Berintegritas dalam menerapkan lingkungan yang aman untuk melindungi anak-anak

4.2 Bertanggung jawab dalam menerapkan kebijakan untuk melindungi anak-anak

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam penerapan kebijakan di tempat kerja yang terfokus dalam mencegah eksploitasi seksual anak

5.2 Kesadaran membangun mekanisme dukungan lokal, nasional dan regional yang dapat membantu penerapan perlindungan anak di usaha perjalanan wisata

KODE UNIT : **N.79JPW00.072.2**

JUDUL UNIT : **Mengaplikasikan Teknik Penanganan *Point of Sale* (POS)**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengoperasikan peralatan *Point of Sale* (POS) dan menyediakan pelayanan pelanggan yang terkait.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan layanan *Point of Sale* (POS)	1.1 Peralatan, fasilitas dan sistem *Point of Sale* (POS) diidentifikasi. 1.2 Peralatan, fasilitas dan sistem *Point of Sale* yang digunakan disiapkan. 1.3 **Layanan *Point of Sale*** (POS) dibuka.
2. Mengoperasikan peralatan	2.1 **Peralatan, fasilitas dan sistem** berdasarkan instruksi manufaktur dioperasikan. 2.2 Peralatan pengemasan POS dan gunakan bahan pengemasan sesuai dengan instruksi manufaktur dan kebijakan perusahaan dioperasikan.
3. Melaksanakan transaksi *Point of Sale* (POS)	3.1 **Penjualan** diproses sesuai dengan keinginan pelanggan. 3.2 **Hubungan dengan pelanggan dibangun** selama layanan berlangsung. 3.3 **Setiap transaksi penjualan**, **dioptimalkan** apabila diperlukan. 3.4 **Pengembalian uang dan penukaran diproses.** 3.5 **Tingkat pelayanan yang efisien pada area *Point of Sale* (POS) dibuat dan pertahankan.** 3.6 Pemeriksaan tas **dilaksanakan.** 3.7 **Dokumentasi penjualan** sebagai pendukung transaksi-transaksi dilengkapi.
4. Mengemas barang	4.1 **Bahan/materi pengemasan** dipilih untuk barang yang sesuai. 4.2 **Barang** yang telah dibeli oleh pelanggan **dikemas.** 4.3 **Pengaturan untuk meneruskan atau memindahkan barang-barang dibuat** sesuai dengan permintaan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
5. Menutup area penjualan *Point of Sale* (POS)	5.1 Penyelarasan terhadap **mesin** dilakukan. 5.2 **Register/terminal** dilakukan dan ditutup. 5.3 Peralatan penjualan *Point of Sale* (POS) dimatikan. 5.4 **Daftar barang** yang diperlukan diminta untuk sesi selanjutnya. 5.5 **Sistem keamanan diaktivasi jika diperlukan.** 5.6 **Dokumentasi internal yang berhubungan dengan transaksi dan pelayanan diselesaikan.** 5.7 **Isu-isu yang timbul selama pelayanan berlangsung** diberitahukan kepada manajemen.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang menyediakan layanan POS dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat meliputi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company (*DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Peralatan POS, fasilitas dan sistem dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Mesin kasir/terminal, termasuk yang berdiri sendiri dan terintegrasi dalam sebuah unit dan sistem, dan laci kas.
      1.2.2 Pemindai.
      1.2.3 Peralatan pelabelan elektronik.
      1.2.4 Fasilitas *Electronic Gunds Transfer Point of Sale* (EFTPOS).

1.2.5 Peralatan data entri yang portabel.

1.2.6 Sistem transfer kas internal.

1.2.7 Timbangan.

1.2.8 Sistem komunikasi internal.

1.2.9 Sistem keamanan.

1.2.10 Peralatan pembungkus dan pengemas.

1.2.11 Dokumentasi berbentuk formulir, voucer, brosur dan dokumen-dokumen yang terkait dengan semua penjualan, keluhan pelanggan, pengembalian pembayaran, *lay-by* (transaksi yang dilakukan dengan mengangsur barang beberapa kali dan barang diambil ketika angsuran sudah dilunasi), dan pengembalian barang.

1.3 Menyiapkan peralatan POS, fasilitas dan sistem dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Menyalakan daya listrik ke unit listrik, seperti yang dipersyaratkan.

1.3.2 Melakukan pemeriksaan operasional awal.

1.3.3 Mengikuti instruksi manufaktur.

1.3.4 Mematuhi prosedur dan persyaratan dalam perusahaan.

1.3.5 Mempersiapkan uang untuk memungkinkan terjadinya transaksi keuangan, termasuk persediaan uang kembalian (*cash floats*).

1.3.6 Mengubah tanggal dan identifikasi operator pada POS mesin kasir/terminal, jika diperlukan.

1.3.7 Mengganti gulungan kertas mesin kasir.

1.3.8 Membersihkan peralatan dan fasilitas.

1.3.9 Mengkonfirmasikan kesiapan operasional, fasilitas dan sistem.

1.3.10 Merapikan area layanan.

1.4 Membuka area titik penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Mengkonfirmasi kesiapan operasional dengan *supervisor.*

1.4.2 Memperoleh kewenangan untuk memulai penjualan.

1.4.3 Membuka kunci pintu.

1.4.4 Menyalakan lampu layanan.

1.4.5 Mengundang pelanggan ke area penjualan.

1.5 Mengoperasikan alat POS, fasilitas dan sistem harus mencakupi mesin kasir/terminal namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Membuka terminal/tempat *check out* barang.

1.5.2 Merekam/membukukan penjualan, termasuk penjualan tunggal dan majemuk dengan menggunakan fasilitas pemindai dan tombol alfanumerik dan tombol fungsi.

1.5.3 Mengecek harga barang/*Product Look Up* (PLU).

1.5.4 Membatalkan transaksi dengan memilih tombol NS/*No sale.*

1.5.5 Mengaktifkan tombol fungsi *receipt* (dipakai untuk memasang/menjalankan kertas *receipt*).

1.5.6 Mengecek keterangan/info barang.

1.5.7 Menghitung diskon.

1.5.8 Menginput informasi barang dengan kategori '*reduced to sale'.*

1.5.9 Mengubah harga/sistem untuk mengakomodasi '*happy hours*'.

1.5.10 Melakukan fungsi penutupan sesuai dengan praktik perusahaan termasuk prosedur rekonsiliasi dan kliring.

1.6 Mesin pemindai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Menggunakan mesin pemindai genggam dan mesin pemindai yang terintegrasi.

1.6.2 Membaca harga dari barang berkode.

1.6.3 Memindai barang tunggal dan majemuk.

1.6.4 Mengoperasikan mesin kasir yang saling terkait dengan operasionalisasi mesin pemindai.

1.7 Peralatan pelabelan elektronik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menghasilkan perekat elektronik dan label lainnya.

1.7.2 Memproduksi label *barcode* untuk mengintegrasikan dengan terminal elektronik/penjualan.

1.8 Fasilitas EFTPOS dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mengolah penjualan kredit dan debit.

1.8.2 Mematuhi batasan *house/floor limit*, sebagaimana berlaku.

1.8.3 Tidak menerima transaksi yang ditolak.

1.8.4 Memproses dokumentasi penjualan elektronik.

1.8.5 Melakukan fungsi kas keluar di mana berlaku jika memungkinkan.

1.8.6 Melakukan pemeriksaan keamanan yang diperlukan untuk memvalidasi transaksi.

1.9 Peralatan input data portabel dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menginisiasi peralatan.

1.9.2 Mengisi unit dan mengganti baterai/unit listrik.

1.9.3 Memasukkan data persediaan sesuai dengan kebijakan perusahaan.

1.9.4 Memperbaiki data, termasuk menambahkan persediaan untuk entri awal, memungkinkan untuk dijual dan/atau rusak, atau stok kedaluwarsa, mengoreksi kesalahan input.

1.9.5 Mentransfer/transmisi data.

1.9.6 Menghitung total dan menghasilkan laporan dan/atau statistik yang diperlukan yang berasal dari penggunaan peralatan entri data portabel.

1.10 Sistem transfer tunai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Manual atau sistem *pneumatic.*

1.10.2 Mendapatkan pengembalian.

1.10.3 Meneruskan kas dari POS.

1.11 Mesin timbangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mengoperasikan timbangan elektronik atau timbangan lainnya, termasuk timbangan saja atau timbangan yang terintegrasi dengan mesin register.

1.11.2 Mereset *scale readings.*

1.11.3 Menetapkan harga per item untuk setiap item yang berbeda.

1.11.4 Membaca skala timbangan.

1.11.5 Menyesuaikan skala timbangan.

1.11.6 Mengidentifikasi kesalahan membaca dan kegagalan.

1.11.7 Menghitung harga jual.

1.11.8 Memastikan kondisi higienis skala timbangan.

1.12 Komunikasi internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Membuat pengumuman kepada publik.

1.12.2 Menggunakan sistem telepon internal, termasuk komunikasi dengan individu dan departemen.

1.12.3 Menggunakan sistem pemanggil internal untuk menghubungi atau mengingatkan staf lain.

1.13 Sistem dan perangkat keamanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Menandai barang dengan perangkat keamanan.

1.13.2 Mencopot barang yang dipasang perangkat keamanan.

1.13.3 Mematikan perangkat keamanan dan alarm.

1.13.4 Mengatur ulang perangkat dan sistem keamanan.

1.13.5 Membatalkan peringatan dan alarm keamanan.

1.14 Peralatan pengemas barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Peralatan pembungkus plastik dan kertas, termasuk *shrink-wrap* dan *heat-seat, rollers* dan *cutters,* jika memungkinkan.

1.14.2 Lakban dan tali.

1.15 Bahan yang digunakan untuk mengemas barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Kertas, *bubble wrap*, kertas tisu dan plastik film, termasuk kertas kado.

1.15.2 *Styrofoam* pengatur jarak.

1.15.3 Karton daur ulang, kotak dan peti.

1.15.4 Kotak dan kemasan.

1.15.5 Tas dan kantong.

1.15.6 Tabung, kotak topi dan pembungkus jas.

1.15.7 Tas botol.

1.15.8 Amplop.

1.15.9 *Mailers*.

1.15.10 Isolasi, tali dan alat pengikat lainnya, termasuk lakban dekoratif dan pita.

1.16 Pengolahan penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Barang pemindai.

1.16.2 Menggunakan tombol/fungsi *Product Look Up* (PLU).

1.16.3 Mengacu pada daftar harga.

1.16.4 Membaca dan menafsirkan label.

1.16.5 Mengidentifikasi produk atau jasa yang harus dibayar.

1.16.6 Memasukkan data ke register kasir/terminal menggunakan kunci tombol.

1.16.7 Input diskon yang diperbolehkan.

1.16.8 Menentukan harga jual akhir untuk barang yang dibeli, termasuk pembelian sub-total jika diminta oleh pelanggan.

1.16.9 Mendaftarkan transaksi, termasuk aktivasi tombol kunci departemen, jika memungkinkan.

1.16.10 Menjelaskan biaya kepada pelanggan

1.16.11 Menyelesaikan sengketa yang berkaitan dengan harga jual dan harga yang dikenakan, termasuk teknik untuk mengatasi situasi dimana terjadi selisih pada pembayaran.

1.16.12 Menghapus barang dari transaksi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

1.16.13 Mengunci kembali/mengolah kembali transaksi yang mengalami kegagalan.

1.17 Menerima pembayaran harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Menerima pembayaran dengan uang tunai.

1.17.2 Mengidentifikasi dan memproses pilihan pembayaran non-tunai yang diterima perusahaan, termasuk cek, *travellers'*

checks, kartu kredit dan debit, dan *voucer,* termasuk biaya-biaya yang dikenakan pada akun tamu.

1.17.3 Menunjukkan keterampilan penanganan kas yang efektif dan aman.

1.17.4 Menghitung dan memasok perubahan yang benar.

1.18 Menjalin hubungan dengan pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Menyapa pelanggan, termasuk menyebutkan nama pelanggan, secara tepat.

1.18.2 Menunjukkan penghormatan dan apresiasi terhadap pelanggan dan pembelian mereka.

1.18.3 Menanggapi pertanyaan pelanggan.

1.18.4 Menginisiasi dan berpartisipasi dalam percakapan yang sopan dengan pelanggan.

1.18.5 Memberitahukan pelanggan produk/jasa spesial yang tersedia.

1.18.6 Mengucapkan terima kasih pada pelanggan untuk pembelian mereka.

1.18.7 Memasukkan data pelanggan sesuai dengan pembelian mereka pada undian yang sedang berlangsung, jika tersedia.

1.19 Mengoptimalkan penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Membuat rekomendasi dan saran.

1.19.2 Menerapkan teknik meningkatkan penjualan *(up-selling*).

1.19.3 Menerapkan teknik penjualan tambahan(*add-on sales*).

1.20 Proses pengembalian, pengembalian uang dan penukaran uang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Mengevaluasi transaksi terhadap kebijakan perusahaan dan persyaratan hukum yang berlaku untuk transaksi pengembalian barang kembali, pengembalian dana atau pertukaran barang yang telah dibeli.

1.20.2 Bertindak sebagai agen bagi pelanggan sekaligus melindungi posisi perusahaan.

1.20.3 Menerapkan keterampilan pelayanan prima untuk setiap transaksi pengembalian/penukaran barang dan pengembalian dana.

1.20.4 Meminta maaf, jika diperlukan.

1.20.5 Menjelaskan situasi di mana pengembalian, pengembalian dana atas pertukaran tidak dapat diproses.

1.20.6 Memverifikasi bukti pembelian, atau bukti kepemilikan, untuk pengembalian barang, pengembalian dana atau pertukaran barang yang telah dibeli.

1.20.7 Menyelesaikan dokumentasi yang sesuai untuk merekam transaksi.

1.20.8 Menghubungi pengawas untuk saran dan bimbingan, apabila diperlukan.

1.20.9 Merekam transaksi, jika diperlukan, pada lokasi *Point of Sales (POS).*

1.21 Menciptakan dan mempertahankan tingkat pelayanan yang efisien dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Memproses transaksi cepat tetapi tidak dengan mengorbankan tingkat layanan pelanggan yang diterima.

1.21.2 Memantau area *Point of Sale (POS)* untuk mengidentifikasi dan mengambil tindakan yang diperlukan, termasuk ketika uang tunai dan dokumen yang dibutuhkan untuk transaksi penjualan tinggal sedikit.

1.21.3 Memberikan saran kepada pelanggan terkait kemungkinan keterlambatan dalam memproses transaksi mereka, termasuk menjelaskan penyebabnya dan berapa lama keterlambatan berlangsung.

1.21.4 Membersihkan area *Point of Sale (*POS).

1.21.5 Memantau dan membersihkan daerah sekitar POS.

1.22 Pelaksanaan tata cara pemeriksaan tas dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Menjelaskan kepada pelanggan tujuan penggeledahan tas

1.22.2 Pelaksanaan penggeledahan tas harus sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku di negara tuan rumah.

1.22.3 Memeriksa tas pelanggan tanpa menyentuh isi.

1.22.4 Menerapkan kebijakan perusahaan jika pelanggan menolak penggeledahan tas.

1.22.5 Memberitakan kepada pihak keamanan dan pihak manajemen jika mencurigai atau menemukan tindakan pelanggaran hukum.

1.23 Dokumentasi *Point of Sale* (POS) dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Deposito dimuka.

1.23.2 Pengembalian uang, pengembalian dan pertukaran barang yang telah dibeli.

1.23.3 Faktur dan kuitansi.

1.23.4 Dokumen yang terkait dengan transaksi non tunai, termasuk voucer, rekening dan biaya untuk kamar.

1.23.5 Pesanan khusus dan permintaan khusus.

1.23.6 *Lay-by* (transaksi yang dilakukan dengan mengangsur barang beberapa kali dan barang diambil ketika angsuran sudah dilunasi).

1.23.7 Pemindahan barang persediaan.

1.23.8 Membuang atau tidak menggunakan stok yang sudah dihapus dari penjualan.

1.23.9 Transaksi dan penjualan dengan memanfaatkan peralatan/mesin EFTPOS.

1.23.10 Rekonsiliasi akhir penjualan atau saat berakhirnya penugasan sesuai roster (*shift*).

1.24 Pemilihan bahan pembungkus dan bahan kemasan yang tepat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Memilih bahan yang cocok untuk produk yang akan dibungkus.

1.24.2 Memastikan perlindungan untuk barang yang mudah rapuh.

1.24.3 Memperhitungkan biaya yang berkaitan dengan pilihan pembungkus dan kemasan.

1.24.4 Mengakomodasi kebutuhan pelanggan tertentu, apabila memungkinkan.

1.24.5 Menyediakan layanan bungkus kado, apabila berlaku.

1.24.6 Mengenakan biaya kepada pelanggan atas pembungkusan dan pengemasan barang sesuai dengan kebijakan perusahaan.

1.25 Pembungkusan dan pengemasan barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Memastikan keamanan barang dibungkus dan dikemas.

1.25.2 Menghadirkan produk akhir yang menarik bagi pelanggan

1.25.3 Menyelesaikan proses membungkus dan mengemas barang pada waktu yang tepat sebagai salah satu bentuk layanan prima.

1.25.4 Memastikan paket akhir yang aman, tidak terlalu berat mudah dibawa oleh pelanggan atau kurir, jika memungkinkan.

1.25.5 Menyediakan pembungkus dan kemasan layanan khusus untuk barang yang akan diangkut/disampaikan.

1.25.6 Menyediakan layanan khusus pembungkusan dan pengemasan untuk barang yang akan dikirim.

1.25.7 Menindaklanjuti dengan pelanggan untuk memastikan barang-barang telah tiba sebagai tindakan antisipasi.

1.26 Rekonsiliasi register/terminal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Menghitung uang dalam laci.

1.26.2 Mengecek alat pembaca pada mesin kasir.

1.26.3 Menentukan pengambilalihan yang diantisipasi.

1.26.4 Menentukan pengambilalihan yang diantisipasi.

1.26.5 Merekam pengambilalihan pada dokumentasi internal yang sesuai.

1.26.6 Menyelidiki perbedaan sesuai kewenangan.

1.27 Daftar permintaan barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.27.1 Persediaan barang, di mana diperlukan sesuai kebijakan operasional perusahaan.

1.27.2 Barang yang dibutuhkan untuk mendukung operasi dari titik POS, termasuk perangkat keamanan, dokumentasi, pembungkus dan bahan kemasan.

1.27.3 Perubahan.

1.27.4 Permintaan khusus.

1.28 Aktivasi sistem keamanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.28.1 Menyalakan perangkat keamanan.

1.28.2 Mengunci pintu, jendela dan lemari pajangan.

1.28.3 Mengatur alarm.

1.28.4 Melakukan pemeriksaan fisik area untuk memastikan tidak ada orang setelah mengunci.

1.29 Dokumentasi internal yang berkaitan dengan transaksi dan layanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.29.1 Voucer yang telah diterima sebagai pembayaran.

1.29.2 Semua dokumentasi untuk mendukung transaksi non tunai.

1.29.3 Faktur untuk mendukung pembayaran tunai terbuat dari register/terminal.

1.29.4 Dokumentasi ditandatangani untuk mendukung *posting* ke *account.*

1.29.5 Lembar ringkasan kas.

1.29.6 Lembar pengambilalihan.

1.29.7 Formulir permintaan perubahan.

1.29.8 Dokumentasi pengembalian dana, pengembalian barang dan pertukaran.

1.30 Masalah yang timbul selama pelayanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.30.1 Perselisihan dengan pelanggan.

1.30.2 Orang atau peristiwa yang mencurigakan.

1.30.3 Contoh dimana peralatan atau sistem gagal berfungsi sebagaimana diperlukan.

1.30.4 Contoh dimana layanan, tingkat keselamatan atau keamanan dikompromikan.

1.30.5 Pencurian, serangan atau situasi darurat, termasuk situasi dimana bantuan atau otoritas luar yang terlibat.

1.30.6 Saran yang dibuat oleh pelanggan, termasuk umpan balik yang diterima apakah diminta atau tidak.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Mesin register/terminal

2.1.2 Peralatan POS

2.1.3 Mesin *Electronic Data Capture* (EDC) untuk transaksi debet dan kredit

2.1.4 Mesin *scan barcode*

2.1.5 Timbangan

2.1.6 Mesin pembungkus

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Kertas struk untuk mesin kasir dan mesin EDC

2.2.2 Jaringan untuk menyambungkan antar mesin register

2.2.3 Jaringan internet

2.2.4 Alat tulis kantor

2.2.5 Kertas/plastik pembungkus barang

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCS.CL5.01 *Apply Point of Sale Techniques*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

    1.1 Penilaian harus memastikan:

        1.1.1 Aplikasi kerja aktual atau simulasi dari aplikasi teknik penanganan *Point of Sale* (POS).

    1.2 Metode penilaian berikut ini dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:

        1.2.1 Pengamatan kinerja calon praktik.

        1.2.2 Bertukar peran.

        1.2.3 Latihan praktik.

        1.2.4 Pemeriksaan peralatan yang telah disiapkan dan digunakan.

        1.2.5 Pemeriksaan informasi pada gulungan kertas yang telah diaudit untuk menilai akurasi dan efisiensi penggunaan peralatan.

        1.2.6 Umpan balik dari pelanggan yang telah dilayani di area POS.

        1.2.7 Pertanyaan lisan dan tertulis.

        1.2.8 Laporan pihak ketiga diisi oleh *supervisor*.

        1.2.9 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi.

    (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

    3.1 Pengetahuan

        3.1.1 Pemahaman kebijakan dan prosedur perusahaan tuan rumah dalam hal penanganan uang tunai, peralatan operasi, lingkup kewenangan untuk membuat keputusan mengenai pengembalian uang, pengembalian dan pertukaran barang, otorisasi untuk mengoperasikan titik register penjualan/terminal, pembungkus dan pengepakan barang-barang termasuk pengiriman barang ke rumah konsumen/tempat lain

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menunjukkan kemampuan dalam mempersiapkan area POS untuk operasi penjualan yang siap dibuka

3.2.2 Menunjukkan kemampuan dalam mengoperasikan dengan benar dan efektif minimal 5 perangkat POS, salah satunya adalah mesin POS, untuk memproses minimal 6 (enam) transaksi yang harus termasuk register penjualan, memberi uang pengembalian, menerima pembayaran dengan kartu kredit, menangani pengembalian

3.2.3 Menunjukkan kemampuan untuk melaksanakan pemeriksaan tas (*bag searches)* dengan sopan sesuai perundangan yang berlaku pada area POS

3.2.4 Menunjukkan kemampuan dalam membungkus dan mengemas dengan aman setidaknya empat barang yang berbeda, salah satunya harus berupa membungkus kado, sesuai dengan permintaan pelanggan dengan menggunakan bahan dan peralatan yang tersedia

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cekatan mengoperasikan minimal 5 (lima) perangkat POS dengan benar dan efektif

4.2 Teliti dan sopan memeriksa tas sesuai perundangan yang berlaku

4.3 Cepat dan tepat dalam mengemas barang

4.4 Kejujuran dalam melakukan transaksi.

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman kebijakan dan prosedur perusahaan tuan rumah dalam hal penanganan uang tunai, peralatan operasi, lingkup kewenangan untuk membuat keputusan mengenai pengembalian uang, pengembalian dan pertukaran barang, otorisasi untuk mengoperasikan titik register penjualan/terminal, pembungkus dan pengepakan barang-barang termasuk Pengiriman barang ke rumah konsumen/tempat lain

5.2 Kemampuan dalam mempersiapkan area POS untuk operasi penjualan yang siap dibuka

5.3 Ketepatan dalam mengoperasikan dengan benar dan efektif minimal 5 perangkat POS, salah satunya adalah mesin POS, untuk memproses transaksi

KODE UNIT : **N.79JPW00.073.2**

JUDUL UNIT : **Merencanakan Peluang Pariwisata Untuk Masyarakat Lokal**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk berkonsultasi dengan para pemangku kepentingan yang relevan untuk menentukan dan menyusun rencana yang akan memberikan peluang pariwisata bagi masyarakat setempat yang saling diterima oleh masyarakat lokal, pemerintah dan operator bisnis.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan riset peluang pariwisata lokal	1.1 **Konsultasi dengan masyarakat lokal** dilakukan dalam rangka memperoleh keterlibatan dan masukan. 1.2 **Peluang pariwisata yang memungkinkan** bagi masyarakat lokal diidentifikasi. 1.3 **Kebutuhan riset** untuk masyarakat lokal diidentifikasi. 1.4 Riset tentang **tren dan data pariwisata umum dilakukan.** 1.5 **Riset pada daerah dan masyarakat lokal dilakukan.**
2. Menginterpretasikan hasil riset	2.1 **Informasi yang dikumpulkan** dari semua sumber **dianalisis**. 2.2 **Dampak** dari riset diidentifikasi. 2.3 **Hasil riset dikomunikasikan** pada semua pemangku kepentingan. 2.4 **Hasil riset dan umpan balik** digunakan untuk memandu tindakan masa depan. 2.5 **Peluang pariwisata dikonfirmasikan agar dapat diupayakan** dengan masyarakat lokal dan pemangku kepentingan terkait lainnya.
3. Menyiapkan rencana rancangan resmi	3.1 **Bantuan dari ahli eksternal dan personal yang relevan** dicari. 3.2 Rancangan rencana dipastikan mencerminkan kepentingan dan keprihatinan masyarakat. 3.3 Rencana yang mencerminkan **rencana bisnis dan arah dari perusahaan penyelenggara** dipastikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.4 **Kebutuhan pelatihan dan metodologi penyampaian pelatihan diidentifikasi.** 3.5 **Kebutuhan infrastruktur fisik** bagi masyarakat lokal dan perusahaan **penyelenggara** diidentifikasi. 3.6 **Sumber daya** yang perlu **dipasok ke masyarakat lokal** untuk memfasilitasi pelaksanaan rencana diidentifikasi**.** 3.7 Kepentingan lingkungan, sosial, budaya dan ekonomi masyarakat lokal pada perencanaan yang disusun diintegrasikan. 3.8 Rencana yang diajukan dipastikan peka terhadap unsur kebudayaan dan kepentingan lingkungan. 3.9 Komunikasi yang sedang berlangsung dan konsultasi selama proses perencanaan dijaga. 3.10 **Fokus strategis dan taktis** yang jelas untuk rencana yang dibuat dikembangkan.
4. Mempresentasikan rencana rancangan	4.1 **Rencana untuk dipertimbangkan** oleh masyarakat lokal dan pemangku kepentingan inti lainnya yang relevan diserahkan. 4.2 Rencana atas dasar umpan balik yang diterima diubah**.** 4.3 Rencana yang telah diperbaiki dipresentasikan untuk mendapat persetujuan kembali.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini berlaku untuk organisasi yang terlibat dalam pengiriman wisata dan perjalanan ke masyarakat lokal dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat meliputi:

      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk :

         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

         d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Berkonsultasi dengan masyarakat setempat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Mengatur dan melakukan pertemuan dengan pemerintah setempat, para pemangku kepentingan utama, badan industri dan masyarakat lokal.

1.2.2 Aktif mencari masukan dari para pemangku kepentingan, termasuk iklan dan mempromosikan pertemuan dan tujuan mereka.

1.2.3 Mencari saran dalam kaitannya dengan peluang yang berkaitan dengan potensi pariwisata.

1.2.4 Merekam saran dari kontributor.

1.2.5 Menjelaskan potensi keuntungan dan kerugian, dampak, peluang pariwisata di masyarakat, budaya dan ekonomi masyarakat setempat, keuntungan mungkin termasuk:

a. Manfaat ekonomi untuk masyarakat setempat:

i. Perbaikan fasilitas lokal.

ii. Kesempatan kerja.

iii. Manfaat budaya termasuk pelestarian budaya.

iv. Pendidikan bagi pengunjung.

v. Pemahaman budaya yang lebih besar antara tuan rumah dan pengunjung.

b. Kerugian dapat termasuk:

i. Pendangkalan budaya.

ii. Berpengaruh pada struktur sosial dan gaya hidup.

iii. Kerusakan lingkungan.

iv. Kehilangan privasi.

v. Paparan bahaya yang menyertai setiap masuknya wisatawan.

vi. Mengurangi kemampuan untuk menggunakan dan atau menikmati fasilitas dan lokasi tradisional.

1.3 Peluang pariwisata yang mungkin dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 *Tourism retailing operations.*

1.3.2 *Tour operations.*

1.3.3 Pembangunan akomodasi.

1.3.4 Kunjungan ke masyarakat dengan mengundang operator tur eksternal.

1.3.5 Keterlibatan masyarakat dalam menyediakan staf untuk operasi eksternal.

1.3.6 Keterlibatan masyarakat dalam pelatihan yang berkaitan dengan rencana akhir.

1.4 Melakukan riset dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Kuesioner dan survei.

1.4.2 Wawancara, termasuk tatap muka dan telepon.

1.4.3 Diskusi kelompok.

1.4.4 Kios elektronik.

1.4.5 *Desktop research.*

1.5 Mengidentifikasi kebutuhan riset dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Mempertimbangkan fokus bisnis masyarakat lokal saat ini.

1.5.2 Mengintegrasikan kemungkinan pariwisata dalam arah bisnis organisasi dan tujuan operasional yang ada atau yang direncanakan.

1.5.3 Menyepakati tujuan dari riset dengan pemangku kepentingan inti dan masyarakat lokal.

1.5.4 Pengaturan jadwal dan mengalokasikan tanggung jawab dan sumber daya untuk riset.

1.5.5 Menentukan sumber riset yang akan digunakan

1.6 Tren pariwisata umum dan data harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Data yang tersedia dari sumber pemerintah dan pusat industri, termasuk biaya untuk layanan data dan bahan yang tersedia secara bebas.

1.6.2 Melakukan riset primer dan sekunder.

1.6.3 Mempertimbangkan data kuantitatif dan kualitatif, *hard and soft data.*

1.6.4 Kedatangan dan pola belanja.

1.6.5 Lama tinggal dan pola kunjungan.

1.6.6 Identifikasi kegiatan pemasaran sebelumnya yang difokuskan pada masyarakat lokal, termasuk identifikasi keberhasilan atau kegagalan relatif dari inisiatif mereka, dan alasan untuk melakukan itu.

1.6.7 Aktivitas dan pola dan tingkat penggunaan sejarah dan saat ini berlaku untuk masyarakat lokal.

1.6.8 Menyelidiki inisiatif untuk masyarakat lokal sudah direncanakan atau dilaksanakan oleh orang lain.

1.6.9 Belajar inisiatif serupa di lokasi yang sama, di mana hal tersebut berlaku.

1.7 Melakukan riset di daerah setempat dan masyarakat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menghasilkan masukan dan informasi tambahan untuk melengkapi temuan masyarakat di awal dan pertemuan lainnya.

1.7.2 Menawarkan alternatif dan membuat saran.

1.7.3 Mencari identifikasi preferensi dari masyarakat lokal, termasuk identifikasi mengapa preferensi ini lebih disukai.

1.7.4 Merekam pemesanan dari masyarakat lokal dalam kaitannya dengan memperkenalkan peluang pariwisata ke dalam komunitas mereka.

1.7.5 Memberikan penjelasan tambahan, seperti yang dipersyaratkan.

1.7.6 Membuat katalog fasilitas yang ada di dalam masyarakat setempat.

1.7.7 Menentukan tingkat keterampilan masyarakat lokal yang ada, termasuk identifikasi jumlah potensi pekerja yang tersedia untuk berpartisipasi dalam rencana akhir.

1.8 Menganalisis informasi yang dikumpulkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mengelompokkan data statistik dan lainnya.

1.8.2 Memverifikasi data riset.

1.8.3 Mengukur data riset.

1.8.4 Memanipulasi data riset, termasuk generasi tren, persentase dan rasio yang sesuai dengan peluang dan/atau muncul yang diidentifikasi.

1.8.5 Memproduksi laporan riset, termasuk produksi ringkasan dan rekomendasi.

1.9 Dampak dari penelitian ini harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Dampak sosial.

1.9.2 Dampak lingkungan.

1.9.3 Dampak ekonomi.

1.9.4 Dampak budaya.

1.10 Mengkomunikasikan hasil-hasil riset dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Menyajikan salinan data riset dan laporan riset kepada pemangku kepentingan utama.

1.10.2 Menyajikan laporan dan temuan dan melaporkan pada pertemuan masyarakat setempat.

1.10.3 Menyajikan data riset/laporan kepada pemangku kepentingan luar, termasuk masyarakat luas, bisnis, badan dan organisasi pariwisata, pejabat pemerintah, sumber dana dan media.

1.10.4 Mencari dan merekam umpan balik pada riset dari masyarakat lokal dan pemangku kepentingan luar.

1.11 Gunakan hasil riset dan umpan balik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Pengembangan awal rencana rancangan, di mana tidak ada rancangan rencana yang ada sudah ada.

1.11.2 Modifikasi rancangan rencana yang ada.

1.11.3 Integrasi data penelitian ke dalam rencana yang sudah ada atau yang baru dihasilkan.

1.11.4 Memastikan keselarasan diidentifikasi antara kebutuhan masyarakat setempat, keinginan dan preferensi dan arah yang akan diambil.

1.11.5 Memberitahukan masyarakat setempat bagaimana masukan mereka sedang tercermin muncul dalam rencana.

1.11.6 Mencari konfirmasi bahwa tindakan pada waktu yang menyatakan mengakomodasi kebutuhan, keinginan dan preferensi dari masyarakat setempat.

1.12 Konfirmasi peluang pariwisata diupayakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Mengadakan pertemuan dengan para pemangku kepentingan untuk menjelaskan pilihan yang telah diidentifikasi, atau telah berevolusi sebagai hasil dari riset dan konsultasi.

1.12.2 Menjelaskan manfaat relatif dan kekurangan pada pilihan, apabila berlaku.

1.12.3 Menyajikan kembali data riset untuk menjelaskan dan/atau dukungan diantisipasi dalam tindakan.

1.12.4 Mendorong perdebatan dan umpan balik dari semua pemangku kepentingan.

1.12.5 Memastikan informasi yang diberikan kepada masyarakat lokal dan pemangku kepentingan utama adalah faktual, lengkap dan berisi.

1.12.6 Mengundang para pemangku kepentingan untuk berbicara tentang kemungkinan mengangkat dan menyajikan data.

1.12.7 Memperoleh dukungan dari masyarakat lokal dan pemangku kepentingan utama untuk mengejar program aksi yang diusulkan.

1.12.8 Menerima, mengakui dan menerima umpan balik yang menunjukkan program yang diusulkan dan tindakan yang tidak dapat diterima oleh masyarakat lokal dan pemangku kepentingan utama.

1.12.9 Merevisi proposal atas dasar tanggapan negatif dan/atau umpan balik yang diterima untuk menghasilkan program yang lebih dapat diterima.

1.13 Bantuan dari para ahli luar dan personal yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Orang-orang utama dari dalam masyarakat lokal.

1.13.2 Ahli keuangan.

1.13.3 Ahli perencanaan.

1.13.4 Pejabat pemerintah dan lembaga-lembaga.

1.13.5 Manajer dari organisasi tuan rumah di mana kantor pusat adalah kantor pengontrol.

1.13.6 Mencari konfirmasi bahwa tindakan pada waktu yang menyatakan mengakomodasi kebutuhan, keinginan dan preferensi dari masyarakat setempat.

1.13.7 Ahli lingkungan.

1.13.8 Ahli demografi sosial.

1.14 Rencana bisnis dan arah perusahaan tuan rumah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Ketersediaan dana.

1.14.2 Inisiatif waktu agar sesuai dengan rencana yang ditetapkan lainnya.

1.14.3 Jumlah staf dan keahlian.

1.14.4 Ketersediaan sumber daya fisik untuk mendukung rencana, termasuk kendaraan.

1.14.5 Integrasi rencana dengan produk dan layanan yang ada yang diiklankan dan ditawarkan.

1.14.6 Tujuan bisnis jangka pendek dan jangka panjang.

1.15 Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Melakukan analisis kebutuhan pelatihan dengan anggota yang dipilih dari masyarakat setempat.

1.15.2 Menilai kemampuan staf dalam dan keahlian untuk memberikan tindakan pelatihan diidentifikasi.

1.15.3 Mengorganisir demonstrasi dan tes untuk menilai kompetensi masyarakat lokal.

1.15.4 Memeriksa kredensial dari anggota masyarakat setempat.

1.16 Metodologi pemberian pelatihan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Keterlibatan layanan dari penyedia pelatihan profesional.

1.16.2 Menggunakan staf organisasi lokal untuk memberikan praktik kerja lapangan.

1.16.3 Evaluasi kegunaan potensi alternatif pilihan pelatihan, termasuk identifikasi pengiriman *online*, pendidikan korespondensi, atau pelatihan bersama dengan mitra.

1.17 Kebutuhan infrastruktur fisik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Bangunan dan fasilitas yang perlu dibangun untuk mendukung inisiatif.

1.17.2 Perubahan dan/atau penambahan yang mungkin perlu dilakukan untuk fasilitas yang ada.

1.17.3 Memperoleh persetujuan sementara dari otoritas terkait dengan izin dan otorisasi untuk melanjutkan.

1.17.4 Trek, jalan, area parkir dan gerakan kontrol lalu lintas dan fasilitas, termasuk kendaraan dan lalu lintas pejalan kaki.

1.17.5 Penilaian pembelian kendaraan yang cocok di tempat untuk mengangkut wisatawan/pengunjung.

1.17.6 Memastikan kebutuhan infrastruktur fisik diidentifikasi sebagai diperlukan untuk proposal akan melengkapi komunitas lokal dan tidak berdampak negatif pada kemudahan tujuan atau masyarakat kenikmatan dan/atau penggunaan lingkungan mereka.

1.17.7 Memastikan dampak lingkungan yang minimal

1.18 Sumber daya yang perlu dipasok ke masyarakat lokal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Tunai atau bentuk lain dari imbalan keuangan atau pembayaran.

1.18.2 Latihan.

1.18.3 Perawatan kesehatan dan pelayanan medis.

1.18.4 Akses dan/atau penyediaan fasilitas yang dicalonkan, jasa atau barang.

1.18.5 Syarat keselamatan dan keamanan.

1.18.6 Peluang kerja.

1.18.7 Inisiatif peralatan untuk memungkinkan partisipasi penuh dan tepat oleh masyarakat lokal.

1.19 Strategis dan taktis fokus dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Aplikasi analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat)* sebagai dasar untuk perencanaan dasar fungsional/operasional.

1.19.2 Identifikasi bagaimana organisasi penyelenggara dapat mencapai hasil diidentifikasi, sekaligus mengoptimalkan hasil untuk masyarakat lokal dan melindungi inisiatif terhadap kompetisi.

1.19.3 Mengklarifikasi prioritas untuk proyek.

1.19.4 Menetapkan kriteria untuk memantau inisiatif pelaksanaan.

1.19.5 Spesifik rencana untuk memandu aspek pelaksanaan diidentifikasi dari penulisan inisiatif.

1.19.6 Menggambarkan hubungan antara organisasi penyelenggara, masyarakat lokal dan pemangku kepentingan utama selama tahap implementasi:

a. Pembentukan struktur komunikasi yang efektif untuk proyek.

b. Penciptaan struktur akuntansi pendukung yang relevan untuk membantu dalam alokasi dan kontrol dana diidentifikasi dan sumber daya.

c. Pembentukan peran individu, tanggung jawab dan kewenangan bagi mereka yang akan terlibat dalam pelaksanaan proyek.

1.20 Menyampaikan rencana pertimbangan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Presentasi resmi dari rencana profesional siap untuk pemangku kepentingan terkait, termasuk masyarakat lokal dan pemangku kepentingan eksternal.

1.20.2 Penjelasan semua rencana, termasuk strategi dan taktik, hasil proyeksi, alokasi sumber daya dan struktur internal yang terkandung dalam rencana.

1.20.3 Identifikasi isu-isu baru yang timbul yang diidentifikasi sebagai bagian dari proses perencanaan formal yang dapat berdampak pada masyarakat lokal.

1.20.4 Meminta dan merekam umpan balik dari para pemangku kepentingan.

1.20.5 Membela posisi yang diambil oleh organisasi tuan rumah dan membenarkan posisi-posisi ke pemangku kepentingan dengan mengidentifikasi bagaimana mereka sikap menghasilkan hasil.

1.20.6 Diskusi yang saling menguntungkan dari tahap pelaksanaan proyek.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan internet

2.2.2 Prosedur/kebijakan perusahaan

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCS.CL5.01 *Assess and Plan Tourism Opportunities for Local Communities*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian harus memastikan:
      1.1.1 Masyarakat setempat sebenarnya atau simulasi dan aplikasi kerja dari keterampilan penelitian, konsultasi dan perencanaan.
   1.2 Metode penilaian berikut ini dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:
      1.2.1 Pengamatan kinerja calon praktis.
      1.2.2 Wawancara dengan orang-orang yang telah berpartisipasi dalam penelitian, proses konsultasi dan perencanaan.
      1.2.3 Dokumen fisik yang dihasilkan sebagai bagian dari proyek, termasuk bahan penelitian, laporan penelitian, rencana dan dokumentasi lainnya yang dihasilkan atau diperoleh sebagai bagian dari proses penelitian dan perencanaan.
      1.2.4 Memainkan peran.
      1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.6 Laporan pihak ketiga diisi oleh *supervisor*.
      1.2.7 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Pemahaman kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal interaksi dan penyediaan dukungan bagi masyarakat setempat, termasuk kebijakan dalam kaitannya dengan kelestarian lingkungan dan menghormati masyarakat lokal
   3.2 Keterampilan

3.2.1 Menunjukkan kemampuan untuk penelitian dan berkonsultasi dengan masyarakat setempat dinominasikan untuk mengidentifikasi peluang pariwisata yang berpotensi layak yang tersedia untuk mereka, mendapatkan dukungan mereka selama satu kesempatan inisiatif dan menyiapkan set lengkap dan efektif rencana strategis dan taktis yang secara teoritis akan memungkinkan pelaksanaan dari diidentifikasi peluang/inisiatif

3.2.2 Menunjukkan kemampuan untuk mengatur dan melakukan pertemuan dengan masyarakat setempat yang diidentifikasi untuk menangkap masukan, saran dan kepentingan sehubungan dengan kemungkinan peluang pariwisata yang dihadapi

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Supel dalam berkomunikasi dengan masyarakat lokal dan pemangku kepentingan
   4.2 Tanggap dalam menanggapi masukan dari masyarakat lokal dan pemangku kepentingan

5. Aspek kritis
   5.1 Kecermatan dalam melakukan penelitian dan berkonsultasi dengan masyarakat setempat untuk mengidentifikasi peluang pariwisata yang berpotensi dan mendapat masukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.074.2**

JUDUL UNIT : **Membangun Pendekatan Tim dalam Pemberian Pelayanan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menangani pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan dan memimpin tim layanan pelanggan untuk memberikan standar penyampaian layanan yang teridentifikasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan standar layanan	1.1 **Faktor internal dan eksternal yang berdampak pada tingkat layanan pelanggan** yang disediakan diidentifikasi. 1.2 **Ekspektasi pelanggan dan opini** tentang level saat ini dan tingkat yang diharapkan dalam pemberian layanan diteliti. 1.3 Temuan penelitian diintegrasikan ke dalam draf **standar pelayanan**. 1.4 Layanan standar diratifikasi bekerja sama dengan manajemen. 1.5 Standar layanan tertulis untuk keperluan tim dihasilkan.
2. Membentuk tim layanan	2.1 **Tim layanan terpilih dinominasikan** untuk mendukung pemberian layanan yang diberikan. 2.2 Keanggotaan tim penyampaian layanan yang terpilih dan **pembentukan tim diawasi.** 2.3 **Layanan standar yang sudah mapan dikomunikasikan** kepada anggota tim. 2.4 **Staf dilatih** dalam pemberian standar layanan.
3. Meningkatkan pelayanan	3.1 Kinerja tim dalam hal **pemberian layanan dipantau**. 3.2 **Kebijakan, prosedur dan standar** terkait dengan pemberian layanan ditinjau. 3.3 **Sumber daya dialokasikan untuk penyediaan standar pemberian layanan yang** diidentifikasi.

	3.4 **Anggota tim dibantu untuk menanggapi keluhan pelanggan** terkait dengan penyediaan layanan. 3.5 **Anggota tim didukung untuk memperbaiki pemberian layanan yang kurang.** 3.6 **Pencapaian pemberian layanan target dipantau.** 3.7 **Tindakan diambil bila menghadapi kegagalan pencapaian target** dalam pemberian layanan. 3.8 **Catatan yang berkaitan dengan pemberian layanan** disimpan.
4. Bekerja sama dengan manajemen terkait pemberian layanan	4.1 Saran untuk perbaikan pemberian layanan didiskusikan dengan manajemen. 4.2 **Contoh kegagalan yang signifikan dalam standar pemberian layanan** yang teridentifikasi disampaikan kepada manajemen. 4.3 **Informasi operasional** tentang pemberian layanan disampaikan kepada manajemen. 4.4 Tim layanan dan standar untuk aktivitas bisnis dan target pasar yang baru dikembangkan.
5. Memimpin tim pemberian layanan	5.1 **Standar pemberian layanan** yang telah ditentukan untuk anggota tim ditafsir. 5.2 **Anggota tim didorong** untuk memanfaat peluang guna meningkatkan pemberian layanan. 5.3 **Tugas pemberian layanan dialokasikan** kepada anggota tim. 5.4 Perubahan mengenai standar dan/atau target penyampaian layanan diinformasikan kepada anggota tim. 5.5 **Umpan balik** kepada anggota tim tentang penyediaan layanan diberikan. 5.6 **Anggota tim didorong untuk berkontribusi memberikan umpan balik** sehubungan dengan pencapaian target layanan dan kinerja. 5.7 Teknik **pemecahan masalah rutin** ditangani dengan cara yang tepat.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
b. *Inbound tour operator/Destination Management Company (*DMC).
c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent (OTA).*

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Faktor internal dan eksternal yang berdampak pada tingkat layanan pelanggan sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Lokasi pemberian layanan.

1.2.2 Harapan pelanggan.

1.2.3 Tingkat layanan yang diiklankan.

1.2.4 Profil pelanggan.

1.2.5 Tingkat layanan pelanggan yang diimplementasikan oleh kompetensi.

1.2.6 Citra dan kinerja masa lalu perusahaan.

1.2.7 Anggaran, termasuk rasio anggota tim dengan pelanggan.

1.2.8 Masalah keselamatan, termasuk pertimbangan berbagai tingkat layanan yang ada di sebuah lingkungan kantor dan tur.

1.2.9 Reputasi.

1.2.10 Peringkat kualitas tempat kerja.

1.3 Meneliti ekspektasi pelanggan dan opini seharusnya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Mempelajari keluhan dan pujian pelanggan yang telah diterima oleh perusahaan.

1.3.2 Pengamatan penyampaian layanan saat ini.

1.3.3 Mewawancarai pelanggan dan staf mengenai pengalaman dan masalah mereka dengan pelayanan yang diterima dan diberikan.

1.3.4 Menentukan tingkat dan standar layanan yang disediakan oleh oposisi.

1.3.5 Mengakses data penelitian industri yang ada tentang pemberian layanan.

1.4 Standar pelayanan sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi pelanggan, termasuk waktu tunggu untuk interaksi langsung dan transaksi serta tanggapan serta tanggapan elektronik melalui email dan telepon.

1.4.2 Rasio anggota tim pengiriman layanan dengan pelanggan.

1.4.3 Tingkat kualitas layanan, termasuk pertimbangan terhadap standar kualitas yang bervariasi yang mungkin berlaku dalam suatu organisasi dalam keadaan tertentu dan berbeda.

1.4.4 Mengidentifikasi parameter pemantauan yang obyektif untuk menentukan baik tidaknya pencapaian layanan standar.

1.4.5 Presentasi pribadi, penampilan dan pakaian anggota tim pengiriman layanan, termasuk kebersihan pribadi, seragam dan sikap.

1.4.6 Menetapkan pelatihan minimum yang wajib diikuti dan persyaratan lain untuk anggota tim pemberi layanan sebelum mereka diizinkan untuk memberikan layanan.

1.4.7 Mengidentifikasi strategi komunikasi yang ditentukan untuk menangani nominasi dan persyaratan reguler pemberian layanan, termasuk menyapa pelanggan, menghadapi kesulitan pelanggan, tarif membanjiri pelanggan secara verbal dan non-verbal.

1.4.8 Produksi materi tertulis untuk diberikan kepada, atau

dilihat oleh, pelanggan, termasuk papan nama, berbasis web, formulir, selebaran, dan semua dokumentasi khusus perusahaan.

1.5 Tim layanan terpilih dinominasikan seharusnya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Memastikan persyaratan anggaran tenaga kerja terpenuhi.

1.5.2 Mengidentifikasi kebutuhan pemberi layanan pada setiap tahap interaksi pelanggan dengan perusahaan setempat dan/atau stafnya.

1.5.3 Mengukur ukuran tim pemberi layanan.

1.5.4 Mengidentifikasi individu untuk menjadi anggota tim.

1.5.5 Memastikan tim yang mapan berisi campuran keterampilan, pengetahuan, dan sikap untuk memberikan standar layanan yang teridentifikasi.

1.5.6 Mengembangkan tim permanen dan *ad hoc* yang sanggup menangani layanan darurat, termasuk situasi darurat, staf yang tidak hadir karena sakit, permintaan penjualan yang tinggi yang tidak diperkirakan sebelumnya dan masalah yang dihadapi pelanggan.

1.5.7 Mendapatkan persetujuan dari anggota tim, bila sesuai, terkait partisipasi mereka dalam tim yang dinominasikan.

1.6 Pembentukan tim diawasi seharusnya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Mengelola tahapan pengembangan tim, termasuk pembentukan, penyerangan, penetapan norma, pertunjukan dan penundaan.

1.6.2 Memberikan arahan, nasihat dan dukungan.

1.6.3 Menjelaskan tujuan dan sasaran tim dalam kaitannya dengan pemberian layanan.

1.7 Layanan standar yang sudah mapan dikomunikasikan sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Memberikan deskripsi lisan dan tertulis serta penjelasan tentang standar layanan yang teridentifikasi.

1.7.2 Peragaan teknik, strategi dan prosedur pemberian layanan.

1.7.3 Memasukkan standar layanan ke dalam manual operasi staf.

1.7.4 Memasang *hard copy* standar layanan di area staf.

1.7.5 Menambahkan cakupan standar layanan yang diperlukan dalam sesi induksi dan pelatihan staf internal formal.

1.8 Staf dilatih sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mendemonstrasikan teknik, strategi dan prosedur penyampaian layanan.

1.8.2 Memberikan kesempatan untuk mempraktikkan standar dan prosedur penyampaian layanan yang diperlukan.

1.8.3 Melakukan penilaian formal dan/atau informal terhadap kompetensi staf terkait yang berhubungan dengan pelayanan standar dari tim yang dinominasikan.

1.8.4 Memberikan pelatihan perbaikan kepada anggota tim sesuai kebutuhan.

1.8.5 Memastikan hanya staf terlatih yang sesuai yang berwenang untuk memberikan layanan yang ditunjuk.

1.9 Pemberian layanan dipantau sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mengamati anggota tim saat mereka memberikan penyampaian layanan.

1.9.2 Menggunakan daftar periksa yang obyektif untuk mengevaluasi sejauh mana kepatuhan anggota tim individu dengan standar layanan yang teridentifikasi.

1.9.3 Mendapatkan umpan balik dari pelanggan.

1.9.4 Menjalankan keadilan dalam evaluasi kinerja staf individu.

1.9.5 Memastikan anggota tim mengetahui kriteria yang menjadi dasar penilaian dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

1.10 Meninjau kebijakan, prosedur dan standard sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Menetapkan interval reguler di mana hal-hal terkait layanan harus dievaluasi secara formal dan ditinjau.

1.10.2 Menunjuk tanggung jawab untuk melakukan tinjauan pelayanan formal.

1.10.3 Menyediakan sumber daya untuk tinjauan terjadwal.

1.10.4 Meneliti standar pelayanan yang sedang dilaksanakan oleh kompetisi.

1.10.5 Mencari umpan balik dari pelanggan yang berkaitan dengan kepuasan dan harapan mereka dan pelayanan pada saat ini.

1.10.6 Membuat standar layanan baru dan/atau mengubah standar layanan yang ada atas dasar umpan balik, temuan penelitian dan/atau kebutuhan yang muncul.

1.10.7 Memprioritaskan kembali standar penyampaian layanan yang dinominasikan.

1.10.8 Berpartisipasi dalam proses akreditasi.

1.11 Sumber daya dialokasikan untuk penyediaan standar pemberian layanan sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Waktu.

1.11.2 Pelatihan.

1.11.3 Sumber daya fisik, termasuk teknologi.

1.11.4 Informasi.

1.12 Anggota tim dibantu untuk menanggapi keluhan pelanggan sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Melakukan intervensi ketika anggota tim tampak tidak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan.

1.12.2 Mendukung anggota tim dalam menangani keluhan.

1.12.3 Memimpin dengan memberi contoh dalam penyelesaian keluhan pelanggan.

1.12.4 Mendorong anggota tim untuk menangani keluhan dan pelanggan yang sulit sehingga dapat memperluas keahlian mereka dan membangun kepercayaan.

1.13 Anggota tim didukung untuk memperbaiki pemberian layanan yang kurang sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Mendemonstrasikan pendampingan dan nasehat kepada staf secara pribadi sesuai kebutuhan/permintaan dan

secara proaktif.

1.13.2 Atasan mudah didekati sehingga anggota tim tidak ragu untuk mencari bantuan.

1.13.3 Menyoroti tindakan positif yang telah diambil anggota tim dan membatasi penekanannya setiap negatif yang mungkin terlibat.

1.13.4 Memberikan informasi untuk menjelaskan contoh-contoh di mana bantuan diperlukan, sebagai tambahan memberikan demonstrasi fisik.

1.13.5 Mengatur pelatihan *top-up*, sesuai kebutuhan.

1.13.6 Mengatur anggota tim untuk dipindahkan ke tugas lain, jika sesuai, sampai standar layanan yang dibutuhkan dapat ditunjukkan.

1.13.7 Menerapkan disiplin dan konseling bagi anggota tim yang gagal memenuhi standar layanan yang dipersyaratkan.

1.14 Memonitor pencapaian pemberian layanan target sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mengikuti praktik yang telah dijelaskan kepada anggota tim tentang evaluasi pemberian layanan.

1.14.2 Menggunakan evaluasi objektif disertai observasi dan refleksi pribadi menentukan tingkat layanan yang diberikan.

1.14.3 Menggunakan 'pembelanja misteri' eksternal untuk membantu menyediakan data untuk digunakan dalam pemantauan proses.

1.14.4 Mengamati praktik anggota tim.

1.14.5 Mencari umpan balik dari pelanggan dan anggota tim.

1.14.6 Memeriksa keluhan, pujian dan laporan kecelakaan/ kerusakan.

1.15 Tindakan diambil bila menghadapi kegagalan pencapaian target sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Merevisi kebijakan, prosedur dan standar pelayanan termasuk pertimbangan awal, standar layanan mungkin

telah ditetapkan terlalu tinggi secara tidak realistis.

1.15.2 Mengintegrasikan sumber daya tambahan dan/atau berbeda untuk membantu pencapaian target.

1.15.3 Melatih kembali anggota tim.

1.15.4 Menyediakan sumber daya tambahan, termasuk staf tambahan.

1.15.5 Membentuk kembali tim pengiriman layanan.

1.16 Catatan yang berkaitan dengan pemberian layanan sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Daftar nama staf dan lembar gaji.

1.16.2 Keluhan dan pujian yang diterima dari pelanggan.

1.16.3 Catatan tertulis dari observasi pribadi.

1.16.4 *Hard copy* catatan umpan balik dari pelanggan dan staf.

1.16.5 Salinan dokumentasi dilengkapi oleh anggota tim untuk menggambarkan kepatuhan persyaratan layanan berbasis kertas, termasuk keakuratan, harga yang benar, pemantauan detail, keterbacaan dan kelengkapan.

1.16.6 Laporan akreditasi.

1.17 Mendiskusikan contoh kegagalan yang signifikan untuk memberikan standar pemberian layanan sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Menjelaskan konteks situasinya.

1.17.2 Melibatkan/mengundang anggota tim untuk berpartisipasi dalam diskusi.

1.17.3 Mendukung anggota tim dalam diskusi dengan manajemen.

1.17.4 Mengembangkan perubahan pada protokol yang ada untuk mengurangi atau menghilangkan kemungkinan pengulangan pemberian layanan di bawah standar.

1.17.5 Melengkapi laporan insiden.

1.18 Informasi operasional sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Penjelasan tentang dampak standar pemberian layanan pada anggota tim.

1.18.2 Identifikasi dampak standar layanan pada pelanggan.

1.18.3 Biaya penyediaan tingkat layanan saat ini, termasuk biaya tenaga kerja, pelatihan, dan terkait sumber daya fisik untuk mendukung pemberian layanan.

1.18.4 Peluang yang telah diidentifikasi untuk meningkatkan atau mengubah pemberian layanan standar tanpa berdampak buruk pada tingkat pemberian layanan.

1.18.5 Mengidentifikasi teknologi yang mungkin dapat digunakan untuk menggantikan atau meningkatkan standar layanan yang ada.

1.19 Menafsirkan standar pemberian layanan sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Menjelaskan standar layanan dan tingkat layanan.

1.19.2 Memprioritaskan standar dan persyaratan penyampaian layanan.

1.19.3 Mendefinisikan terminologi yang relevan.

1.19.4 Mengklarifikasi masalah terkait layanan.

1.20 Mendorong anggota tim sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Menjelaskan standar layanan dan tingkat layanan.

1.20.2 Memprioritaskan standar dan persyaratan pemberian layanan.

1.20.3 Mendefinisikan terminologi yang relevan.

1.20.4 Mengklarifikasi masalah terkait layanan yang diambil.

1.21 Tugas pemberian layanan dialokasikan sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Menominasikan anggota tim individu untuk melakukan tugas pemberian layanan yang ditentukan.

1.21.2 Membantu membuat daftar nama staf untuk tugas pemberian layanan pelanggan.

1.21.3 Menugaskan tugas tambahan untuk tim layanan selama interaksi dengan pelanggan.

1.21.4 Mendelegasikan tugas.

1.22 Memberikan umpan balik sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Memuji anggota tim atas upaya mereka, termasuk mengakui dan menghargai individu dan upaya tim.

1.22.2 Memberi nasihat kepada anggota tim tentang ketidakpatuhan dengan standar penyampaian layanan dan memantau upaya mereka untuk memperbaiki situasi.

1.22.3 Menyampaikan contoh pujian dan keluhan pelanggan.

1.23 Anggota tim didorong untuk berkontribusi memberikan umpan balik sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Melakukan pertemuan tim secara teratur.

1.23.2 Menunjukkan kesiapan pribadi untuk menerima informasi positif dan negatif dari anggota tim.

1.23.3 Bertindak atas informasi yang diterima.

1.23.4 Mewakili anggota tim dalam diskusi dengan manajemen.

1.23.5 Memastikan bahwa anggota tim yang memberikan umpan balik tidak menjadi korban.

1.24 Menangani masalah rutin sebaiknya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Menunjukkan simpati dan empati dengan anggota tim.

1.24.2 Mengembangkan dan mengkomunikasikan keputusan terprogram untuk masalah rutin.

1.24.3 Mengikuti teknik pemecahan masalah yang diakui, termasuk mengidentifikasi masalah, mempertimbangkan opsi, membuat keputusan, menyampaikan keputusan dan meninjau keputusan.

1.24.4 Mempertimbangkan masalah hukum dan operasional jangka pendek dan jangka panjang.

1.24.5 Merujuk masalah ke manajemen, jika sesuai.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Dokumen perusahaan yang sah dan aktif

2.2.2 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCS.CL5.03 *Build and Maintain a Team Approach to Service Delivery*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Observasi demonstrasi.

1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

1.2.3 *Role play.*

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Pengetahuan tentang kode praktik pemberian layanan yang relevan

   3.1.2 Pengetahuan tentang ekspektasi layanan pelanggan dan pengiriman layanan industri secara umum strategi dan pilihan yang tersedia dan diterapkan oleh kompetisi

   3.2 Keterampilan

   3.2.1 Keterampilan dalam kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan pemberian layanan, pengaduan penanganan, pengawasan staf, pemantauan kinerja tim, pendisiplinan staf, pengalokasian tanggung jawab dan rapat staf

   3.2.2 Mampu dalam prinsip manajemen tim dan teknik kohesi tim

   3.2.3 Mampu menggunakan interpersonal, komunikasi, pembinaan, umpan balik, motivasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

   4.1 Disiplin dalam menjalani tugas

   4.2 Bertanggungjawab dalam menjalankan tugas

   4.3 Aktif dalam berkomunikasi

5. Aspek kritis

   5.1 Ketepatan dalam mengembangkan dan secara verbal mengkomunikasikan serangkaian layanan tertulis standar pengiriman yang cocok untuk digunakan dalam organisasi

   5.2 Konsistensi dalam memberikan kepemimpinan berkelanjutan kepada tim penyampaian layanan di sebuah lingkungan operasional termasuk pemantauan, pemeliharaan dan peningkatan pemberian layanan selama periode yang ditentukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.075.2**

JUDUL UNIT : **Membuat Riset Produk Pariwisata**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk membangun dan menerapkan penelitian produk pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan kebutuhan untuk penelitian produk pariwisata	1.1 Konteks untuk penelitian produk didapat dan dijelaskan. 1.2 **Produk wisata** yang akan diteliti diidentifikasikan. 1.3 **Tujuan penelitian** diidentifikasikan. 1.4 **Data penelitian diperoleh dan diidentifikasikan**.
2. Mengembangkan penelitian yang akan dilakukan	2.1 **Data primer yang perlu diperoleh** ditentukan. 2.2 **Metode penelitian** yang akan diterapkan dipilih. 2.3 **Instrumen survei dikembangkan**. 2.4 **Kebutuhan akan bantuan profesional dari luar** diidentifikasikan. 2.5 **Ukuran sampel** yang akan diteliti diidentifikasikan.
3. Melakukan penelitian produk pariwisata	3.1 **Metode penelitian yang diidentifikasi dan instrumen survei ditentukan**. 3.2 **Hasil penelitian dicatat**. 3.3 **Efektivitas penelitian dipantau**. 3.4 **Tindakan untuk mengambil data penelitian yang diidentifikasi tidak ada diambil**. 3.5 **Topik penelitian dipantau**. 3.6 **Masalah yang diangkat selama proses penelitian ditindaklanjuti**.
4. Menafsirkan hasil penelitian	4.1 **Semua kegiatan penelitian yang diidentifikasikan dipastikan telah selesai** sesuai rencana. 4.2 Data yang telah ditangkap **dianalisis**. 4.3 Temuan **penelitian primer dan sekunder diintegrasikan**. 4.4 **Laporan tertulis** dipersiapkan. 4.5 **Arahan tindakan yang harus diambil** didapatkan**.**
5. Menerapkan pengetahuan penelitian produk	5.1 **Produk pariwisata untuk dikembangkan** atau dipromosikan diidentifikasikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	5.2 **Kampanye yang relevan direncanakan**. 5.3 **Sumber daya untuk mendukung implementasi** dihasilkan. 5.4 **Implementasi rencana dipantau**. 5.5 **Tindakan perbaikan diambil**. 5.6 **Inisiatif dievaluasikan**.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang terlibat dalam, atau mengantisipasi keterlibatan dengan meneliti produk pariwisata untuk dipresentasikan kepada pelanggan yang ada atau potensial atau target pasar dalam divisi tenaga usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakup:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk :
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Penelitian produk pariwisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Penelitian umum di seluruh industri untuk menentukan produk yang layak untuk kepentingan komersial.
      1.2.2 Penelitian menargetkan satu atau lebih produk yang diidentifikasi untuk menentukan kinerja pasar dan kelangsungan hidup yang berkelanjutan.
   1.3 Tujuan penelitian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.3.1 Mengumpulkan data.
      1.3.2 Membandingkan alternatif.
      1.3.3 Menilai pasar.

1.3.4 Tren prediksi.

1.3.5 Mengidentifikasi produk-produk wisata spesifik yang memberikan pengalaman yang layak dan menarik serta nilai uang untuk masing-masing target pasar.

1.3.6 Membuat keputusan terkait produk, termasuk menambahkan produk baru, memodifikasi produk yang sudah ada, melanjutkan dengan produk atau menghentikan produk yang ada.

1.3.7 Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan.

1.4 Data penelitian yang diperoleh harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Data kualitatif dan kuantitatif.

1.4.2 Data penelitian primer.

1.4.3 Faktor intelijen pasar, termasuk tren makro dan mikro, faktor politik, masalah keselamatan dan keamanan, masalah lingkungan, tren dan konsekuensi yang didapat.

1.5 Data primer yang perlu diperoleh harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Tujuan penelitian.

1.5.2 Mengisi kesenjangan informasi yang ada dalam data penelitian sekunder.

1.5.3 Memberikan informasi yang cukup, akurat dan andal untuk mengambil keputusan.

1.5.4 Mengidentifikasi faktor-faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku pembelian pelanggan.

1.5.5 Mengidentifikasi kegiatan, produk dan pengalaman pariwisata tertentu yang menopang alasan untuk bepergian.

1.5.6 Mengidentifikasi hambatan untuk bepergian dan kondisi lain yang dapat mempengaruhi pengambilan produk.

1.5.7 Mengidentifikasi faktor-faktor psikometrik yang berlaku.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Komputer
      2.1.2 Alat komunikasi
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Brosur
      2.2.2 Materi pemasaran
      2.2.3 Iklan
      2.2.4 Bahan penjualan

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      (Tidak ada)
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCS.CL5.05 *Construct and Apply Tourism Product Research*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi. Jika memungkinkan, penilaian harus terkait pada area pekerjaan individu atau area tanggung jawab.
   1.2 Metode penilaian unit ini dapat digunakan untuk menilai kompetensi dengan berbagai metode, diantaranya:
      1.2.1 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.2 Studi kasus.
      1.2.3 Pengamatan kinerja kandidat.
      1.2.4 Simulasi latihan.
      1.2.5 *Role play.*
      1.2.6 Pemecahan masalah.
      1.2.7 Laporan pihak ketiga yang diperiksa oleh *supervisor.*
      1.2.8 Proyek dan penugasan kerja.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Memahami kebijakan dan prosedur perusahaan tuan rumah sehubungan dengan penelitian dan pengembangan termasuk etos perusahaan, tanggung jawab perusahaan, nilai-nilai dan tujuan dan arahan bisnis

   3.2 Keterampilan

   3.2.1 Menunjukkan kemampuan untuk melakukan penelitian produk pariwisata pada produk yang dinominasikan dalam konteks tertentu, termasuk resep tujuan penelitian dan menghasilkan laporan tertulis yang komprehensif, kontemporer dan akurat yang menganalisis data penelitian dan memberikan rekomendasi tindakan yang memungkinkan untuk mencapai pencapaian tujuan lain

4. Sikap kerja yang diperlukan

   4.1 Teliti dalam menganalisis data penelitian

   4.2 Tepat dan detail dalam memberikan rekomendasi penelitian

5. Aspek kritis

   5.1 Ketepatan dalam melakukan penelitian produk pariwisata pada produk yang dinominasikan dalam konteks tertentu, termasuk resep tujuan penelitian dan menghasilkan laporan tertulis yang komprehensif, kontemporer dan akurat yang menganalisis data penelitian dan memberikan rekomendasi tindakan yang memungkinkan untuk mencapai pencapaian tujuan lain

KODE UNIT : **N.79JPW00.076.2**

JUDUL UNIT : **Mengoordinasikan Produk Brosur dan Materi Pemasaran**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengoordinasikan produksi brosur dan materi pemasaran.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi muatan untuk brosur dan bahan materi pemasaran	1.1 **Faktor yang berlaku** untuk produksi **brosur dan materi pemasaran** ditentukan. 1.2 **Produksi dari barang-barang** direncanakan. 1.3 **Rencana aksi** untuk masing-masing brosur dan materi pemasaran **dikembangkan**.
2. Mengelola inklusi untuk brosur dan materi pemasaran	2.1 **Target untuk barang-barang** ditentukan. 2.2 **Muatan dari barang-barang** ditentukan. 2.3 **Format dan tata letak** untuk barang-barang ditentukan. 2.4 **Bahasa untuk barang-barang** ditentukan. 2.5 **Harga yang tercantum dalam barang-barang** ditentukan. 2.6 **Salinan untuk barang-barang** ditentukan.
3. Mengelola kegiatan yang berkaitan dengan produksi konsep barang-barang	3.1 **Sumber daya** untuk produksi rancangan barang-barang **disediakan**. 3.2 **Contoh materi bacaan** dibuat. 3.3 **Barang-barang disirkulasikan untuk komentar** dan umpan balik. 3.4 Brosur dan materi pemasaran direvisi.
4. Mendapatkan penawaran harga untuk produksi brosur dan materi pemasaran	4.1 **Proposal dengan penyedia layanan didiskusikan**. 4.2 **Spesifikasi terperinci** sebagai dasar untuk mendapatkan penawaran harga agar pekerjaan terselesaikan disediakan. 4.3 **Penawaran harga** dari berbagai penyedia layanan **didapatkan**. 4.4 **Penawaran harga** yang diterima **dievaluasi** untuk keputusan pembelian.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	4.5 Penyedia layanan untuk memasok layanan dan mengajukan pesanan resmi dipilih.
5. Mengelola kegiatan yang berkaitan dengan produksi barang akhir	5.1 **Kegiatan produksi** yang dilakukan oleh penyedia layanan terpilih **dipantau**. 5.2 Pembayaran kepada penyedia layanan, sebagaimana disepakati dipastikan. 5.3 Penyedia layanan alternatif di mana jadwal produksi tidak terpenuhi diidentifikasi. 5.4 **Contoh materi bacaan yang diproduksi sebagai barang akhir** untuk persetujuan sebelum produksi dibuat. 5.5 **Produksi** barang akhir **diotorisasi**. 5.6 **Barang-barang yang disediakan oleh penyedia layanan sebagai hasil akhir diperiksa**.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang membuat brosur dan materi pemasaran di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Faktor yang berlaku harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Tujuan pembuatan.
      1.2.2 Target pasar.
      1.2.3 Analisa brosur dan materi pemasaran yang digunakan oleh pesaing.

1.2.4 Model dan ukuran bahan yang dibutuhkan atau disukai termasuk pertimbangan permintaan yang diletakkan pada brosur dan materi pemasaran oleh orang lain dalam rantai pemasaran dan distribusi.

1.2.5 Parameter waktu termasuk pertimbangan musim, dan hubungan antara produk yang dirilis dan kebutuhan untuk mempromosikan produk.

1.2.6 Anggaran termasuk pertimbangan inisiatif pemasaran usaha patungan.

1.2.7 Kemampuan produksi internal dan ketersediaannya untuk menghasilkan bahan yang selaras dengan kerangka waktu yang ditentukan.

1.2.8 Pertimbangan distribusi internal dan eksternal termasuk distribusi, jumlah yang diperlukan, bahasa yang akan digunakan, target pasar dan perantara dalam rantai distribusi.

1.2.9 Ketersediaan informasi yang perlu dimasukkan dalam materi pemasaran, termasuk relevansi, mata uang, dan izin hak cipta.

1.2.10 Citra organisasi termasuk pertimbangan kebutuhan untuk memelihara atau memperluas citra yang ada, atau kebutuhan untuk mengubah citra.

1.2.11 Batasan hukum dan batasan yang berlaku termasuk kebutuhan untuk memastikan keakuratan, kelengkapan, dan kebenaran dalam konten, detail, deskripsi, representasi, dan statistik.

1.3 Brosur dan materi pemasaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Brosur produk dan layanan.

1.3.2 Panduan destinasi (*destination guides*).

1.3.3 Selebaran promosi dan pamflet.

1.3.4 Program konferensi dan formulir pendaftaran/advertorial.

1.3.5 Bahan *display*.

1.3.6 Perangkat informasi.

1.3.7 Bahan/materi pendukung produk.

1.3.8 Materi iklan.

1.3.9 Surat langsung.

1.3.10 Undangan.

1.3.11 Barang dagangan.

1.4 Merencanakan produksi dari barang-barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Mengidentifikasi jenis, sifat, dan volume barang yang akan diproduksi.

1.4.2 Mengintegrasikan bahan dengan rencana, sasaran, dan tujuan organisasi.

1.4.3 Mengembangkan hasil yang diharapkan untuk brosur dan materi pemasaran.

1.4.4 Mengidentifikasi metode untuk mengevaluasi dampak brosur dan materi pemasaran.

1.4.5 Melibatkan orang lain yang relevan dalam proses.

1.4.6 Mengklarifikasi sumber daya yang tersedia untuk mencapai hasil yang diharapkan.

1.4.7 Mengidentifikasi masalah yang dapat berdampak pada pengembangan dan produksi bahan.

1.5 Mengembangkan rencana aksi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Mengidentifikasi, merinci, dan mengklarifikasi langkah-langkah individual yang harus dilakukan dalam fase pengembangan dan produksi.

1.5.2 Mengalokasikan sumber daya ke fase pengembangan dan produksi.

1.5.3 Mengidentifikasi tanggung jawab individu untuk fase pra-pengembangan dan produksi termasuk peran personil internal dan eksternal.

1.5.4 Menentukan garis waktu dan tanggal target untuk penyelesaian komponen dari setiap rencana.

1.5.5 Mengacu pada kegiatan pemasaran sebelumnya sebagai dasar untuk kegiatan pemasaran di masa depan.

1.5.6 Mencari masukan dan komentar dari pemangku kepentingan yang relevan sesuai dengan kebutuhan proyek individu.

1.5.7 Mengkomunikasikan isi rencana aksi dengan pemangku kepentingan yang relevan untuk menjelaskan persyaratan dan tanggung jawab spesifik yang berlaku.

1.6 Target untuk barang-barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pelanggan internal.

1.6.2 Pelanggan eksternal, termasuk organisasi lain dalam rantai pemasaran dan atau distribusi dan target pasar pelanggan yang ditentukan.

1.6.3 Lokasi geografis pelanggan.

1.6.4 Pertimbangan data riset pasar yang berkaitan dengan target, termasuk karakteristik demografis dan data yang berkaitan dengan pelanggan mengenai bagaimana mereka lebih suka menerima informasi mereka.

1.7 Muatan dari barang-barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Produk dan layanan yang akan ditargetkan dalam materi, termasuk pertimbangan produk individual, layanan, dan paket kombinasi.

1.7.2 Mata uang dari produk, termasuk memperkirakan potensi umur dari setiap barang dengan mempertimbangkan harga, biaya dan keadaan yang berubah ketika diberlakukan untuk masing-masing proyek.

1.7.3 Penyelarasan dengan tujuan.

1.7.4 Logo, teks/salinan, gambar, karya seni dan foto.

1.7.5 Inklusi wajib termasuk logo dan pernyataan perusahaan, detail kontak, afiliasi, dan indikasi penyelarasan jaminan kualitas.

1.7.6 Mencari masukan dari personel internal dan pemangku kepentingan eksternal yang relevan, termasuk pertimbangan sub-agen dan mitra usaha patungan.

1.8 Format dan tata letak dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Memilih selebaran halaman tunggal, opsi lipat dua dan/atau lipat tiga.

1.8.2 Menentukan jenis huruf yang akan digunakan di seluruh atau di bagian tertentu dari barang.

1.8.3 Mengidentifikasi ukuran cetak yang akan digunakan.

1.8.4 Menentukan penggunaan warna, termasuk pertimbangan hitam putih, warna terbatas atau penuh warna.

1.8.5 Menentukan panjang dari produk jadi terkait dengan halaman.

1.8.6 Memilih ukuran persediaan, kualitas dan warna yang akan digunakan untuk tata letak halaman dengan memasukkan pertimbangan distribusi, seperti pengiriman surat, biaya, persediaan dan persyaratan tampilan dari distributor.

1.8.7 Memposisikan teks, gambar, foto pada stok atau barang pemasaran.

1.8.8 Memungkinkan ruang yang cukup untuk teks dan informasi yang diperlukan.

1.8.9 Bekerja sama dengan seniman grafis dan percetakan internal dan/atau eksternal.

1.8.10 Menerapkan prinsip-prinsip desain dasar, termasuk daya tarik estetika, harmoni, aliran dan urutan, keseimbangan, jarak dan hierarki judul/sub-judul.

1.9 Bahasa untuk barang-barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mempersiapkan produk dalam bahasa yang sesuai dengan target pasar, termasuk penggunaan bahasa asing, jika sesuai.

1.9.2 Menggunakan idiom dan terminologi yang tepat untuk pasar lokal dan target pasar.

1.9.3 Penggunaan yang tepat dan selektif dan/atau penjelasan tentang terminologi industri.

1.10 Harga yang tercantum dalam item dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Memastikan akurasi dan kelengkapan semua harga dan biaya.

1.10.2 Memastikan harga, tarif hanya berlaku sampai tanggal tertentu.

1.10.3 Memastikan pernyataan bahwa harga dan biaya dapat berubah tanpa pemberitahuan.

1.10.4 Termasuk harga yang relevan dengan target audiens spesifik dari brosur atau materi pemasaran, termasuk kebutuhan untuk membuat daftar harga grosir, komisi, diskon yang tersedia untuk audiens perdagangan tetapi tidak untuk pelanggan eceran.

1.10.5 Memastikan mata uang yang digunakan dalam barang-barang relevan dengan bahasa yang digunakan dan/atau target audiens atau destinasi.

1.10.6 Memverifikasi dengan manajemen bahwa harga yang akan dimasukkan ke dalam barang sudah benar dan dapat diterima.

1.10.7 Tidak melepaskan barang apa pun sampai masalah penetapan harga telah diverifikasi dan disetujui oleh manajemen.

1.11 Salinan untuk barang-barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Menentukan penggunaan *heading, headline, header dan footer.*

1.11.2 Menentukan gaya salin termasuk faktual, imajinatif, otoritatif, aneh, kontemporer atau emosional.

1.11.3 Memastikan kejelasan informasi yang diberikan.

1.11.4 Mengidentifikasi pesan utama dan pesan tambahan.

1.11.5 Termasuk penawaran khusus, insentif dan/atau kompetisi, seperti yang dipersyaratkan.

1.11.6 Memasukkan prinsip *Attention, Interest, Desire, dan Action* (AIDA): menarik perhatian; menarik bagi kepentingan diri sendiri; membangkitkan keinginan untuk membeli; mendesak orang untuk mengambil tindakan.

1.11.7 Personalisasi pesan.

1.11.8 Menggunakan spesifik daripada generalisasi.

1.11.9 Menggunakan kata-kata pemicu untuk mendorong respons.

1.11.10 Termasuk peta dalam barang, jika perlu.

1.11.11 Termasuk pesan dari perusahaan patungan atau mitra sponsor.

1.11.12 Memastikan materi bebas hak cipta.

1.12 Menyediakan sumber daya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Menyediakan dana.

1.12.2 Mengatur bantuan eksternal profesional.

1.12.3 Mengalokasikan waktu yang cukup dan sesuai.

1.13 Contoh materi bacaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Memeriksa untuk memastikan bahan tidak menyinggung.

1.13.2 Memastikan kebebasan dari kesalahan pengejaan, tata bahasa, atau tipografi.

1.13.3 Memverifikasi penyertaan semua informasi yang diperlukan.

1.13.4 Memeriksa bahwa fakta dan angka yang terkandung dalam barang akurat, terkini, relevan dan komprehensif.

1.13.5 Memastikan tidak ada perubahan menit terakhir pada informasi yang terkandung dalam barang.

1.14 Sirkulasi barang untuk komentar dapat mencakupi namun tidak termasuk pada:

1.14.1 Mempresentasikan materi kepada manajemen dan mitra untuk mendapatkan komentar akhir mereka.

1.14.2 Memperoleh persetujuan untuk melanjutkan dengan barang yang diusulkan.

1.15 Bertemu dan mendiskusikan proposal dengan penyedia layanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Seniman grafis.

1.15.2 Desainer grafis.

1.15.3 Percetakan.

1.15.4 Memperoleh dan mengevaluasi sampel pekerjaan yang dilakukan oleh penyedia layanan potensial.

1.15.5 Memilih penyedia layanan dengan pengalaman industri terkait sebelumnya dan riwayat yang terbukti sukses.

1.16 Spesifikasi terperinci dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menentukan keputusan yang berkaitan dengan:

a. Jumlah/volume yang dibutuhkan.
b. Jumlah warna.
c. Jenis persediaan.
d. Jumlah foto.
e. Tata letak dan gaya teks.
f. Batas waktu produksi.
g. Presentasi rancangan sampel.

1.16.2 Menentukan syarat dan ketentuan kontrak yang dapat diterima dan/atau tidak dapat dinegosiasikan.

1.17 Mendapatkan penawaran harga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Memastikan penawaran harga yang diterima mengakomodir persyaratan lain dari spesifikasi yang diberikan.

1.17.2 Memastikan penawaran harga diterima dari sejumlah penyedia layanan yang berbeda sesuai dengan persyaratan internal untuk mendapatkan berbagai penawaran harga sebelum membuat keputusan pembelian.

1.17.3 Menentukan persyaratan akhir yang akan berlaku untuk barang cetakan termasuk melipat, memotong, menjahit atau menjilid, yang sesuai.

1.18 Mengevaluasi penawaran harga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Membandingkan penawaran harga yang diterima dari penyedia layanan yang berbeda.

1.18.2 Menilai penawaran harga terhadap kriteria yang diidentifikasi untuk produksi barang sebagaimana

tercantum dalam spesifikasi yang diberikan kepada penyedia layanan potensial.

1.19 Memantau kegiatan produksi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Bekerja sama dengan pemasok untuk memastikan target dan persyaratan tertentu dipenuhi.

1.19.2 Bertemu dengan penyedia layanan secara teratur untuk memungkinkan masalah yang muncul disorot dan disampaikan.

1.19.3 Menanggapi permintaan informasi dan atau arahan.

1.19.4 Membuat keputusan produksi untuk melanjutkan proyek, termasuk keputusan mengenai variasi produksi yang terjadi selama fase produksi.

1.20 Contoh materi bacaan yang diproduksi sebagai barang akhir dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Memeriksa bukti untuk akurasi dan kepatuhan dengan konsep awal.

1.20.2 Memberi saran kepada penyedia layanan tentang kesalahan dan/atau perubahan yang perlu dibuat sebagai bukti sebelum produksi akhir.

1.20.3 Memeriksa bukti yang direvisi, jika diperlukan.

1.21 Otorisasi produksi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Menandatangani bukti untuk memberikan otoritas untuk produksi akhir.

1.21.2 Melakukan pembayaran sesuai dengan kondisi kontrak yang disepakati.

1.21.3 Mengarsipkan dokumentasi dan komunikasi antara organisasi dan penyedia layanan.

1.22 Memeriksa barang-barang yang disediakan oleh penyedia layanan sebagai hasil akhir dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Memverifikasi barang akhir cocok dengan contoh yang disetujui.

1.22.2 Memeriksa warna dan kejernihan cetak.

1.22.3 Memeriksa penerapan penyelesaian akhir.

1.22.4 Memeriksa jumlah yang disediakan.

1.22.5 Memverifikasi kegiatan distribusi yang berkaitan dengan barang-barang yang disetujui sebagai bagian dari kontrak produksi.

1.22.6 Otorisasi pembayaran akhir untuk layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Brosur dan materi pemasaran

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCS.CL5.07 *Coordinate Production of Marketing of Brochures and Marketing Materials*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian harus memastikan:

Penerapan keterampilan dan pengetahuan di tempat kerja yang aktual atau disimulasikan untuk mengelola pengembangan dan produksi brosur dan materi pemasaran aktual, termasuk konsultasi dan interaksi dengan penyedia layanan eksternal,

namun, tidak ada kebutuhan untuk brosur dan materi pemasaran yang akan diproduksi oleh penyedia profesional eksternal.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

1.2.2 Analisis bahan cetakan yang diproduksi sebagai bagian dari proyek termasuk item konsep, kontrak, bahan sampel, rencana aksi, bukti dan produk akhir.

1.2.3 Diskusi dengan anggota audiens target untuk mengidentifikasi keefektifan materi yang telah dihasilkan.

1.2.4 Bermain peran.

1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.6 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

1.2.7 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Alternatif yang ada dalam pengembangan brosur dan materi pemasaran

3.1.2 Memahami brosur dan materi pemasaran yang digunakan oleh kompetisi dan di tempat lain di sektor industri terkait

3.1.3 Undang-undang yang terkait dengan perdagangan yang adil, perlindungan konsumen, hak cipta, dan kebenaran dalam periklanan

3.1.4 Indikator kualitas yang berlaku untuk bahan yang diproduksi

3.1.5 Industri percetakan, desain grafis, dan seniman grafis

3.1.6 Faktor-faktor yang berkaitan dengan keputusan produksi termasuk biaya pengiriman, biaya distribusi, persyaratan oleh mitra dan promotor terkait

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan keterampilan dan teknik koordinasi, manajemen proyek dan negosiasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Ketelitian dalam memeriksa bukti contoh brosur dan materi pemasaran

4.2 Keahlian dalam mencari penyedia layanan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi brosur dan materi pemasaran yang diperlukan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi dalam muatan yang ditentukan dan mengembangkan rencana aksi yang efektif dan komprehensif

5.2 Kecermatan dan ketelitian dalam melakukan transaksi dengan penyedia layanan internal atau eksternal dan menegosiasikan kontrak untuk pengiriman layanan mendapatkan nominasi jumlah penawaran harga produksi

KODE UNIT : **N.79JPW02.077.2**

JUDUL UNIT : **Mengembangkan Program Konferensi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk merancang program konferensi agar sesuai dengan persyaratan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Bertemu dengan penyelenggara konferensi	1.1 **Persyaratan waktu** untuk konferensi diidentifikasi. 1.2 **Jenis, konteks, dan ruang lingkup untuk konferensi ditentukan**. 1.3 **Anggaran** untuk konferensi **ditentukan.** 1.4 **Kebutuhan katering** untuk konferensi **ditentukan.** 1.5 **Kebutuhan akomodasi** untuk konferensi ditentukan. 1.6 **Apakah konferensi dapat diakomodasi dan ditentukan.** 1.7 **Draf proposal dan kutipan indikatif** kepada pelanggan **diserahkan.** 1.8 Konferensi dengan pemasok dan penyedia layanan yang sesuai dipesan.
2. Merencanakan program konferensi bersama pelanggan	2.1 Pelanggan dibantu untuk **mengembangkan format konferensi**. 2.2 **Alokasi fasilitas untuk konferensi** diidentifikasi. 2.3 **Mengembangkan tema untuk konferensi** dibantu. 2.4 **Persyaratan spesifik** dari persyaratan umum **diidentifikasi**. 2.5 **Hubungan yang berkelanjutan** dengan pelanggan **dijaga**. 2.6 Masalah yang muncul dalam perencanaan konferensi diatasi. 2.7 **Pemberitahuan** untuk konferensi **ditentukan**. 2.8 **Fasilitas tempat** untuk pelanggan **diatur agar tersedia**.
3. Finalisasi program konferensi	3.1 Proposal dan kutipan akhir diserahkan. 3.2 **Finalisasi konferensi** dengan pelanggan **dinegosiasi**. 3.3 **Konfirmasi yang mengikat** dari konferensi **didapatkan**.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.4 **Detail konferensi** dengan pemasok dan penyedia **dikonfirmasi**. 3.5 **Kegiatan sesuai dengan proposal/rencana dimulai**.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Persyaratan waktu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Tanggal mulai dan selesai.
      1.2.2 Durasi termasuk waktu mulai dan selesainya komponen konferensi seperti makan, istirahat, kegiatan, acara khusus dan alokasi waktu luang.
      1.2.3 Identifikasi waktu dan tanggal alternatif, jika berlaku.
   1.3 Menentukan jenis, konteks, dan ruang lingkup untuk konferensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.3.1 Mengidentifikasi jenis konferensi yang diperlukan oleh pelanggan termasuk konferensi untuk organisasi tunggal, konferensi multi-pengguna dan mengidentifikasi fokus dan tujuan untuk konferensi.

1.3.2 Mengidentifikasi informasi yang berkaitan dengan format untuk mengadakan konferensi, dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Lokakarya.
b. Sesi pleno.
c. Sesi *break-out.*
d. Catatan utama dan *speaker* pendukung.
e. Fasilitas.
f. Hiburan.
g. Tema untuk konferensi.
h. Kebijakan, prosedur, dan protokol konferensi yang disyaratkan dan/atau disukai.
i. Persyaratan untuk pendaftaran delegasi termasuk pertimbangan penyediaan label nama, pena, tas konferensi kertas dan sejenisnya.
j. Keterlibatan media dalam konferensi, jika ada.
k. Persyaratan keamanan.
l. Persyaratan parkir.
m. Peserta Pameran.
n. Kegiatan yang akan dilakukan selama atau sebagai bagian dari konferensi termasuk tur, jalan-jalan, hiburan di tempat lain, keterlibatan penyedia kegiatan pihak ketiga.
o. Kemungkinan keterlibatan penyedia pihak ketiga eksternal seperti yang disyaratkan oleh pelanggan, misalnya: pajangan bunga, layanan teknologi informasi, keamanan.
p. Delegasi, tampilan wajib, fasilitas presentasi dan persyaratan lain untuk tipe konferensi spesifik dan kebutuhan pelanggan.
q. Persyaratan pementasan termasuk identifikasi kebutuhan teknis untuk konferensi.

1.3.3 Mengidentifikasi nomor konferensi termasuk profil mereka yang akan hadir dan pengaturan/identifikasi nomor yang menghadiri sesi yang dinominasikan.

1.3.4 Mengatur untuk tur yang dipandu, fasilitas yang diidentifikasi termasuk semua pilihan kamar/tempat dan penjelasan tentang kesesuaian untuk aspek yang diidentifikasi dari konferensi.

1.3.5 Memberikan perlengkapan konferensi dari pemasok kepada pelanggan termasuk grafik kapasitas untuk menunjukkan kapasitas ruang/tempat dan pilihan tempat duduk, foto atau video konferensi masa lalu, kesaksian dari pelanggan masa lalu.

1.3.6 Mengundang manajer dan staf yang relevan dari *venue* untuk berdiskusi dengan pelanggan.

1.4 Menentukan anggaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Mengidentifikasi parameter anggaran awal seperti yang dinyatakan oleh pelanggan.

1.4.2 Mengidentifikasi harapan pelanggan untuk anggaran yang tersedia.

1.4.3 Mengidentifikasi produk dan layanan yang dapat diterima sebagai *on-charge.*

1.4.4 Mengidentifikasi hal-hal yang diharapkan dibayar oleh delegasi.

1.4.5 Mengidentifikasi sumber daya fisik, manusia, dan teknis yang disediakan oleh pelanggan untuk membantu mengendalikan pengeluaran.

1.4.6 Menegosiasikan harga termasuk penentuan diskon atau penawaran yang relevan, seperti paket pertemuan yang mungkin berlaku untuk pelanggan.

1.4.7 Menjelaskan batasan yang akan berlaku berdasarkan anggaran yang diidentifikasi sebagaimana dicalonkan oleh pelanggan.

1.4.8 Menyarankan alternatif yang hemat biaya untuk memenuhi batasan anggaran dan meningkatkan penyediaan konferensi.

1.5 Menentukan kebutuhan katering harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Mempertimbangkan semua persyaratan makanan dan minuman, beralkohol dan non-alkohol, panas dan dingin, untuk delegasi konferensi yang termasuk:

a. Pada saat kedatangan, seperti teh, kopi, kue kering, buah, kue.
b. Penyegaran selama konferensi, seperti air dan permen.
c. Persyaratan katering saat istirahat.
d. Makanan termasuk pertimbangan sarapan, makan siang dan makan malam dan identifikasi tingkat formalitas setiap kali makan.
e. Makan malam.
f. *Cocktail.*
g. Tarian dan sesi sosial.

1.5.2 Mengidentifikasi makanan dan minuman yang akan dipasok ke media, jika ada.

1.5.3 Mengidentifikasi permintaan makanan dan minuman khusus termasuk preferensi, masalah agama dan persyaratan terkait kesehatan.

1.5.4 Mengidentifikasi berbagai pilihan layanan makanan dan minuman dan jenis layanan.

1.5.5 Mengidentifikasi waktu untuk pengiriman makanan dan minuman dan durasi layanan.

1.5.6 Mengidentifikasi batasan yang berlaku untuk fasilitas bar gratis jika berlaku.

1.5.7 Bertemu dengan koki dari berbagai tempat untuk mendapatkan masukan mereka.

1.5.8 Mengatur berbagai menu makanan, minuman, dan anggur pada berbagai titik harga, termasuk uji rasa, jika perlu.

1.5.9 Menjelaskan kelebihan dan kekurangan dari berbagai pilihan katering, dalam hal waktu, biaya, penggunaan kamar, interaksi sosial dan jejaring.

1.6 Kebutuhan akomodasi seharusnya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Kebutuhan delegasi.

1.6.2 Mitra delegasi.

1.6.3 Media.

1.6.4 Penggunaan kamar yang digunakan sehari-hari.

1.6.5 Penggunaan bagasi dan ruang penyimpanan lainnya.

1.6.6 Menentukan barang-barang tambahan yang akan dimasukkan dalam biaya akomodasi, termasuk makan, hiburan, transfer dan penggunaan khusus fasilitas pendirian.

1.6.7 Jumlah dan jenis kamar yang dibutuhkan.

1.6.8 Tanggal diperlukan akomodasi.

1.6.9 Preferensi untuk mengelompokkan delegasi konferensi bersama.

1.6.10 Mengidentifikasi fasilitas dalam kamar yang diperlukan oleh delegasi.

1.6.11 Mengidentifikasi layanan pendukung rumah yang diperlukan oleh delegasi termasuk acara, binatu, keamanan, transportasi, spa, dan fasilitas lainnya yang ditunjuk.

1.7 Menentukan apakah konferensi dapat diakomodasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Memeriksa dengan penyedia yang mapan untuk mengidentifikasi ketersediaan kamar dan fasilitas yang diperlukan.

1.7.2 Sumber penyedia layanan baru untuk mengakomodasi kebutuhan konferensi.

1.7.3 Mengidentifikasi, menginvestigasi dan menghitung biaya ketentuan penyediaan layanan eksternal yang diperlukan untuk melayani konferensi.

1.8 Menyerahkan rancangan proposal dan kutipan indikatif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Melakukan pertemuan tambahan dengan pelanggan untuk mengklarifikasi persyaratan dan masalah.

1.8.2 Mencari kutipan dari penyedia/pemasok termasuk penentuan komisi yang terlibat dan/atau biaya untuk layanan yang akan dibuat.

1.8.3 Mengatur dan menyediakan sampel produk dari pemasok, sesuai kebutuhan.

1.8.4 Membuat presentasi kepada pelanggan di tempat/bisnis mereka termasuk keterlibatan manajer dan staf dari pemasok/penyedia.

1.8.5 Mengklarifikasi persyaratan yang ambigu.

1.8.6 Mempersiapkan proposal formal untuk diserahkan kepada pelanggan yang menentukan barang dan jasa yang akan dikirimkan termasuk nama dan rincian kontak penyedia yang diantisipasi dan/atau alternatif, jika ada, ditambah standar pengiriman layanan yang dapat diharapkan.

1.8.7 Memberikan harga untuk individu dari konferensi seperti yang diminta oleh pelanggan bersama dengan harga akhir untuk konferensi.

1.8.8 Mengidentifikasi barang-barang yang dianggap sebagai biaya tambahan yang akan dikenakan biaya-untuk-layanan seperti yang digunakan oleh konferensi.

1.8.9 Mengidentifikasi hal-hal yang berkaitan dengan harga yang tidak dapat dinegosiasikan dan dinegosiasikan.

1.8.10 Mengidentifikasi persyaratan untuk mengamankan pemesanan termasuk rincian dan jadwal terkait pembayaran yang berlaku untuk pemberitahuan akhir jumlah yang hadir, pemilihan menu makanan dan minuman, dan pengaturan kamar akhir.

1.8.11 Mengkomunikasikan syarat dan ketentuan perdagangan untuk semua pemasok/penyedia dan untuk agensi yang

berkaitan dengan pembatalan, biaya, faktur dan kondisi umum, seperti merokok, akses, dan lainnya yang sesuai.

1.8.12 Bertemu dengan pelanggan untuk menjelaskan proposal dan kutipan yang bertentangan dengan hanya menyediakan proposal dan kutipan tanpa komentar.

1.8.13 Memastikan proposal dan penawaran diidentifikasi sebagai konsep dan indikasi termasuk pernyataan bahwa proposal akhir dan penawaran akan diberikan ketika hal-hal yang belum diselesaikan dan bahwa harga dapat berubah tanpa pemberitahuan.

1.9 Mengembangkan format konferensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Membantu menciptakan struktur akhir dan urutan sesi konferensi.

1.9.2 Terlibat dalam hubungan yang berkelanjutan dengan penyedia layanan/pemasok.

1.9.3 Identifikasi waktu dan persyaratan fasilitas untuk opsi konferensi termasuk *break-out* dan sesi lainnya.

1.9.4 Menyarankan dan/atau mempresentasikan opsi format kepada pelanggan jika diminta.

1.9.5 Mengkonfirmasi persyaratan katering untuk setiap tahap konferensi termasuk pemberitahuan kepada pemasok.

1.9.6 Memverifikasi persyaratan yang dinyatakan sebelumnya dan diidentifikasi termasuk merevisi dan mengubah sebagaimana diperlukan.

1.9.7 Mengonfirmasi akomodasi dan persyaratan penggunaan ruang/fasilitas lainnya untuk konferensi dengan pemasok/penyedia.

1.9.8 Mengencangkan nomor delegasi dan memberi tahu pemasok/penyedia.

1.9.9 Membuat keputusan akhir sehubungan dengan pembicara yang diidentifikasi, hiburan, kegiatan yang berhubungan dengan konferensi, kegiatan waktu senggang, tur dan melihat-lihat.

1.10 Alokasi fasilitas untuk konferensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Menentukan pemasok/tempat yang mungkin terlibat dalam penyediaan/pengiriman layanan.

1.10.2 Memblokir nomor kamar di fasilitas akomodasi selama periode konferensi, sesuai kebutuhan.

1.10.3 Pemesanan fasilitas konferensi dan persyaratan lainnya untuk konferensi.

1.10.4 Mengajukan pemberitahuan pemesanan dan konfirmasi dari pemasok/penyedia.

1.10.5 Memberikan saran kepada pelanggan tentang kemajuan dengan rencana dan pemesanan untuk konferensi.

1.10.6 Bekerja sama dengan pelanggan dan pemasok/penyedia untuk menentukan penggunaan fasilitas yang paling tepat dan efektif.

1.11 Bantuan dalam mengembangkan tema dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Membuat saran dan rekomendasi dalam hubungannya dengan pemasok/penyedia.

1.11.2 Melakukan tur tambahan pemasok/penyedia dengan pelanggan.

1.11.3 Memberikan rincian konferensi sebelumnya di pemasok/penyedia potensial untuk membantu pengambilan keputusan pelanggan.

1.11.4 Memberi saran kepada pelanggan di mana tema tidak mungkin dilakukan.

1.12 Mengidentifikasi persyaratan spesifik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Mengukur bahan-bahan spesifik yang diperlukan untuk menghasilkan atau membangun pementasan, pajangan dan kebutuhan lain yang diperlukan.

1.12.2 Mengidentifikasi jenis peralatan spesifik yang diperlukan untuk mendukung kegiatan dan persyaratan yang dinominasikan.

1.12.3 Mengidentifikasi merek produk tertentu yang disukai oleh pelanggan.

1.12.4 Menyesuaikan angka dan persyaratan konferensi umum termasuk melepaskan kamar yang diblokir kembali ke papan untuk dijual.

1.12.5 Menentukan pengaturan ruangan akhir untuk sesi individu termasuk pertimbangan berbagai gaya termasuk teater, ruang dewan, bentuk-u, makan malam, tarian makan malam dan sesi koktail.

1.12.6 Memberitahu pemasok/penyedia informasi yang diperoleh dari pelanggan.

1.13 Menjaga hubungan yang sedang berlangsung dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Memberikan detail kontak kepada pelanggan.

1.13.2 Tersedia di waktu dan lokasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

1.13.3 Menjadwalkan pertemuan untuk membahas dan menyelesaikan masalah konferensi.

1.13.4 Memberikan salinan keputusan yang telah diambil, atau diusulkan, secara lisan.

1.13.5 Menjaga fail konferensi dari semua dokumentasi dan keputusan yang berkaitan dengan konferensi termasuk komunikasi dari pemasok/penyedia.

1.13.6 Berbicara kepada kelompok yang dicalonkan pelanggan atas nama penyelenggara pelanggan untuk menjelaskan masalah dan memberikan informasi yang diperlukan.

1.13.7 Bertindak sebagai advokat untuk pelanggan ketika mewakili minat mereka kepada penyedia/pemasok.

1.13.8 Bekerja atas nama pelanggan untuk mencapai tujuan.

1.14 Menentukan pemberitahuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mengidentifikasi peran bisnis dalam memberi tahu delegasi konferensi mengenai konferensi tersebut.

1.14.2 Mengidentifikasi peran bisnis dalam menerima pemesanan dan pendaftaran termasuk setoran dan pembayaran, jika berlaku untuk konferensi.

1.14.3 Mengiklankan konferensi di situs web bisnis termasuk akses yang dilindungi kata sandi ke bagian yang relevan, seperti yang disyaratkan oleh pelanggan.

1.14.4 Mengeluarkan pernyataan media sehubungan dengan konferensi termasuk pra-konferensi, selama konferensi dan rilis paska-konferensi.

1.14.5 Mengembangkan perlengkapan media standar untuk konferensi.

1.14.6 Materi konferensi pengiriman langsung ke delegasi yang dicalonkan oleh pelanggan.

1.14.7 Memberikan registrasi dan rincian sejenis kepada pelanggan secara teratur.

1.15 Mengatur fasilitas tempat yang akan tersedia dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Bekerja sama dengan pelanggan dan penyedia/pemasok untuk memfasilitasi pemeriksaan properti dan fasilitas tempat untuk tujuan perencanaan.

1.15.2 Membantu pelanggan dengan rencana mereka terkait dengan penentuan posisi barang di dalam ruang konferensi dan tempat yang diidentifikasi.

1.15.3 Mengatur agar pelanggan mengalami dan mencicipi fasilitas, layanan, dan produk dari pemasok/penyedia termasuk penyediaan makanan pelengkap, akomodasi, makanan/minuman, hiburan, dan layanan lainnya yang dianggap relevan dengan persyaratan konferensi yang diusulkan.

1.16 Negosiasi finalisasi konferensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Pertemuan dengan pemasok/penyedia dan pelanggan untuk mengkonfirmasi proposal dan penawaran akhir.

1.16.2 Menegosiasikan harga dengan pelanggan dan/atau pemasok/penyedia.

1.16.3 Menyarankan penggantian dan alternatif untuk barang yang dianggap oleh pelanggan tidak pantas atau terlalu mahal.

1.16.4 Mencapai situasi *win-win* untuk bisnis, pemasok/penyedia dan pelanggan.

1.16.5 Mengidentifikasi harga jual sesuai konferensi yang mungkin tidak akan diterima.

1.16.6 Menolak konferensi jika harga jual yang layak tidak dapat disepakati.

1.17 Mendapatkan konfirmasi yang mengikat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Penandatanganan kontrak.

1.17.2 Memperoleh pembayaran setoran.

1.18 Konfirmasi detail konferensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Memberitahu tempat terkait dengan konfirmasi konferensi.

1.18.2 Melakukan pembayaran ke tempat-tempat yang diidentifikasi, pemasok dan penyedia layanan untuk memformalkan pemesanan konferensi.

1.18.3 Memberi saran kepada personel terkait sehubungan dengan langkah-langkah selanjutnya yang harus diambil terkait implementasi konferensi.

1.18.4 Mencari verifikasi bahwa semua pemesanan yang telah dibuat dikonfirmasi.

1.19 Memulai kegiatan sesuai dengan proposal/rencana yang disetujui dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Berkomunikasi dengan pemasok/penyedia layanan dan mengatur produk dan layanan yang akan disediakan oleh mereka, jika diperlukan.

1.19.2 Memulai tindakan dalam bisnis bertepatan dengan jadwal yang direncanakan untuk memfasilitasi pengiriman

konferensi yang efektif dan berhasil oleh pemasok/penyedia yang teridentifikasi.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Komputer
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Persyaratan konferensi (tempat, pemasok, dan penyedia layanan yang sesungguhnya)
      2.2.2 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      (Tidak ada.)
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCS.CL5.10 *Develop Conference Program*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
      1.2.1 Observasi demonstrasi.
      1.2.2 Umpan balik dari penyelenggara konferensi yang nyata atau disimulasikan, pemasok dan peserta terkait lainnya dalam proses perencanaan.
      1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.4 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.5 Pekerjaan proyek dan penugasan.

1.2.6 Portofolio hasil kerja terdahulu.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan rapat, konferensi dan pameran insentif *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE) serta semua masalah terkait seperti pemberian layanan, syarat dan ketentuan, pembayaran, keamanan, dan interaksi dengan media

3.1.2 Prinsip-prinsip pilihan katering dan makanan dan minuman

3.1.3 Pengetahuan tentang format konferensi yang khas

3.1.4 Pengetahuan tentang harapan pelanggan umum dalam kaitannya dengan konferensi dan pengirimannya

3.1.5 Pengetahuan tentang tuan rumah termasuk tata letak, produk dan layanan yang tersedia

3.1.6 Pengetahuan tentang produk dan layanan yang dapat diperoleh untuk dimasukkan dalam penyediaan konferensi di tuan rumah

3.1.7 Pengetahuan industri umum

3.1.8 Pengetahuan tentang berbagai pilihan yang tersedia untuk pementasan dan pengaturan ruangan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan keterampilan menjual, komunikasi, negosiasi dan interpersonal

3.2.2 Kemampuan untuk menyiapkan proposal dan kutipan

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Gigih dalam melakukan negosiasi dengan pihak pesaing
    4.2 Teliti dalam menyiapkan proposal dan kutipan

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam memahami kebijakan dan prosedur agensi terkait dengan pertemuan, konferensi dan pameran insentif (MICE) serta semua masalah terkait seperti pemberian layanan, syarat dan ketentuan, pembayaran, keamanan, dan interaksi dengan media
    5.2 Ketelitian dan kelengkapan dalam menyiapkan proposal dan kutipan

KODE UNIT : **N.79JPW00.078.2**

JUDUL UNIT : **Mengembangkan Program Kesadaran Masyarakat**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan dan memberikan program informasi yang akan meningkatkan kesadaran masyarakat setempat tentang manfaat dan biaya yang terkait dengan pariwisata setempat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi dasar untuk program kesadaran komunitas tuan rumah	1.1 **Pemangku kepentingan terkait dengan program kesadaran masyarakat tuan rumah** diidentifikasi. 1.2 **Isu-isu terkait pariwisata** yang berdampak pada komunitas tuan rumah **diteliti.** 1.3 **Informasi tentang isu-isu terkait pariwisata** yang saat ini berdampak pada komunitas tuan rumah **dikumpulkan.** 1.4 **Peluang dan ancaman terkait pariwisata yang dihadapi komunitas tuan rumah** diidentikasikan. 1.5 **Motivasi untuk mengunjungi komunitas lokal** diidentifikasi. 1.6 Resolusi untuk **potensi konflik masyarakat yang berkaitan dengan pariwisata** dicari.
2. Mempersiapkan pengiriman program kesadaran komunitas	2.1 **Tujuan** untuk pendidikan komunitas setempat dikembangkan. 2.2 **Target audiens** untuk pengiriman program kesadaran komunitas setempat dikembangkan. 2.3 **Format program** untuk memberikan program kesadaran masyarakat tuan rumah ditentukan. 2.4 **Strategi untuk menyebarkan informasi** direncanakan. 2.5 Konten dikembangkan. 2.6 **Jadwal untuk memandu pengiriman program kesadaran masyarakat tuan rumah** dihasilkan. 2.7 Sumber daya untuk memungkinkan penyampaian program diamankan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Menyajikan dan memantau program penyadaran komunitas tuan rumah	3.1 **Bahan untuk distribusi** disiapkan. 3.2 **Informasi ke media** disampaikan. 3.3 Penampilan pribadi untuk menyampaikan informasi dibuat. 3.4 **Pertanyaan dan masalah yang muncul yang diajukan** oleh masyarakat setempat **ditanggapi**. 3.5 **Penelitian berkelanjutan dari masyarakat** lokal dan dampak pariwisata dilakukan. 3.6 Efek dan dampak pariwisata terhadap masyarakat setempat dicatat. 3.7 Program yang ada berdasarkan informasi baru direvisi.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC*).*

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Pemangku kepentingan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Khalayak ramai.

1.2.2 Pejabat terpilih termasuk politisi dengan tanggung jawab dan pengaruh dalam industri perjalanan dan pariwisata.

1.2.3 Birokrat senior dari lembaga pemerintah lokal, regional dan nasional.

1.2.4 Kelompok dan penatua komunitas.

1.2.5 Operator pariwisata, operator wisata, dan agen perjalanan.

1.2.6 Asosiasi industri perjalanan dan pariwisata dan badan perwakilan tertinggi.

1.2.7 Serikat buruh.

1.2.8 Media.

1.2.9 Komunitas tuan rumah yang menerima kunjungan wisata.

1.3 Meneliti isu-isu terkait pariwisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Mengidentifikasi tujuan dan sasaran pariwisata perusahaan.

1.3.2 Mengidentifikasi tujuan dan sasaran pariwisata masyarakat setempat.

1.3.3 Mencari pandangan dan pendapat dari para pemangku kepentingan.

1.3.4 Menyelidiki sejarah masyarakat setempat sehubungan dengan pariwisata dan dampaknya.

1.3.5 Berbicara kepada mereka yang terkena dampak pariwisata dalam komunitas lokal.

1.3.6 Memahami perubahan dalam permintaan untuk layanan dan fasilitas lokal.

1.3.7 Meneliti laporan yang relevan untuk mengidentifikasi data penelitian sekunder termasuk bukti anekdotal, artikel media, laporan formal dan data riset pasar.

1.3.8 Melakukan penelitian utama.

1.4 Mengumpulkan informasi tentang isu-isu terkait pariwisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Mengklasifikasikan hasil penelitian.

1.4.2 Mengukur data.

1.4.3 Menetapkan tren dan statistik faktual.

1.4.4 Mengevaluasi masukan dari pemangku kepentingan dengan mempertimbangkan potensi bias yang mungkin ada.

1.4.5 Memvalidasi kontribusi yang tampak mencurigakan.

1.4.6 Mengabaikan materi dan data yang tidak dapat diverifikasi.

1.4.7 Membuat daftar dan menggambarkan biaya untuk komunitas pariwisata setempat, termasuk:

a. Trivialisasi budaya.
b. Efek pada struktur sosial.
c. Memperkenalkan pengaruh dan faktor negatif.
d. Dilusi budaya.
e. Meningkatnya kejahatan.
f. Kerusakan lingkungan setempat termasuk polusi.
g. Meningkatnya tekanan pada bangunan, fasilitas, dan infrastruktur yang ada.
h. Peningkatan biaya hidup.
i. Pekerjaan bergaji rendah.
j. Ketergantungan pada pariwisata.
k. Pekerjaan musiman.
l. Kemacetan lalu lintas.

1.4.8 Membuat daftar dan menjelaskan manfaat bagi komunitas pariwisata lokal, yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Manfaat ekonomi bagi masyarakat setempat.
b. Penciptaan peluang kerja.
c. Peluang untuk berbagi budaya dan mendidik pengunjung.
d. Peluang investasi dalam bisnis, real estat, dan infrastruktur.
e. Pemeliharaan, pertumbuhan dan peningkatan fasilitas lokal.
f. Peningkatan fasilitas kesehatan dan pelatihan.
g. Sistem transportasi publik yang ditingkatkan.
h. Peluang untuk meningkatkan pelestarian aspek budaya, adat istiadat, dan masyarakat setempat yang terancam punah atau terancam.

1.4.9 Peluang untuk membuat masyarakat luas sadar akan masalah yang dihadapi masyarakat.

1.5 Peluang dan ancaman yang dihadapi komunitas tuan rumah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Mengubah kondisi ekonomi secara lokal dan internasional

1.5.2 Mengubah harapan pengunjung.

1.5.3 Mengubah situasi politik secara lokal dan di tempat lain.

1.5.4 Mengubah biaya perjalanan.

1.5.5 Mengubah aktivitas pasar yang dilakukan oleh sektor bisnis dan industri lainnya.

1.5.6 Mengubah arahan pemerintah terkait dengan pariwisata.

1.5.7 Preferensi wisatawan yang muncul.

1.5.8 Mengubah kondisi lingkungan setempat.

1.6 Motivasi untuk berkunjung dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Jenis pengunjung termasuk keluarga, kelompok minat khusus, bisnis, keluarga, umum, dan pengunjung berulang.

1.6.2 Motivasi termasuk relaksasi, belajar, olahraga, budaya, petualangan, retret, dan kebaruan.

1.6.3 Kegiatan termasuk kegiatan alami dan buatan manusia.

1.7 Potensi konflik masyarakat yang berkaitan dengan pariwisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Persaingan untuk sumber daya pemerintah daerah.

1.7.2 Opini yang saling bertentangan tentang opsi pengembangan pariwisata.

1.7.3 Merasa ancaman terhadap kemudahan lokal dengan jumlah pengunjung yang tinggi.

1.7.4 Pendapat yang bertentangan mengenai pungutan pemerintah daerah untuk pariwisata.

1.7.5 Konflik antara kelompok lingkungan dan bisnis.

1.7.6 Kesalahpahaman tentang manfaat dan kerugian relatif dari pariwisata untuk masyarakat tuan rumah.

1.7.7 Salah tafsir dan kesalahpahaman tentang dampak pariwisata pada komunitas tuan rumah lainnya.

1.8 Sasaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Membujuk masyarakat umum, bisnis, dan/atau pemerintah.

1.8.2 Memperbaiki kesalahan dalam pemahaman dan informasi yang salah.

1.8.3 Memberikan informasi sebagai dasar untuk diskusi dan pengambilan keputusan.

1.8.4 Memberi tahu populasi tindakan yang dimaksudkan.

1.8.5 Mendorong partisipasi dalam industri.

1.8.6 Menanggapi ancaman dan informasi yang salah.

1.8.7 Melindungi citra dan reputasi perusahaan.

1.9 Audiens sasaran dapat mencakup pemangku kepentingan yang teridentifikasi dengan peningkatan penargetan namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Orang per orang.

1.9.2 Grup yang ditentukan.

1.9.3 Sekolah yang dinominasikan.

1.9.4 Media khusus.

1.9.5 Pejabat dan/atau lembaga pemerintah tertentu.

1.9.6 Klasifikasi pemangku kepentingan tertentu sebagaimana diidentifikasi oleh karakteristik demografis tertentu yang relevan dengan masalah yang diidentifikasi.

1.9.7 Orang, bisnis atau agensi yang telah menghasilkan komentar awal dan/atau diskusi yang berkaitan dengan pariwisata dan pengaruhnya terhadap komunitas lokal.

1.10 Format program dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Program pendidikan terstruktur yang menampilkan modul dan sertifikasi non-akreditasi pada saat penyelesaian.

1.10.2 Format mandiri.

1.10.3 Program yang digerakkan oleh pelatih/diarahkan.

1.10.4 *Hard copy* dan berbasis web.

1.10.5 Informasi teknis dan statistik yang didukung oleh catatan dan informasi informal.

1.10.6 Format khusus respons di mana informasi hanya tersedia bagi mereka yang mencarinya.

1.11 Strategi untuk menyebarkan informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Pertemuan tatap muka termasuk pertemuan satu lawan satu, pertemuan kelompok dan pertemuan publik.

1.11.2 Wawancara dan penampilan media termasuk persiapan rilis media yang relevan.

1.11.3 Barang cetakan untuk distribusi termasuk target, distribusi massal dan respons terhadap permintaan.

1.11.4 Presentasi situs web.

1.11.5 Membuat penampilan pembicara tamu, berdasarkan permintaan.

1.11.6 Bergabung dengan organisasi dan asosiasi pemerintah, industri, dan badan tertinggi untuk melobi dan memengaruhi pemangku kepentingan utama dan pengambil keputusan.

1.11.7 Menghasilkan kemitraan dengan organisasi atau sektor industri lain untuk memfasilitasi penyiaran informasi.

1.12 Jadwal untuk memandu pengiriman program kesadaran masyarakat tuan rumah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Menjadwalkan penyebaran informasi untuk memenuhi kebutuhan yang diidentifikasi.

1.12.2 Memastikan keluaran informasi yang teratur selama periode pengiriman yang ditargetkan untuk mempertahankan kesadaran dalam jangka panjang.

1.12.3 Menetapkan tanggal dan jadwal untuk acara dan rilis informasi.

1.12.4 Menentukan peluang dan acara lokal yang ada untuk berkomunikasi dengan masyarakat dan pemangku kepentingan yang teridentifikasi.

1.12.5 Memperhatikan acara musiman dan reguler.

1.12.6 Menegosiasikan peluang untuk pengiriman dengan organisasi yang ditargetkan.

1.13 Bahan pendukung dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Rilis media.

1.13.2 Lembar fakta.

1.13.3 Materi berbasis web.

1.13.4 Bahan pendukung seperti spanduk, kaus, topi, pulpen, dan penggaris, yang sesuai.

1.13.5 Kompetisi.

1.13.6 Brosur dan selebaran.

1.13.7 Sampel.

1.14 Informasi kepada media dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Pers dan rilis media.

1.14.2 Media kit.

1.14.3 Acara media.

1.14.4 Wawancara.

1.14.5 Kesempatan fotografi.

1.14.6 Mengatur pertemuan untuk media dengan orang-orang yang relevan dan penting.

1.15 Menanggapi pertanyaan yang muncul dan masalah yang diangkat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Melakukan penelitian terbaru dan mencari input tambahan.

1.15.2 Merevisi posisi dan posisi yang diambil.

1.15.3 Memastikan kejujuran dan transparansi dalam tanggapan.

1.15.4 Menerima dan mengakui situasi yang muncul yang tidak selaras dengan prediksi dan posisi yang dinyatakan.

1.16 Melakukan penelitian berkelanjutan dari masyarakat setempat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menjaga hubungan dengan para pemangku kepentingan.

1.16.2 Merekam informasi statistik yang berkaitan dengan masalah yang menarik dan memprihatinkan.

1.16.3 Mencari *input* lokal ke dalam masalah.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Komputer
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Data mengenai masalah dan konteks pariwisata
      2.2.2 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      (Tidak ada.)
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL5.11 *Develop Host Community Awareness Program*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
      1.2.1 Observasi demonstrasi.
      1.2.2 Umpan balik dari para pemangku kepentingan yang telah berpartisipasi dalam proses konsultasi dan pengiriman yang berkaitan dengan pekerjaan proyek.
      1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.4 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
      1.2.5 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
      1.2.6 Portofolio hasil kerja terdahulu.
   1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan interaksi dengan masyarakat lokal, lembaga pemerintah dan asosiasi industri, termasuk protokol yang berkaitan dengan pertemuan publik, penghubung media dan membuat komentar publik atas nama perusahaan

   3.1.2 Prinsip penelitian

   3.1.3 Pengetahuan tentang biaya dan manfaat pariwisata untuk masyarakat lokal

   3.1.4 Pengetahuan tentang hierarki badan pariwisata dan organisasi perwakilan

   3.1.5 Pengetahuan pemangku kepentingan utama terkait dengan pariwisata lokal

   3.1.6 Pengetahuan tentang masalah dan masalah khas dalam hubungan antara pariwisata lokal dan masyarakat

   3.1.7 Pengetahuan tentang biaya dan manfaat pariwisata untuk masyarakat lokal

   3.1.8 Pengetahuan tentang wawancara media, pelatihan dan teknik penyampaian presentasi

   3.2 Keterampilan

   3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan keterampilan komunikasi, negosiasi, perencanaan, organisasi dan interpersonal

4. Sikap kerja yang diperlukan

   4.1 Keterampilan berkomunikasi yang baik

   4.2 Bernegosiasi dengan baik

   4.3 Ketekunan, disiplin dan mudah bergaul

5 Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan interaksi dengan masyarakat lokal, lembaga pemerintah dan asosiasi industri, termasuk protokol yang berkaitan dengan pertemuan publik, penghubung media dan membuat komentar publik atas nama perusahaan

5.2 Ketelitian dalam mengidentifikasi, menjelaskan dan menyarankan solusi yang layak untuk masalah pariwisata yang berpotensi menyebabkan konflik di komunitas

KODE UNIT : **N.79JPW02.079.2**

JUDULUNIT : **Mengelola Rencana Pariwisata Regional**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menangani pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menghasilkan, menerapkan, memantau, dan mengevaluasi rencana wisata strategis dalam konteks lokal dan/atau regional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan rencana pariwisata regional	1.1 **Konteks untuk perusahaan** penyelenggara sehubungan dengan pengembangan pariwisata regional **diidentifikasi.** 1.2 **Analisis situasi** wilayah dan perusahaan penyelenggara dilakukan. 1.3 **Konsultasi masyarakat** untuk mengidentifikasi masalah, pendapat, saran, rekomendasi, dan preferensi regional dilibatkan. 1.4 **Pemangku kepentingan** dalam kaitannya dengan pengembangan dan implementasi rencana pariwisata regional diidentifikasi. 1.5 **Dampak pariwisata terhadap komunitas regional** dipertimbangkan. 1.6 **Sumber daya masyarakat dan industri yang tersedia** untuk mendukung implementasi rencana diidentifikasi. 1.7 **Konsultasi yang berkelanjutan** dengan masyarakat regional di seluruh proses pengembangan perencanaan **dijaga.** 1.8 **Rancangan rencana** untuk mencerminkan keprihatinan masyarakat dan persyaratan organisasi **dihasilkan.** 1.9 **Rencana** untuk persetujuan dan umpan balik **diserahkan.** 1.10 Rencana yang sesuai berdasarkan umpan balik yang diterima direvisi. 1.11 **Persetujuan dan/atau dukungan** untuk implementasi rencana **didapatkan.**
2. Menerapkan rencana pariwisata regional	2.1 **Saran kepada pemangku kepentingan dan komunitas regional** tentang niat

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	untuk memulai rencana yang disetujui **diberikan**. 2.2 Konsultasi berkelanjutan dengan pemangku kepentingan dan masyarakat selama implementasi dijaga. 2.3 **Tindakan yang diuraikan dalam rencana diikuti**. 2.4 Implementasi berdasarkan **masalah yang muncul** diubah. 2.5 **Implementasi rencana dipantau**.
3. Mengevaluasi rencana pariwisata regional	3.1 **Hasil rencana** dengan statistik dan kondisi sebelumnya **dibandingkan**. 3.2 **Hasil** dengan indikator kinerja utama sebagaimana dinyatakan dalam rencana **dibandingkan**. 3.3 Hasil yang tidak diinginkan dan/atau tidak diantisipasi diidentifikasi. 3.4 **Hasil** yang negatif dari rencana diselesaikan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Identifikasi konteks untuk perusahaan penyelenggara dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Meneliti rencana bisnis dan strategis untuk organisasi.

1.2.2 Berbicara dengan manajemen untuk mengidentifikasi masalah yang muncul yang berpotensi menyebabkan revisi pada rencana dan perubahan arah dan fokus bisnis.

1.2.3 Melakukan penelitian pasar untuk mengidentifikasi sikap masyarakat setempat terhadap masalah yang diidentifikasi.

1.2.4 Mengidentifikasi masalah yang muncul yang menjadi perhatian masyarakat.

1.2.5 Menentukan posisi organisasi saat ini terkait dengan pengembangan pariwisata di wilayah tersebut.

1.2.6 Menjelaskan dan mengukur inventarisasi infrastruktur pariwisata di wilayah tersebut yang dapat meliputi:

a. Transportasi.
b. Akomodasi.
c. Atraksi.
d. Eceran.
e. Layanan informasi pengunjung.
f. Wisata.
g. Fasilitas konferensi.

1.2.7 Menjelaskan dan mengukur daya dukung terkait pariwisata untuk wilayah tersebut.

1.3 Analisis situasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Menentukan kekuatan perusahaan dan wilayah setempat.

1.3.2 Menentukan kelemahan perusahaan dan wilayah setempat.

1.3.3 Menentukan peluang yang tersedia, atau menampilkan diri ke perusahaan dan wilayah setempat.

1.3.4 Mendefinisikan ancaman yang muncul di perusahaan dan wilayah setempat.

1.3.5 Merangkul faktor internal dan eksternal.

1.3.6 Mengidentifikasi kesenjangan produk dan layanan sehubungan dengan lokasi lain yang sebanding yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Ketidakmampuan untuk melayani permintaan saat ini.

b. Praktik pengoperasian yang tidak sesuai untuk pasar saat ini dan pengunjung.
c. Level harapan pengunjung yang berada di bawah level yang dapat diterima.
d. Kurangnya sumber daya untuk memungkinkan pemberian layanan diperlukan, termasuk sumber daya manusia, fisik dan keuangan.
e. Potensi yang ada yang tidak dieksploitasi.

1.3.7 Mengidentifikasi teknologi baru yang berdampak pada pariwisata dalam konteks wilayah dan pasar yang diidentifikasi.

1.4 Konsultasi masyarakat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Melakukan seminar dan pertemuan publik.

1.4.2 Penelitian komunitas regional formal dan informal.

1.4.3 Mendorong debat dan diskusi di media.

1.4.4 Membuat penampilan publik untuk berbicara dengan rencana yang diusulkan dan menanggapi pertanyaan dan kritik.

1.4.5 Memperbaiki kesalahan informasi yang ada di komunitas.

1.4.6 Memberikan informasi terkini berdasarkan bukti dan informasi yang dapat diverifikasi.

1.4.7 Terlibat dengan semua kelompok dalam komunitas regional.

1.4.8 Mendorong anggota masyarakat utama untuk berpartisipasi dalam komite pengarah dan dewan penasihat.

1.4.9 Melakukan kegiatan untuk mendapatkan dukungan masyarakat untuk tujuan perencanaan yang dimaksudkan.

1.4.10 Menjelaskan konteks dan tujuan yang diidentifikasi untuk proyek yang sedang dipertimbangkan untuk dimasukkan dalam rencana pariwisata regional formal.

1.5 Pemangku kepentingan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Khalayak ramai.

1.5.2 Pejabat terpilih termasuk politisi dengan tanggung jawab dan pengaruh dalam industri perjalanan dan pariwisata.

1.5.3 Birokrat senior dari lembaga pemerintah lokal, regional dan nasional.

1.5.4 Kelompok komunitas dan sesepuh.

1.5.5 Operator pariwisata, operator wisata, dan agen perjalanan.

1.5.6 Asosiasi industri perjalanan dan pariwisata dan badan perwakilan tertinggi.

1.5.7 Serikat buruh.

1.5.8 Media.

1.6 Dampak pariwisata pada komunitas regional dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Membuat daftar dan menggambarkan biaya untuk komunitas pariwisata setempat, dapat termasuk:

a. Trivialisasi budaya.
b. Efek pada struktur sosial.
c. Memperkenalkan pengaruh dan faktor negatif.
d. Dilusi budaya.
e. Meningkatnya kejahatan.
f. Kerusakan lingkungan setempat termasuk polusi.
g. Meningkatnya tekanan pada bangunan, fasilitas, dan infrastruktur yang ada.
h. Peningkatan biaya hidup.
i. Pekerjaan bergaji rendah.
j. Ketergantungan pada pariwisata.
k. Pekerjaan musiman.
l. Kemacetan lalu lintas.

1.7 Membuat daftar dan menjelaskan manfaat bagi komunitas pariwisata lokal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Manfaat ekonomi bagi masyarakat setempat.

1.7.2 Penciptaan peluang kerja untuk berbagi budaya dan mendidik pengunjung.

1.7.3 Peluang untuk berbagi budaya dan mendidik pengunjung.

1.7.4 Peluang investasi dalam bisnis, real estat, infrastruktur.

1.7.5 Pemeliharaan, pertumbuhan dan peningkatan fasilitas lokal.

1.7.6 Peningkatan fasilitas kesehatan dan pelatihan.

1.7.7 Sistem transportasi publik yang ditingkatkan.

1.7.8 Peluang untuk meningkatkan pelestarian aspek budaya, adat istiadat, dan masyarakat setempat yang terancam punah atau terancam.

1.7.9 Peluang untuk membuat masyarakat luas sadar akan masalah yang dihadapi masyarakat.

1.8 Sumber daya komunitas dan industri yang tersedia dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Sumber daya pemerintah daerah.

1.8.2 Asosiasi wisata lokal atau badan industri lainnya.

1.8.3 Kesiapsiagaan masing-masing operator pariwisata untuk berkontribusi dan mendukung rencana.

1.8.4 Keahlian mereka yang cenderung menerapkan rencana.

1.8.5 Posisi pasar saat ini dari tujuan/komunitas.

1.8.6 Peluang yang ada untuk sponsor dan/atau usaha patungan.

1.8.7 Potensi untuk hibah dan bantuan pemerintah lainnya.

1.8.8 Profil keterampilan lokal.

1.8.9 Luas dan kondisi infrastruktur lokal.

1.9 Menjaga konsultasi yang sedang berlangsung dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menggunakan media untuk mengkomunikasikan informasi dan kemajuan.

1.9.2 Membuat buletin untuk individu dan organisasi yang ditunjuk.

1.9.3 Melakukan serangkaian sesi informasi yang dijadwalkan.

1.9.4 Tersedia untuk menanggapi permintaan informasi dan pembaruan.

1.9.5 Membuat situs informasi di situs web perusahaan tuan rumah.

1.10 Menghasilkan rancangan rencana dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Memastikan bahwa inisiatif pembangunan sesuai dengan budaya dan lingkungan.

1.10.2 Mengembangkan seperangkat rencana yang selaras dengan persyaratan yang diterima dari rencana untuk menjadi *Specific; Measurable; Accurate; Realistic and Relevant; Trackable and Time Related* (SMART) yaitu spesifik; terukur; tepat; realistis dan relevan; dapat melacak dan terkait waktu.

1.10.3 Mengembangkan kebijakan dan prosedur untuk memandu dan mengatur implementasi rencana.

1.10.4 Mengalokasikan tugas, sumber daya, dan tanggung jawab untuk memungkinkan pencapaian tujuan rencana.

1.10.5 Mengidentifikasi standar kualitas yang akan berlaku untuk perencanaan implementasi.

1.10.6 Mengembangkan kriteria pemantauan dan evaluasi untuk menilai kemajuan dan keberhasilan rencana, termasuk pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU).

1.11 Memasukkan rencana dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mempresentasikan dan menjelaskan rencana di depan umum dan pertemuan-pertemuan lain yang ditargetkan.

1.11.2 Melepaskan rencana ke media untuk konsumsi dan diskusi publik.

1.11.3 Memberikan salinan rencana kepada lembaga pemerintah, badan industri dan pemangku kepentingan utama lainnya yang diidentifikasi.

1.11.4 Secara resmi mendaftarkan dan mengajukan rencana kepada otoritas yang ditunjuk yang memiliki kendali atas area yang ditargetkan untuk pembangunan.

1.12 Mendapatkan persetujuan dan/atau dukungan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Menerima izin resmi untuk melanjutkan.

1.12.2 Menerima persetujuan umum dari masyarakat.

1.12.3 Pemberian dana untuk memungkinkan dimulainya proyek.

1.13 Memberikan saran kepada pemangku kepentingan dan komunitas regional dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Melakukan wawancara media.

1.13.2 Menyediakan rilis media.

1.13.3 Mengadakan pertemuan informasi dengan pemangku kepentingan dan masyarakat terkait.

1.14 Mengikuti tindakan yang diuraikan dalam rencana yang disetujui dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Memastikan tanggung jawab dilepaskan sesuai alokasi.

1.14.2 Memastikan sumber daya yang dijanjikan oleh perusahaan penyelenggara dan/atau sumber daya yang dijanjikan oleh lembaga pemerintah, industri dan lembaga pemerintah akan datang, termasuk sumber daya fisik, sumber daya keuangan, dan sumber daya manusia.

1.14.3 Memastikan jadwal untuk pencapaian target terpenuhi.

1.14.4 Mengevaluasi kemajuan rencana terhadap IKU (Indikator Kinerja Utama) yang telah ditetapkan.

1.14.5 Mengawasi atau terlibat dalam tindakan yang dirancang untuk mencapai tujuan rencana, termasuk pendidikan/pelatihan, pembangunan fasilitas, melakukan kegiatan promosi.

1.14.6 Melibatkan komunitas dan individu sesuai proyeksi.

1.15 Masalah yang timbul dapat termasuk:

1.15.1 Peristiwa yang tidak terduga.

1.15.2 Masalah yang tidak terduga.

1.15.3 Pembalikan izin yang diperoleh sebelumnya dari individu dan otoritas.

1.15.4 Penarikan dukungan dari pemangku kepentingan utama.

1.16 Memantau implementasinya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menelusuri kemajuan rencana.

1.16.2 Merekam bukti kemajuan.

1.16.3 Menilai kemajuan terhadap Indikator Kinerja Utama (IKU) yang telah ditetapkan.

1.16.4 Memberitahu pemangku kepentingan tentang kemajuan yang dapat diverifikasi.

1.17 Membandingkan hasil rencana dengan statistik dan ketentuan sebelumnya harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Mengevaluasi data kualitatif dan kuantitatif.

1.17.2 Meneliti bukti anekdotal.

1.17.3 Menentukan hasil bersih dari inisiatif yang terkandung dalam rencana pariwisata regional.

1.18 Mengatasi hasil negatif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Pertemuan dengan pemangku kepentingan regional untuk menggambarkan dan mengukur, jika dapat diterapkan, hasil negatif.

1.18.2 Meminta maaf, misalnya ketika janji yang dibuat tentang rencana itu belum dapat dipenuhi.

1.18.3 Merevisi rencana, termasuk melakukan sumber daya tambahan, sesuai kebutuhan.

1.18.4 Menyerahkan rencana revisi untuk disetujui.

1.18.5 Melaksanakan rencana revisi.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan internet

2.2.2 Data masalah dan konteks pariwisata

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL5.11 *Develop, Implement, and Evaluate Regional Tourism Plans*

PANDUAN PENILAIAN

4. Konteks penilaian

4.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

4.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.1.1 Observasi demonstrasi.

1.1.2 Portofolio dari dokumentasi yang dihasilkan oleh kandidat, termasuk catatan pertemuan, bahan pertemuan, bahan penelitian, dan rencana umpan balik dari para pemangku kepentingan yang telah berpartisipasi dalam proses konsultasi dan implementasi.

1.1.3 Analisis data statistik yang berkaitan dengan pelaksanaan rencana proyek.

1.1.4 *Role play.*

1.1.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.1.6 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.15.4 Proyek dan kerja penugasan.

4.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

4. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada)

4. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan interaksi dengan komunitas lokal, lembaga pemerintah dan asosiasi industri, termasuk protokol yang berkaitan dengan pertemuan publik, penghubung media dan pembuatan komentar publik atas nama perusahaan

3.1.2 Prinsip dan praktik perencanaan strategis dan penelitian

3.1.3 Pengetahuan yang luas tentang wilayah di mana rencana akan diproduksi dan diimplementasikan

3.1.4 Pengetahuan tentang biaya dan manfaat pariwisata untuk dan untuk masyarakat lokal

3.1.5 Pengetahuan tentang hierarki badan pariwisata dan organisasi perwakilan

3.1.6 Pengetahuan pemangku kepentingan utama terkait dengan pariwisata lokal

3.1.7 Pengetahuan tentang masalah dan masalah khas dalam hubungan antara pariwisata lokal dan masyarakat

3.1.8 Pengetahuan tentang wawancara media, pelatihan dan teknik penyampaian presentasi

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan keterampilan komunikasi, negosiasi, perencanaan, organisasi, jejaring, dan interpersonal

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Terampil berkomunikasi dan bernegosiasi

4.2 Ketepatan dalam membuat perencanaan

5 Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan interaksi dengan masyarakat lokal, lembaga pemerintah dan asosiasi industri, termasuk protokol yang berkaitan dengan pertemuan publik, penghubung media dan pembuatan komentar publik atas nama perusahaan

5.2 Kecermatan dalam mengembangkan, mengimplementasikan dan mengevaluasi elemen-elemen terpilih dari rencana wisata

KODE UNIT : **N.79JPWOO.080.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Rencana *Sponsorship***

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengembangkan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan *sponsorship* yang dilakukan oleh operator dalam mendukung pertemuan, acara dan fungsi yang dilakukan oleh mitra bisnis atau organisasi industri lainnya.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan identifikasi konteks kegiatan *sponsorship*	1.1 **Peluang** keterlibatan dengan aktifitas *sponsorship* diidentifikasikan. 1.2 **Anggaran dikembangkan** untuk kegiatan *sponsorship*. 1.3 **Kriteria** untuk berpartisipasi dalam kegiatan *sponsorship* **ditentukan**. 1.4 **Alternatif selain partisipasi** dalam *sponsorship* di pertimbangkan. 1.5 **Dukungan dari pemasok** dan penyedia layanan untuk kegiatan *sponsorship* **ditetapkan**. 1.6 **Protokol** untuk memantau partisipasi dalam kegiatan *sponsorship* **ditetapkan**. 1.7 **Kriteria** untuk mengevaluasi keefektifan, kegiatan *sponsorship* **ditetapkan**. 1.8 **Produk dan layanan** yang mungkin dikembangkan untuk menyelaraskan dengan kegiatan *sponsorship* **diidentifikasikan**. 1.9 **Permintaan *sponsorship*** yang tidak dapat diakomodasi akan ditolak dan **akan ditentukan**.
2. Mengembangkan paket sponsor	2.1 **Elemen paket** *sponsorship* yang disiapkan untuk didukung oleh organisasi **diidentifikasikan**. 2.2 **Produk dan layanan** yang mungkin ditawarkan sebagai sponsor diidentifikasikan. 2.3 Ekspektasi organisasi dalam kaitannya dengan **pengembalian yang**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	diharapkan untuk paket sponsor yang berbeda ditetapkan. 2.4 **Masukan** yang dibutuhkan oleh organisasi terkait *sponsorship* diidentifikasikan. 2.5 **Informasi** sponsor kepada calon mitra **dikembangkan dan disebarkan**.
3. Menerapkan paket sponsor	3.1 **Detail sponsor** yang disiapkan organisasi untuk ditawarkan **dikonfirmasikan**. 3.2 **Pengembalian** yang akan diterima organisasi untuk sponsornya dikonfirmasikan. 3.3 **Peluang** tambahan sebagai hasil dari sponsor awal **dinegosiasikan**. 3.4 **Kontrak** terkait dengan sponsor **diselesaikan**. 3.5 **Staf** terkait dengan kesepakatan *sponsorship* yang telah ditandatangani **diarahkan**. 3.6 **Partisipasi** secara aktif dan sukarela dalam acara/kegiatan yang disponsori **dilaksanakan**. 3.7 **Syarat dan ketentuan** perjanjian *sponsorship* dipenuhi dan dipastikan. 3.8 **Penerapan kontribusi** sponsor, seperti yang telah ditetapkan sebelumnya **dipantau**. 3.9 **Hasil** partisipasi dalam *sponsorship*, seperti yang ditentukan sebelumnya **dicatat**.
4. Mengevaluasi keterlibata dalam *sponsorship*	4.1 **Hasil** dan hasil *sponsorship* terhadap Indikator Kinerja Utama (IKU) yang telah ditentukan sebelumnya **dinilai**. 4.2 **Umpan balik** tentang acara atau aktivitas sponsor **dicari**. 4.3 **Umpan balik** kepada penyelenggara acara atau aktivitas *sponsorship* **diberikan.** 4.4 **Keterlibatan** sponsor serupa apakah akan terjadi **ditentukan**. 4.5 Pelajaran yang didapat dari keterlibatan *sponsorship* untuk referensi di masa mendatang dicatat.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk manajemen aktivitas sponsor yang dipilih oleh perusahaan tuan rumah untuk berpartisipasi dalam divisi tenaga kerja pada industri perjalanan dan dapat mencakup:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) :

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
b. *Inbound Tour Operator/ Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent (*OTA).

1.2 Peluang untuk terlibat dengan aktivitas *sponsorship* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Pengaturan yang ada dengan mitra bisnis.

1.2.2 Mengidentifikasi bisnis dan mitra baru, termasuk identifikasi aliansi strategis dan potensi kegiatan usaha patungan.

1.2.3 Mengevaluasi pendatang baru ke pasar dalam hal usaha yang saling menguntungkan dan kemampuan mereka untuk menyediakan akses ke pasar baru.

1.2.4 Mendukung dan memperkuat hubungan dengan pelanggan sebelumnya.

1.2.5 Menanggapi permintaan langsung dukungan *sponsorship* untuk kegiatan.

1.2.6 Menilai potensi pengembalian dan eksposur yang menyertai kemungkinan keterlibatan dengan peluang sponsor individu.

1.2.7 Memastikan peluang untuk keterlibatan selaras dengan kebijakan, citra, nilai, dan misi perusahaan sebagaimana dinyatakan secara publik.

1.2.8 Memastikan keselarasan keterlibatan dengan *sponsorship* dengan bisnis dan rencana strategis organisasi.

1.2.9 Meninjau contoh keterlibatan sebelumnya dengan kegiatan *sponsorship,* termasuk mengacu pada evaluasi yang dilakukan pada keterlibatan tersebut.

1.3 Mengembangkan anggaran yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Menetapkan parameter keuangan untuk keterlibatan dengan aktivitas *sponsorship.*

1.3.2 Menentukan dukungan non-keuangan yang dapat disediakan untuk mitra, termasuk penggunaan staf perusahaan, penggunaan fasilitas, berbagi informasi dan pengetahuan, iklan dan promosi bersama, penyediaan produk dan layanan gratis dan/atau berdiskon.

1.3.3 Menjadwalkan keterlibatan dengan peluang sponsor untuk menyelaraskan dengan pembatasan arus kas yang relevan.

1.3.4 Menetapkan anggaran internal dan protokol alokasi sumber daya.

1.3.5 Memberi tahu personel internal tentang batasan yang ditempatkan pada sponsor.

1.4 Kriteria untuk berpartisipasi dalam kegiatan *sponsorship* yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Waktu dan durasi aktivitas.

1.4.2 Sifat aktivitas, termasuk pertimbangan target pelanggan yang ada untuk mencapai tujuan bisnis yang dinyatakan, citra acara karena sejalan dengan citra perusahaan, dan penilaian selebriti dan sejenisnya yang mungkin terlibat dalam aktivitas.

1.4.3 Potensi eksposur pasar dan promosi bisnis.

1.4.4 Berpotensi menghasilkan penjualan atau pelanggan tambahan.

1.4.5 Potensi kerugian yang terkait dengan tidak berpartisipasi dalam peluang *sponsorship.*

1.4.6 Kegiatan yang dilakukan oleh kompetisi dalam hal partisipasi mereka dalam kegiatan tersebut.

1.4.7 Apakah aktivitas tersebut hanya satu kali atau di alam, termasuk analisis durasi komitmen yang diperlukan untuk aktivitas tersebut.

1.4.8 Penentuan personel yang bertanggung jawab untuk membuat keputusan terkait *sponsorship.*

1.4.9 Tujuan khusus sebagaimana ditentukan oleh organisasi yang muncul dari waktu ke waktu.

1.5 Alternatif untuk berpartisipasi dalam *sponsorship* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Meningkatkan atau memvariasikan strategi promosi yang ada.

1.5.2 Meningkatkan hubungan masyarakat.

1.5.3 Meningkatkan atau memvariasikan iklan yang ada, termasuk pertimbangan berbagai media, frekuensi dan penempatan.

1.5.4 Menurunkan harga jual.

1.6 Mencari dukungan dari pemasok dan penyedia layanan yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Meminta bantuan *sponsorship* dari mitra bisnis.

1.6.2 Meminta bantuan *sponsorship* dari pelanggan.

1.6.3 Meminta bantuan dari badan industri puncak dan badan pemerintah.

1.7 Protokol untuk memantau partisipasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.7.1 Mengidentifikasi staf dan/atau lembaga eksternal untuk melacak penggunaan sumber daya yang disediakan.

1.7.2 Membuat catatan internal untuk mencatat hasil keterlibatan dalam aktivitas sponsor individu.

1.7.3 Mempersiapkan formulir dan sistem internal untuk memfasilitasi pelacakan jenis dan volume sumber daya yang berkomitmen untuk, dan disediakan untuk, kegiatan *sponsorship.*

1.7.4 Melakukan kunjungan terjadwal ke situs dan acara di mana sponsor telah disediakan.

1.7.5 Mengarsipkan bukti pemaparan dan menyebutkan bahwa organisasi menerima sebagai hasil dari keterlibatannya dengan setiap aktivitas sponsor.

1.8 Kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.8.1 Sejauh mana eksposur aktual cocok dengan eksposur yang dijanjikan/disepakati.

1.8.2 Klasifikasi dan kuantifikasi eksposur dengan inci kolom, menit dan kriteria lain dengan berbagai *outlet* media.

1.8.3 Indikator Kinerja Utama (IKU) yang dapat mencakup:

a. Jumlah pelanggan baru yang bersumber dan masuk ke database, termasuk penghitungan awal statistik yang ada sebelum keterlibatan dengan aktivitas *sponsorship.*

b. Penjualan, termasuk pemesanan lanjutan yang diterima, dan analisis statistik penjualan berdasarkan kategori yang teridentifikasi.

c. Target spesifik dan terukur lainnya yang dianggap relevan dengan organisasi pada saat itu.

d. Pertanyaan yang dibuat untuk bisnis sebagai hasil dari eksposur sponsor, termasuk pembentukan nomor kontak khusus untuk pertanyaan atau pembelian terkait sponsor.

1.9 Perubahan persepsi tentang bisnis, termasuk citra, posisi pasar dan produk serta layanannya setelah kegiatan *sponsorship.*

1.10 Identifikasi produk dan layanan yang mungkin dikembangkan untuk menyelaraskan dengan aktivitas *sponsorship.* Dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Memodifikasi produk dan layanan yang ada, termasuk perubahan pada tujuan, inklusi, promosi, waktu, durasi, jenis dan gaya akomodasi, dan pilihan perjalanan.

1.10.2 Memperkenalkan produk, layanan, atau paket baru untuk menyesuaikan dengan acara tersebut.

1.10.3 Mengembangkan produk dan layanan satu kali yang hanya tersedia untuk bertepatan dengan acara atau aktivitas sponsor.

1.10.4 Penamaan ulang paket untuk mencerminkan aktivitas *sponsorship.*

1.10.5 Bermitra bisnis lain dalam menciptakan produk usaha patungan.

1.10.6 Memberikan diskon untuk pembeli yang berpartisipasi dalam, atau menyelaraskan dengan, acara atau aktivitas.

1.11 Menentukan bagaimana permintaan *sponsorship* yang tidak dapat diakomodasi akan ditolak dapat mencakupi namun tidak terbatas:

1.11.1 Mempersiapkan surat 'terima kasih dan penyesalan' standar yang mengidentifikasi aktivitas lain yang dilakukan organisasi.

1.11.2 Menjelaskan bagaimana permohonan *sponsorship* tidak memenuhi kriteria bisnis yang diidentifikasi.

1.11.3 Bekerja dengan pelamar untuk merumuskan ulang aplikasi atau aktivitas mereka agar memenuhi syarat untuk mendapatkan sponsor.

1.11.4 Menunjuk dan melatih personel untuk menangani kasus semacam itu.

1.11.5 Mengidentifikasi kontribusi tambahan yang mungkin ditawarkan jika sponsor lain yang lebih substansial tidak dapat diberikan, termasuk *merchandise* organisasi, dan diskon yang dinominasikan.

1.11.6 Memastikan tanggapan negatif dari organisasi meninggalkan hasil positif di mata individu atau organisasi yang membuat permintaan.

1.12 Elemen paket sponsor dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Sponsor acara secara keseluruhan.

1.12.2 Hak penamaan.

1.12.3 Aktivitas yang dinominasikan dalam keseluruhan acara sponsor, termasuk makan, akomodasi, perjalanan, hiburan, pembicara tamu, acara sosial, promosi, dan iklan.

1.12.4 Kontribusi dukungan yang tidak diakui.

1.12.5 Pemberian dukungan pada prinsipnya saja.

1.12.6 Perkenalan dengan individu dan/atau bisnis lain yang mungkin menyediakan sponsor.

1.13 Produk dan layanan yang mungkin ditawarkan dapat mencakupi namun tidak terbatas :

1.13.1 Bantuan keuangan, termasuk kontribusi tunai, diskon, dan rabat.

1.13.2 Barang dagangan seperti tas, topi, pulpen, kaos yang menampilkan nama dan/atau logo perusahaan.

1.13.3 Materi iklan, termasuk poster, spanduk, dan berbagai materi tempat penjualan.

1.13.4 Tur, perjalanan, paket, dan produk atau layanan lain dari penawaran yang tersedia, termasuk penyediaan produk dan layanan yang telah diperoleh dari pemasok dan penyedia layanan yang mendukung bisnis, seperti makan, akomodasi, perjalanan, masuk ke objek wisata.

1.13.5 Nasihat dan informasi.

1.13.6 Personel untuk membantu perencanaan dan/atau pelaksanaan acara yang disponsori.

1.14 Tentukan ekspektasi organisasi harus terkait dengan pengembangan berbagai paket sponsor yang berbeda pada titik harga yang berbeda dan dapat mencakupi namun tidak terbatas:

1.14.1 Menominasikan jenis paket yang tersedia, seperti emas, perak atau perunggu.

1.14.2 Meresepkan nilai total setiap paket.

1.14.3 Menominasikan produk dan layanan yang termasuk dalam setiap paket.

1.14.4 Menjelaskan dan mengukur ekspektasi organisasi dalam kaitannya dengan penyediaan setiap paket, dalam kaitannya dengan penjualan, kontak yang dibuat,

eksposur publik umum, eksposur media, hak penamaan, penempatan produk, ukuran, jenis dan penempatan materi promosi perusahaan induk, dan tidak adanya pesaing industri, atau persyaratan terkait kedekatan pesaing dengan materi perusahaan tuan rumah.

1.14.5 Menjelaskan kepada penyelenggara apa yang dicakup sponsor dan pencapaian apa yang diharapkan untuk bisnis.

1.14.6 Mengidentifikasi penyediaan undangan pelengkap ke acara atau aktivitas, termasuk kursi, makanan dan tiket untuk digunakan oleh perusahaan tuan rumah dan kursi untuk didistribusikan ke pelanggan lain.

1.15 Masukan yang dibutuhkan oleh organisasi ke dalam pengaturan *sponsorship* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Nol masukan.

1.15.2 Partisipasi dalam perencanaan dan pelaksanaan dalam berbagai tingkatan mulai dari kapasitas penasihat hingga kursi di komite dan keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan.

1.15.3 Keputusan yang berkaitan dengan penempatan materi dan produk promosi perusahaan tuan rumah.

1.15.4 Keputusan yang berkaitan dengan keterlibatan pesaing dengan sponsor acara atau aktivitas yang sama.

1.16 Mengembangkan dan menyebarkan informasi sponsor dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.16.1 Mempersiapkan informasi *hard copy* yang menjelaskan kepada individu dan organisasi yang ditargetkan tentang sponsor apa yang tersedia dari perusahaan tuan rumah.

1.16.2 Meneruskan kit informasi sponsor ke penyelenggara acara dan aktivitas yang ditargetkan secara strategis.

1.16.3 Menjelaskan ketersediaan dan persyaratan *sponsorship* sebagai tanggapan atas pertanyaan yang diajukan.

1.16.4 Mendorong penyelenggara acara untuk mengajukan permohonan *sponsorship.*

1.17 Konfirmasikan bahwa detail sponsor dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Memperjelas elemen paket sponsor yang ada.

1.17.2 Menegosiasikan variasi ke paket sponsor standar.

1.17.3 Pertemuan dengan penyelenggara acara, dewan dan komite.

1.18 Konfirmasikan pengembalian yang akan diterima organisasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Memperoleh verifikasi bahwa hasil yang diharapkan untuk perusahaan tuan rumah akan datang.

1.18.2 Mengukur dan sepenuhnya mendeskripsikan ekspektasi perusahaan tuan rumah.

1.18.3 Menyesuaikan ekspektasi sesuai dengan umpan balik dan/atau informasi yang diterima dari penyelenggara, termasuk menambah, mengurangi atau mengganti ekspektasi.

1.18.4 Menjelaskan tujuan perusahaan tuan rumah terkait dengan *sponsorship* yang sedang dipertimbangkan.

1.18.5 Memberi masukan kepada penyelenggara bahwa pengembalian yang diidentifikasi ke perusahaan tuan rumah diharapkan menjadi bagian dari perjanjian yang mengikat secara hukum yang akan dibuat antara kedua pihak.

1.19 Kontrak lengkap dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Menyusun kontrak untuk persetujuan.

1.19.2 Membaca dan memahami semua syarat dan ketentuan kontrak mendapatkan nasihat dan persetujuan hukum.

1.19.3 Menandatangani kontrak.

1.19.4 Melakukan pembayaran awal saat penandatanganan kontrak, jika memungkinkan.

1.19.5 Mengajukan kontrak.

1.20 Pengarahan staf dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Memberi nasihat kepada staf personel yang terlibat dalam pengaturan *sponsorship.*

1.20.2 Menjelaskan kemungkinan dampak dari perjanjian *sponsorship* pada beban kerja tradisional.

1.20.3 Menjelaskan kebijakan dan prosedur yang direvisi atau baru untuk mendukung *sponsorship*.

1.20.4 Mendorong komitmen terhadap *sponsorship.*

1.20.5 Menyoroti manfaat yang mungkin mengalir ke staf dari keterlibatan dalam *sponsorship*, seperti menghadiri acara, dan bertemu selebriti.

1.21 Memastikan syarat dan ketentuan dari perjanjian *sponsorship* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.21.1 Menyediakan sumber daya seperti yang diidentifikasi dalam kontrak, termasuk produk, layanan, dan nasihat, bantuan, dan informasi lainnya.

1.21.2 Memastikan jumlah yang relevan disediakan.

1.21.3 Memastikan tanggal pasokan telah dipenuhi.

1.22 Memantau penerapan kontribusi *sponsorship* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Bertemu dengan penyelenggara untuk mendapatkan *update* acara dan laporan kemajuan.

1.22.2 Kunjungi acara dan situs untuk mengamati aktivitas, iklan, penempatan produk, dan sejenisnya.

1.22.3 Pantau media untuk mengidentifikasi iklan untuk acara atau aktivitas.

1.22.4 Mempertahankan pengetahuan tentang isi, syarat dan ketentuan kontrak.

1.22.5 Mengambil tindakan perbaikan di mana praktik atau hasil di bawah ekspektasi yang dinyatakan.

1.23 Hasil rekaman dan hasil dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Mengambil gambar/rekaman foto diam dan bergerak dari peristiwa dan aktivitas tambahan.

1.23.2 Mengarsipkan dokumentasi *hard copy* terkait dengan acara yang disponsori, termasuk artikel media, iklan media, laporan berkala, lembar umpan balik, data riset pasar.

1.23.3 Mencatat hasil statistik sesuai dengan indikator kinerja utama yang diidentifikasi.

1.24 Menilai hasil dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Menyusun data yang telah ditangkap.

1.24.2 Mengukur data statistik.

1.24.3 Membandingkan hasil aktual dengan proyeksi, harapan, dan indikator kinerja utama yang dinominasikan.

1.24.4 Mencari alasan di balik pencapaian atau tidak tercapainya target dan sasaran yang ditetapkan.

1.25 Umpan balik tentang acara atau aktivitas *sponsorship* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Mitra sponsor.

1.25.2 Peserta dalam acara/kegiatan yang disponsori.

1.25.3 Anggota masyarakat umum.

1.25.4 Staf perusahaan yang menghadiri dan/atau bekerja pada acara tersebut.

1.25.5 Asosiasi badan industri terkait.

1.25.6 Agensi pemerintahan.

1.25.7 Mitra usaha patungan, seperti pemasok/penyedia yang memberikan bantuan untuk kegiatan sponsor perusahaan tuan rumah.

1.26 Memberikan umpan balik kepada penyelenggara dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Memberikan data keras dan lunak mengenai dampak *sponsorship* terhadap organisasi.

1.26.2 Bertemu dengan mereka yang terlibat untuk membahas pelaksanaan umum acara, termasuk identifikasi keadaan khusus yang berdampak pada acara tersebut, seperti cuaca, masalah operasional, ketidakhadiran selebriti, dan kejadian serupa.

1.26.3 Berbagi informasi.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Komputer
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Alat tulis kantor
      2.2.2 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      (Tidak ada.)
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL5.12 *Develop, Implement, and Evaluate Sponsorship Plans*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Tempat kerja aktual atau simulasi dan penerapan industri dalam perencanaan, pengembangan, komunikasi, negosiasi, dan keterampilan manajemen terkait dengan alokasi dan implementasi program sponsor.
   1.2 Metode penilaian dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:
      1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.
      1.2.2 Portofolio dokumentasi yang dihasilkan oleh kandidat, termasuk penelitian, rencana, umpan balik, kontrak dan kesepakatan.
      1.2.3 Evaluasi hasil operasional yang dilakukan sebagai hasil pemberian *sponsorship.*
      1.2.4 Diskusi dengan individu yang terlibat dalam proses negosiasi *sponsorship.*
      1.2.5 Bermain peran.

1.2.6 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.7 Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh *supervisor.*

1.2.8 Proyek dan pekerjaan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan berurusan dengan pihak eksternal seperti pemasok dan pelanggan, dan kriteria penyediaan sponsorship, termasuk memahami hubungannya dengan bisnis dan arah strategis bisnis

3.1.2 Paket sponsor standar yang tersedia di seluruh industri

3.1.3 Prosedur dan protokol yang terlibat dalam aplikasi untuk, dan pemberian, sponsor

3.1.4 Pemasok dan penyedia layanan yang dapat membantu dalam pemberian sponsor kepada pihak lain

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengamati, menangkap dan mencatat bukti-bukti yang berkaitan dengan penerapan pemberian *sponsorship*

3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan keterampilan perencanaan, negosiasi, komunikasi dan penghubung

3.2.3 Teknik manajemen proyek

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Gesit dan lincah dalam melaksanakan proses pemasaran

4.2 Disiplin dalam menjalani tugas

4.3 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas

4.4 Aktif dalam berkomunikasi

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami kebijakan dan prosedur perusahaan tuan rumah sehubungan dengan berurusan dengan pihak eksternal seperti pemasok dan pelanggan, kriteria untuk, dan penyediaan, sponsor termasuk memahami hubungannya dengan bisnis dan arah strategis bisnis

5.2 Ketelitian dalam mengidentifikasi konteks aktivitas *sponsorship* untuk bisnis industri simulasi atau nyata

5.3 Kreatif mengembangkan dan mengelola implementasi tiga contoh paket sponsor yang dapat ditawarkan oleh bisnis nyata atau simulasi

KODE UNIT : **N.79JPW00.081.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Strategi Pemasaran Lokal**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengembangkan, mengelola dan mengevaluasi rencana pemasaran dan strategi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan lingkungan bisnis internal	1.1 Konfirmasi **orientasi bisnis** diidentifikasi. 1.2 **Aktivitas pemasaran lokal** yang telah lalu dinilai. 1.3 **Informasi kinerja** lokal dari semua area bisnis dianalisis. 1.4 **Jangkauan produk dan layanan lokal** dinilai. 1.5 **Sistem informasi pemasaran** yang digunakan oleh organisasi dievaluasi. 1.6 Penggunaan **bauran pemasaran** dalam kaitannya dengan **pasar sasaran lokal** yang teridentifikasi dan **strategi pemasaran** saat ini dijelaskan. 1.7 Informasi yang diidentifikasi dan kesimpulan yang dicapai dilaporkan.
2. Menentukan lingkungan bisnis eksternal	2.1 Informasi yang berkaitan dengan **peluang dan ancaman lokal** dijelaskan. 2.2 **Informasi pasar komparatif** lokal dianalisis. 2.3 **Tren industri dan pelanggan lokal** dianalisis. 2.4 Batasan **hukum, etika dan kendala lingkungan** yang berlaku untuk bisnis dianalisis. 2.5 Informasi yang diidentifikasi dan kesimpulan yang dicapai dilaporkan.
3. Menyiapkan strategi dan rencana pemasaran lokal	3.1 **Peluang lokal yang ada** dijelaskan. 3.2 Strategi pemasaran untuk mendukung peluang lokal yang teridentifikasi dikembangkan. 3.3 **Rencana pemasaran** untuk mendukung **kegiatan pemasaran** lokal yang teridentifikasi dikembangkan. 3.4 **Personel yang relevan** dalam fase pengembangan dan meminta

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	kontribusi dan umpan balik mereka dilibatkan. 3.5 Rencana pemasaran sesuai dengan **semua persyaratan yang diperlukan** dipastikan. 3.6 **Persetujuan untuk rencana pemasaran** didapatkan.
4. Mengelola strategi pemasaran lokal	4.1 **Rencana pemasaran yang disetujui** untuk mereka yang bertanggung jawab atas implementasi dikomunikasikan. 4.2 **Kegiatan dan strategi** yang tertuang dalam rencana pemasaran diterapkan. 4.3 **Pelaksanaan rencana pemasaran** dipantau. 4.4 **Laporan kemajuan** rencana pemasaran dihasilkan. 4.5 **Informasi tentang kegiatan pemasaran** disampaikan kepada staf operasional.
5. Melaksanakan evaluasi strategi pemasaran lokal	5.1 Aktivitas pemasaran terhadap **indikator kinerja utama** yang telah disepakati dievaluasi. 5.2 **Rencana pemasaran** dalam menanggapi informasi yang diterima tentang kemajuan yang dicapai disesuaikan. 5.3 **Perubahan pada rencana** pemasaran lokal awal diterapkan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. *Biro perjalanan wisata umrah dan haji.*
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent (OTA).*

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Orientasi bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Kegiatan inti, menjelaskan bagaimana organisasi menjalankan bisnis.

1.2.2 Basis pelanggan, termasuk pasar sasaran dan pemahaman tentang karakteristik demografis yang berlaku.

1.2.3 Nilai-nilai bisnis, untuk memandu posisi etis yang diadopsi oleh organisasi dalam hal bisnis dan negara yang akan ditangani serta praktik bisnis yang akan dipatuhi.

1.2.4 Arah bisnis saat ini, seperti pertumbuhan, kontraksi, keadaan pasar terkini, pengarahan ulang dan fokus bisnis lokal.

1.3 Aktivitas pemasaran lokal yang telah lalu dinilai dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Mengidentifikasi kampanye, promosi, dan jenis inisiatif pemasaran lainnya yang telah digunakan oleh bisnis.

1.3.2 Mengidentifikasi personel dan media yang terlibat.

1.3.3 Mengidentifikasi semua biaya, baik moneter maupun non-moneter yang terkait dengan aktivitas tersebut.

1.3.4 Menentukan bagaimana kampanye, promosi dan jenis inisiatif pemasaran lainnya dipersepsikan dan diterima oleh pasar sasaran dan masyarakat umum.

1.3.5 Mengukur hasil kegiatan pemasaran, termasuk hasil yang diinginkan dan tidak diantisipasi, penjualan dan hasil moneter dan perbandingan dengan Indikator Kinerja Utama (IKU) yang telah ditetapkan.

1.4 Informasi kinerja akan melibatkan referensi ke catatan internal, seperti laporan penjualan, statistik keuangan, riset pasar, termasuk laporan pemasaran, tren pasar dan dokumen perencanaan bisnis dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Kekuatan dan kelemahan yang dimiliki bisnis dalam hal pasar dan pasar sasaran yang teridentifikasi, termasuk

kekuatan dan kelemahan sumber daya manusia, intelektual, keuangan dan fisik.

1.4.2 Faktor penentu keberhasilan untuk setiap pusat pendapatan atau departemen.

1.4.3 Kemampuan saat ini, termasuk:

a. Informasi kinerja akan melibatkan referensi ke catatan internal, seperti laporan penjualan, statistik keuangan, riset pasar, termasuk laporan pemasaran, tren pasar dan dokumen perencanaan bisnis dan dapat mencakup: Manusia, seperti jumlah staf, personel kunci, moral, kepemimpinan dan komunikasi antar staf. Keuangan, seperti arus kas, tingkat hutang-ekuitas, tingkat aset, profitabilitas dan modal yang tersedia. Sumber daya fisik, seperti pabrik dan peralatan, kontrol kualitas, penelitian dan pengembangan, paten, metode produksi, dan kapasitas *e-commerce*. Pemasaran, seperti basis pelanggan, struktur harga, distribusi, lokasi, promosi, dan jangkauan produk.

1.4.4 Sumber daya dan/atau sumber daya yang ada yang dapat diakses oleh bisnis dan/atau kewenangan penggunaannya, termasuk pendanaan dan pengetahuan pasar/produk.

1.4.5 Faktor operasional yang relevan, termasuk jam operasi, lokasi, tingkat keahlian staf dan kapasitas komunikasi.

1.4.6 Perlunya bantuan spesialis, termasuk bantuan khusus dalam pengoperasian bisnis dan dalam hal keahlian pemasaran.

1.4.7 Perlunya riset pasar segera untuk memberikan informasi terkait dengan kesenjangan yang teridentifikasi dalam intelijen pemasaran.

1.5 Jangkauan produk dan layanan lokal dinilai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Mengidentifikasi tingkat kinerja semua produk dan layanan yang ditawarkan untuk dijual, termasuk lini

berkinerja buruk dan lini berkinerja terbaik.

1.5.2 Mengelompokkan produk dan layanan serupa.

1.5.3 Mengidentifikasi alasan baris berkinerja buruk dan baris berkinerja terbaik.

1.5.4 Membandingkan produk dan layanan yang ditawarkan dengan yang ditawarkan oleh pesaing lokal.

1.6 Sistem informasi pemasaran dapat mencakupi namum tidak terbatas pada:

1.6.1 Kecerdasan pemasaran regulasi.

1.6.2 Data dan informasi riset pasar.

1.6.3 Dukungan keputusan pemasaran, termasuk personel yang terlibat dan cakupan otoritas yang relevan.

1.7 Bauran pemasaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Harga.

1.7.2 Produk.

1.7.3 Tempat.

1.7.4 Promosi.

1.8 Pasar sasaran lokal yang teridentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Produk atau layanan tertentu, baru atau yang sudah ada.

1.8.2 Sebuah tujuan.

1.8.3 Suatu acara.

1.8.4 Produk dan acara komunitas.

1.9 Strategi pemasaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Deskripsi tentang bagaimana tujuan rencana pemasaran akan dicapai, mengidentifikasi segmen pasar yang akan ditargetkan dan menjelaskan bagaimana produk dan layanan yang ditawarkan kepada mereka akan diposisikan di pasar.

1.9.2 Strategi pemasaran harus konsisten dengan arah, nilai dan rencana bisnis organisasi; contoh strategi pemasaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Untuk menargetkan sektor perjalanan perusahaan.

b. Untuk meningkatkan penjualan tambahan kepada pembeli tiket.

1.10 Peluang dan ancaman dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Tren pertumbuhan pasar dan potensi yang diproyeksikan, termasuk tren pasar umum serta data spesifik yang berkaitan dengan pasar sasaran yang teridentifikasi sesuai dengan bisnis.

1.10.2 Faktor risiko yang berkaitan dengan sektor industri yang sedang dipertimbangkan, termasuk peristiwa cuaca, terorisme, kerusuhan politik, dan peringatan perjalanan.

1.10.3 Persaingan, termasuk mengidentifikasi pendatang baru, bisnis yang telah meninggalkan industri, aktivitas yang dilakukan oleh persaingan, dampak aktivitas pesaing terhadap kinerja bisnis termasuk penjualan dan keuntungan, strategi pemasaran, tujuan, kekuatan dan kelemahan mereka.

1.10.4 Legislasi dan kebijakan pemerintah, termasuk bagaimana perubahan ini dapat/akan berdampak pada bisnis dan area lokal, peristiwa dan sejenisnya.

1.10.5 Mengidentifikasi perubahan dalam teknologi yang telah menunjukkan kemampuan, atau potensi untuk mempengaruhi industri, seperti inisiatif *e-commerce*, termasuk promosi berbasis web, pemesanan *online*, pembayaran elektronik dan *e-ticketing.*

1.10.6 Perekonomian, mengidentifikasi inflasi, tingkat suku bunga, ketersediaan kredit, tingkat pengangguran, ketersediaan staf yang terlatih, berpengalaman dan berkualifikasi untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah ditentukan dalam bisnis, tingkat aktivitas ekonomi dan perubahan populasi.

1.10.7 Pemasok, termasuk pertimbangan merger/monopoli, harga, distribusi, persaingan, pengaturan waralaba, sub-lembaga, perusahaan nasional dan multi-nasional.

1.10.8 Proses analisis situasional SWOT *(Strength, Weakness, Opportunity, Threat*).

1.11 Informasi pasar komparatif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Informasi praktik terbaik, termasuk standar industri lokal, rekomendasi oleh badan regional/nasional dan standar dunia.

1.11.2 Pembandingan, seperti membandingkan kinerja dan praktik perusahaan induk dengan praktik terbaik di seluruh dunia/industri yang diterima.

1.11.3 Informasi pesaing, termasuk tingkat layanan, jumlah staf, jam perdagangan, lokasi, harga yang dikenakan, penawaran khusus, aktivitas promosi, produk dan layanan yang ditawarkan, tingkat kepuasan pengguna dengan penyediaan layanan oposisi.

1.12 Tren industri dan pelanggan lokal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Faktor ekonomi, termasuk nilai tukar mata uang, resesi dan nilai mata uang yang relevan.

1.12.2 Faktor ekologi dan lingkungan, termasuk daya dukung, masalah yang berkaitan dengan nilai organisasi, keberlanjutan dan fungsi dan kegiatan wisata yang bertanggung jawab, pernyataan dan laporan dampak lingkungan.

1.12.3 Faktor sosial dan budaya, termasuk dampak kegiatan pariwisata pada masyarakat lokal dan kesenangan, penghormatan dan perlindungan budaya mereka.

1.12.4 Perubahan teknologi dan bagaimana pengaruhnya terhadap pelanggan dalam hal mencari informasi, pemesanan penginapan, melakukan pembayaran, dan menerima tiket.

1.12.5 Faktor industri, termasuk kapasitas dan kapabilitas penyedia layanan dukungan untuk memberikan produk dan layanan pendukung yang diperlukan untuk

memungkinkan pengiriman produk dan layanan yang teridentifikasi.

1.13 Hukum, etika dan kendala lingkungan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Kebijakan organisasi yang berkaitan dengan etika bisnis, nilai-nilai dan kepercayaan perusahaan.

1.13.2 Kewajiban operasional yang diatur undang-undang.

1.13.3 Persyaratan kepatuhan pendaftaran.

1.13.4 Kepatuhan terhadap kode praktik industri, badan puncak, dan badan pemerintah.

1.13.5 Mematuhi ekspektasi budaya dan pengaruh masyarakat lokal.

1.13.6 Memastikan janji yang dibuat terkait dengan masalah yang tidak dimandatkan dipenuhi.

1.13.7 Mendukung tanggung jawab sosial dengan menjadi warga perusahaan yang bertanggung jawab.

1.14 Peluang lokal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Produk.

1.14.2 Jasa.

1.14.3 Paket.

1.14.4 Tujuan dan arahan bisnis khusus.

1.14.5 Pasar sasaran yang teridentifikasi.

1.14.6 Kekuatan organisasi.

1.14.7 Keunggulan kompetitif.

1.15 Rencana pemasaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mengalokasikan sumber daya, termasuk keuangan, manusia, fisik dan waktu.

1.15.2 Mengalokasikan tanggung jawab untuk mengimplementasikan aspek-aspek rencana yang dinominasikan.

1.15.3 Menentukan tujuan.

1.15.4 Mengidentifikasi dan mendeskripsikan aktivitas pemasaran yang akan dilakukan.

1.15.5 Mengidentifikasi pasar sasaran di mana setiap aktivitas berlaku.

1.15.6 Mengidentifikasi pemantauan yang direncanakan untuk memeriksa implementasi.

1.15.7 Spesifikasi indikator kinerja utama untuk menentukan efektivitas rencana.

1.15.8 Mengkomunikasikan dan menjelaskan rencana kepada personel terkait.

1.15.9 Menentukan jadwal untuk implementasi rencana yang efektif, termasuk menetapkan pencapaian, jika sesuai.

1.16 Kegiatan pemasaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Tindakan khusus yang harus diambil untuk memungkinkan pencapaian strategi pemasaran yang ditentukan, contohnya termasuk:

a. Melakukan periklanan media.

b. Melakukan kompetisi.

c. Menggunakan tim penjualan pribadi.

1.17 Personel yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Tenaga pemasaran.

1.17.2 Karyawan bagian penjualan.

1.17.3 Staf kontak pelanggan.

1.17.4 Spesialis riset pasar, termasuk bisnis eksternal yang dipekerjakan dengan dasar biaya untuk layanan.

1.17.5 Kantor pusat.

1.17.6 Manajer dan supervisor.

1.17.7 Pelanggan.

1.17.8 Mitra usaha patungan.

1.18 Semua persyaratan yang diperlukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Kepatuhan dengan kewajiban kepatuhan yang diberlakukan secara eksternal.

1.18.2 Kebijakan dan prosedur internal.

1.18.3 Nilai-nilai dan keyakinan internal.

1.18.4 Standar etika.

1.18.5 Kode praktik yang relevan yang diikuti oleh organisasi.

1.19 Persetujuan untuk rencana pemasaran didapatkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Meneruskan draf rencana dengan rekomendasi untuk disetujui manajemen.

1.19.2 Mempersiapkan pengajuan sesuai dengan persyaratan internal yang ditentukan.

1.19.3 Mendistribusikan banyak salinan draf ke jaringan pembuat keputusan yang teridentifikasi.

1.19.4 Berbicara tentang rencana dan menjelaskan aspek, sesuai kebutuhan.

1.19.5 Memberikan dukungan tambahan dan/atau informasi tambahan untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan akhir.

1.19.6 Merevisi draf rencana berdasarkan umpan balik dari pengambil keputusan.

1.20 Rencana pemasaran yang disetujui dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Meneruskan draf rencana dengan rekomendasi untuk disetujui manajemen.

1.20.2 Mempersiapkan pengajuan sesuai dengan persyaratan internal yang ditentukan.

1.20.3 Mendistribusikan banyak salinan draf ke jaringan pembuat keputusan yang teridentifikasi.

1.20.4 Berbicara tentang rencana dan menjelaskan aspek, sesuai kebutuhan.

1.20.5 Memberikan dukungan tambahan dan/atau informasi tambahan untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan akhir.

1.20.6 Merevisi draf rencana berdasarkan umpan balik dari pengambil keputusan.

1.20.7 Menyoroti poin kemajuan/pencapaian di sepanjang jalan.

1.20.8 Menjelaskan proses pelaporan dan pemantauan.

1.20.9 Mendefinisikan bagaimana kinerja individu dan

keseluruhan rencana akan dinilai.

1.21 Kegiatan dan strategi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Memastikan rincian rencana pemasaran yang disetujui dilaksanakan sebagaimana dimaksud dan tepat waktu.

1.21.2 Memberikan bantuan kepada mereka yang memiliki tanggung jawab khusus.

1.21.3 Mendukung personel yang bertanggung jawab dengan mengisinya kembali dengan staf lain jika diperlukan.

1.21.4 Menjaga profil tinggi untuk aktivitas pemasaran sehingga tetap menjadi prioritas untuk bisnis dan staf.

1.21.5 Menyemangati staf.

1.21.6 Mengakui kinerja dan kepatuhan terhadap persyaratan rencana pemasaran.

1.22 Pelaksanaan rencana pemasaran dipantau dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Mengamati personel yang bertanggung jawab melakukan aktivitas yang ditentukan.

1.22.2 Meninjau kutipan yang diterima dari pemasok untuk melakukan aktivitas pemasaran, termasuk periklanan, aktivitas promosi, *merchandising*, elemen paket, penyedia produk dan layanan.

1.22.3 Memeriksa pengeluaran yang terkait dengan kegiatan.

1.22.4 Melakukan pertemuan kemajuan secara teratur untuk menjaga rencana tetap pada jalurnya, membahas masalah yang timbul dan membuat/membantu keputusan operasional.

1.22.5 Bertemu dengan pemasok/penyedia untuk meninjau kemajuan mereka terkait dengan keterlibatan mereka dengan bidang kerja yang diidentifikasi/dikontrak.

1.23 Laporan kemajuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Membuat presentasi lisan kepada pemangku kepentingan dan manajemen.

1.23.2 Memberikan laporan tertulis.

1.23.3 Memperhatikan sejauh mana implementasi *marketing plan*

sesuai dengan anggaran dan pedoman terkait waktu yang ditetapkan dalam rencana.

1.23.4 Membuat rekomendasi untuk mengembalikan rencana ke jalur yang terlambat dari jadwal.

1.23.5 Membuat rekomendasi untuk alokasi ulang biaya di mana kegiatan melebihi tingkat yang diproyeksikan.

1.23.6 Menyoroti masalah yang timbul yang telah, atau mungkin berdampak, pada penyelesaian proyek tepat waktu dan/atau pada efektivitas akhirnya.

1.24 Informasi tentang kegiatan pemasaran dengan staf operasional dibagi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Memberi tahu staf tentang kemajuan.

1.24.2 Mempertahankan fokus pada sasaran dan tujuan yang diidentifikasi.

1.24.3 Membuat staf sadar akan tujuan.

1.24.4 Memberi tahu staf tentang bagaimana aktivitas dan strategi yang diidentifikasi akan berdampak pada kontak pelanggan individu dan/atau peran penjualan, termasuk:

a. Menjelaskan kesepakatan yang diiklankan.
b. Memberi nasihat kepada staf tentang harga khusus yang berlaku.
c. Memberi nasihat kepada staf terkait dengan syarat dan ketentuan baru dan/atau yang direvisi.
d. Menyajikan contoh iklan yang relevan dan materi promosi lainnya.

1.24.5 Memberi nasihat kepada staf tentang tanggal/waktu mulai dan selesai yang relevan untuk kegiatan promosi.

1.25 Indikator kinerja utama dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Pertanyaan yang diterima, termasuk pertanyaan *online*, pertanyaan tatap muka, pertanyaan melalui telepon, tanggapan terhadap ajakan bertindak media yang ditargetkan, permintaan informasi yang dikirim melalui pos.

1.25.2 Pemesanan diterima.

1.25.3 Uang muka dikumpulkan.

1.25.4 Perubahan nomor *database* pelanggan dan detailnya.

1.25.5 Pelanggan baru tertarik dan/atau dengan siapa kontak dibuat.

1.25.6 Penjualan yang dilakukan, termasuk membedakan penjualan berdasarkan nilai, tipe unit dan kelompok pembelian pasar sasaran.

1.25.7 Menilai laba atas investasi untuk uang yang dikeluarkan untuk kegiatan periklanan dan promosi.

1.25.8 Menilai perubahan, jika ada, pada citra dan reputasi perusahaan di pasar.

1.25.9 Mengukur tingkat kesadaran publik terkait dengan aktivitas pemasaran tertentu.

1.26 Rencana pemasaran disesuaikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Menyediakan sumber daya tambahan untuk memperluas aktivitas pemasaran.

1.26.2 Mengubah alternatif pemasaran yang digunakan, termasuk mengubah media yang digunakan, merevisi frekuensi iklan, dan mengubah konten iklan.

1.26.3 Mundur dari aktivitas yang terbukti tidak berhasil, atau yang kontraproduktif.

1.26.4 Memperluas penawaran terbatas.

1.26.5 Mengubah jadwal untuk menanggapi masalah positif dan negatif yang timbul.

1.26.6 Menanggapi tindakan yang dilakukan pesaing dalam menanggapi aktivitas pemasaran yang dilakukan oleh organisasi.

1.27 Perubahan pada rencana dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.27.1 Merevisi rencana.

1.27.2 Mengkomunikasikan revisi kepada orang-orang yang relevan, termasuk staf penjualan dan kontak pelanggan.

1.27.3 Menyediakan sumber daya yang teridentifikasi.

1.27.4 Memastikan pengaturan sebelumnya diubah berdasarkan revisi yang dibuat, termasuk perjanjian dengan pengiklan, mitra usaha patungan, pemasok dan sejenisnya.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTA.CL5.14 *Develop, Manage, and Evaluate Local Marketing Strategies*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.

1.2 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja atau area tanggung jawab individu.

1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.3.1 Studi kasus.

1.3.2 Pengamatan kinerja praktik kandidat.

1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.3.4 Analisis portofolio bukti yang dihasilkan oleh kandidat yang dapat mencakup bahan penelitian, draf/rencana akhir, strategi, kegiatan, anggaran, risalah rapat dan agenda rapat.

1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diketahui oleh *supervisor.*

1.3.6 Proyek dan pekerjaan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Mengetahui kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan penetapan arah bisnis, sasaran kinerja bisnis, praktik dan tujuan pemasaran

3.1.2 Mengetahui tentang industri perjalanan dan pariwisata lokal termasuk operator, tren, produk, layanan, harga dan sejenisnya

3.1.3 Mengetahui prinsip riset pasar, pengumpulan dan analisis data

3.1.4 Mengetahui tentang teknik dan format perencanaan pemasaran

3.1.5 Mengetahui dengan mendalam tentang jaringan pemasaran dan distribusi perjalanan/pariwisata

3.1.6 Mengetahui tentang masalah hukum yang berkaitan dengan aktivitas pemasaran

3.1.7 Mengetahui dan mampu mengelola perusahaan, memiliki sikap kepemimpinan, dapat mempengaruhi orang lain, bernegosiasi, berkomunikasi, dapat memecahkan masalah dan kemampuan membangun tim

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk mempersiapkan dan menyajikan laporan.

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Gesit dan lincah mengerjakan tugas-tugas pemasaran.
    4.2 Disiplin dalam menjalani tugas.
    4.3 Bertanggungjawab dalam menjalankan tugas.
    4.4 Aktif dalam berkomunikasi.
    4.5 Jeli terhadap hukum hukum yang berlaku di bagian pemasaran dan perjanjian dengan pelanggan.

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi lingkungan bisnis internal dan eksternal yang berlaku untuk operasi industri nyata atau simulasi dan menyiapkan serangkaian rencana pemasaran yang komprehensif, layak dan efektif, termasuk perincian yang berkaitan dengan strategi pemasaran dan aktivitas pemasaran untuk mengatasi peluang dan ancaman yang teridentifikasi secara berurutan untuk mengoptimalkan penjualan dan keuntungan untuk pasar sasaran/produk dan layanan
    5.2 Kecermatan dalam menjelaskan prosedur pemantauan, evaluasi dan pelaporan yang efektif dan andal yang harus diterapkan pada kegiatan penilaian di atas

KODE UNIT : **N.79JPW00.082.2**

JUDUL UNIT : **Mengembangkan Pariwisata yang Ramah Lingkungan dan Berkelanjutan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk merencanakan monitoring dan evaluasi aktivitas pariwisata yang berkelanjutan secara ekologis di destinasi pilihan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan rencana untuk pelaksanaan pariwisata yang berkelanjutan secara ekologis	1.1 **Dampak ekologi** yang berlaku untuk tujuan yang dipilih diverifikasi. 1.2 **Potensi aktivitas pariwisata** yang cocok yang mungkin dilakukan diidentifikasi. 1.3 Konsultasi dengan **pemangku kepentingan** dilakukan. 1.4 **Keuntungan ekonomi dan sosial dari pengenalan aktivitas pariwisata ke komunitas tujuan** diidentifikasi. 1.5 **Teknik dan metode untuk mengelola dampak pariwisata berdampak minimal** diteliti. 1.6 Informasi pemangku kepentingan dan informasi penelitian lainnya dimasukkan ke dalam proses perencanaan. 1.7 **Hubungan yang ada antara pariwisata dan lingkungan** dibangun. 1.8 **Rencana untuk implementasi pariwisata berkelanjutan** yang telah disepakati ditetapkan. 1.9 **Kebijakan dan prosedur yang ramah lingkungan dan ekologis** untuk mendukung aktivitas pariwisata berkelanjutan ditetapkan. 1.10 **Strategi untuk menyeimbangkan kelestarian ekologi dan kelangsungan ekonomi dari pelaksanaan pariwisata** yang diproyeksikan dikembangkan. 1.11 **Peran dan tanggung jawab untuk pembangunan pariwisata** berkelanjutan kepada **peserta yang sesuai** dialokasikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	1.12 Berlangganan program sertifikasi ekowisata yang diakui untuk aktivitas pariwisata yang diusulkan diidentifikasi.
2. Memantau hasil pelaksanaan pariwisata berkelanjutan secara ekologis	2.1 **Evaluasi lokasi** untuk menetapkan titik awal pengukuran dampak ekologi dilakukan. 2.2 Metode **pengumpulan data** yang sesuai untuk mencatat dampak ekologi diterapkan. 2.3 **Tindakan perbaikan segera** untuk mengatasi dampak waktu nyata yang merugikan secara signifikan terhadap ekologi dimulai. 2.4 Komunitas lokal dalam kegiatan pemantauan dilibatkan. 2.5 Berbagi informasi dengan pemangku kepentingan dilakukan sesuai kebutuhan.
3 Memperbaiki dampak negatif dari aktivitas pariwisata yang berkelanjutan secara ekologis	3.1 **Tindakan perbaikan** untuk membatasi dampak negatif yang dapat diamati diambil. 3.2 **Konservasi habitat** dilakukan. 3.3 Keterlibatan dalam pemulihan dan **restorasi habitat** ditunjukkan. 3.4 **Translokasi habitat dan spesies** dilakukan.
4 Membuat laporan tentang dampak aktivitas pariwisata yang berkelanjutan secara ekologis	4.1 **Bahan laporan** untuk diseminasi disiapkan. 4.2 Berbagi materi laporan dengan pemangku kepentingan dilakukan. 4.3 Ketersediaan bahan laporan untuk komunitas yang lebih luas dipastikan. 4.4 Identifikasi masalah laporan yang membutuhkan perhatian dilakukan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company (*TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Dampak ekologi dapat mencakup dampak positif dan negatif dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Perubahan lingkungan alam termasuk dampak pada peristiwa perkembangbiakan, pengamatan spesies, kepadatan tingkat tebar, perubahan umum dan yang spesifik pada flora dan fauna.

1.2.2 Peluang untuk konservasi dan perlindungan ekologi umum dari situs dan spesies.

1.2.3 Edukasi potensi pengunjung untuk meningkatkan kesadaran tentang masalah lingkungan dan perhatian khusus terhadap spesies.

1.2.4 Reklamasi dan perbaikan situs yang sudah terkena dampak negatif.

1.2.5 Perubahan lingkungan alam termasuk dampak pada peristiwa perkembangbiakan, pengamatan spesies, kepadatan tingkat tebar, perubahan umum dan spesifik pada flora dan fauna.

1.2.6 Peluang untuk konservasi dan perlindungan ekologi umum dari situs dan spesies.

1.2.7 Edukasi pengunjung potensial untuk meningkatkan kesadaran tentang masalah lingkungan dan perhatian khusus spesies.

1.2.8 Reklamasi dan perbaikan situs yang sudah terkena dampak negatif.

1.2.9 Kerusakan fisik pada bangunan terkenal dan situs sensitif.

1.2.10 Masuknya spesies eksotik dan/atau liar ke dalam kawasan.

1.2.11 Polusi termasuk udara, air, tanah dan visual.

1.2.12 Permintaan berlebih pada sumber daya yang terbatas termasuk energi, bahan habis pakai dan fasilitas dan infrastruktur pengelolaan limbah.

1.2.13 Kemacetan lalu lintas menyebabkan potensi mengemudi *off-road* dan pembuatan trek yang tidak sah.

1.2.14 Hilangnya habitat terancam dan fauna domestik lainnya.

1.3 Operasi pariwisata potensial yang sesuai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Toko *retail.*

1.3.2 Atraksi.

1.3.3 Tur termasuk jalan-jalan, kunjungan singkat, perjalanan sehari dan tur yang diperpanjang.

1.3.4 Kegiatan berbasis darat, air dan udara.

1.3.5 Akomodasi dan berkemah.

1.3.6 Kegiatan interpretatif.

1.4 Pemangku kepentingan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Komunitas tuan rumah tempat kegiatan pariwisata yang diusulkan akan ditempatkan.

1.4.2 Penanam modal.

1.4.3 Otoritas lokal.

1.4.4 Badan pengelola lahan.

1.4.5 Perwakilan grup konsumen termasuk operator tur, operator atraksi, dan penyedia layanan.

1.4.6 Pemasok teknologi, produk, dan layanan yang ramah lingkungan.

1.4.7 Badan perwakilan industri tertinggi.

1.5 Manfaat ekonomi dan sosial ke komunitas tujuan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Perlindungan budaya.

1.5.2 Keamanan masyarakat lokal.

1.5.3 Pekerjaan dan peluang bisnis.

1.5.4 Peningkatan infrastruktur.

1.5.5 Peningkatan standar hidup.

1.5.6 Pemeliharaan gaya hidup individu dan kelompok masyarakat.

1.5.7 Mempertahankan kemampuan untuk menikmati dan menggunakan area yang akan dikembangkan.

1.5.8 Tingkat pendapatan yang lebih tinggi.

1.6 Teknik yang berdampak minimal harus dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Memberi tahu pengunjung tentang perilaku yang diharapkan.

1.6.2 Teknik pengerasan situs.

1.6.3 Solusi teknologi.

1.6.4 Sosialisasi pendidikan publik.

1.6.5 Hambatan dan konstruksi untuk membatasi atau membatasi akses ke area dan situs.

1.6.6 Mempertahankan keaslian makna selama di atas panggung.

1.7 Metode pengelolaan dampak minimal wisata dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menetapkan batas perubahan yang dapat diterima *Location Area Code* (LAC).

1.7.2 Zonasi kawasan terancam.

1.7.3 Total larangan akses ke area yang dinominasikan.

1.7.4 Keterlibatan masyarakat lokal dalam mengidentifikasi situasi yang berubah.

1.7.5 Penjadwalan kunjungan untuk mengatur akses dan penggunaan.

1.7.6 Pertimbangan membatasi akses sesuai waktu, kondisi cuaca dan/atau musim.

1.7.7 Pembatasan terhadap jumlah kelompok pengunjung.

1.7.8 Larangan masuknya barang yang dinominasikan termasuk hewan peliharaan, dan kendaraan tertentu.

1.7.9 Larangan aktivitas yang dinominasikan termasuk berburu, memetik bunga, mendekati fauna, menyalakan api, dan mengambil barang dari area tersebut.

1.7.10 Mengintegrasikan praktik terbaik ekologi ke dalam rencana dan implementasi perencanaan secara praktis.

1.8 Membangun hubungan antara pariwisata dan lingkungan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mengidentifikasi spesies yang terancam punah atau terancam.

1.8.2 Menjelaskan dampak masa lalu dari operasi pariwisata terhadap lingkungan dan ekologi.

1.8.3 Mendeskripsikan dan mengevaluasi upaya masa lalu untuk mencapai keberlanjutan ekologi di kawasan tersebut.

1.8.4 Meneliti proyeksi yang berkaitan dengan dampak masa depan dari keberlanjutan operasi pariwisata yang ada di destinasi terpilih.

1.8.5 Meninjau laporan dan penilaian lingkungan dan ekologi yang telah dilakukan.

1.8.6 Melakukan kajian dampak lingkungan untuk menghasilkan bahan penelitian yang mutakhir.

1.9 Mengidentifikasi dan menetapkan rencana harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Memastikan bahwa proposal pembangunan secara ekologis sesuai, benar-benar berkelanjutan dan dapat diverifikasi.

1.9.2 Mengembangkan rangkaian rencana yang selaras dengan persyaratan rencana yang diterima agar menjadi SMART (Spesifik; Terukur; Akurat; Realistis dan Relevan; Tepat Waktu).

1.9.3 Mengembangkan kebijakan dan prosedur untuk memandu dan mengatur implementasi rencana.

1.9.4 Mengalokasikan tugas, sumber daya dan tanggung jawab untuk memungkinkan pencapaian tujuan dari rencana.

1.9.5 Mengidentifikasi standar kualitas yang akan diterapkan pada implementasi rencana.

1.9.6 Mengembangkan kriteria pemantauan dan evaluasi untuk menilai kemajuan dan keberhasilan rencana termasuk pengembangan tolok ukur, Indikator Kinerja Utama (IKU), dan indikator penghentian operasi.

1.9.7 Menyerahkan rencana kepada pemangku kepentingan utama untuk mendapatkan komentar, umpan balik dan persetujuan.

1.9.8 Merevisi rencana seperti yang dipersyaratkan atas dasar masalah ekologi yang valid.

1.10 Kebijakan dan prosedur yang ramah lingkungan dan ekologis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Kode praktik.

1.10.2 Prosedur operasi standar.

1.10.3 Larangan menyeluruh pada produk, operasi atau aktivitas tertentu.

1.10.4 Pemantauan dan pengujian rutin.

1.10.5 Konsultasi dengan kelompok konservasi yang relevan - termasuk adopsi dan adaptasi.

1.10.6 Praktik terbaik (*best practice*) yang ada.

1.11 Strategi untuk menyeimbangkan kelestarian ekologi dan kelayakan ekonomi dari operasi pariwisata yang diproyeksikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Meresepkan pemicu tindakan sehubungan dengan penghentian operasi pariwisata.

1.11.2 Menominasikan indikator yang objektif dan dapat diukur untuk memandu dan mengendalikan operasi dan penggunaan.

1.11.3 Menggunakan pihak ketiga eksternal dan independen untuk memantau dampak ekologi dan lingkungan dan mengeluarkan perintah penghentian.

1.11.4 Negosiasi *trade-off* termasuk reparasi dan rehabilitasi di lain waktu.

1.12 Peran dan tanggung jawab dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Keuangan.

1.12.2 *Marketing* (pemasaran).

1.12.3 Promosi yang berkelanjutan.

1.12.4 Fasilitasi *partnership* dalam pekerjaan.

1.12.5 Hubungan dan komunikasi dengan pemangku kepentingan.

1.13 Peserta yang sesuai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Organisasi sektor swasta termasuk pemilik tanah, pengembang, bisnis, penyedia transportasi.

1.13.2 Organisasi sektor publik termasuk pusat informasi pariwisata, kelompok pengelolaan lahan, badan pemerintah.

1.13.3 Organisasi sukarela termasuk kelompok masyarakat lokal dan kelompok layanan.

1.14 Melakukan evaluasi situs dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Merekam data dan statistik yang ada yang berkaitan dengan ekologi secara umum.

1.14.2 Melakukan survei darat dan habitat.

1.14.3 Melakukan survei fauna.

1.14.4 Menentukan kondisi spesies yang menjadi perhatian khusus.

1.14.5 Merekam gambar situs/area.

1.14.6 Melibatkan penilai ekologi pihak ketiga yang independen.

1.14.7 Mengarsipkan materi yang dikumpulkan untuk referensi di masa mendatang.

1.14.8 Membuat temuan dari evaluasi lokasi awal tersedia bagi pemangku kepentingan utama.

1.15 Metode pengumpulan data dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Buku catatan.

1.15.2 Rekaman penampakan.

1.15.3 Pengukuran suhu.

1.15.4 Pencatatan kondisi cuaca.

1.15.5 Estimasi persentase tutupan.

1.15.6 Perhitungan aliran air dan tingkat penyimpanan.

1.15.7 Pengujian dan analisis tingkat kontaminasi yang sesuai dengan lokasi.

1.15.8 Merekam gambar visual.

1.15.9 Pengamatan dicatat dalam jurnal.

1.16 Tindakan perbaikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menghentikan pengoperasian.

1.16.2 Membatasi operasi.

1.16.3 Mengubah sifat operasi dan aktivitas.

1.16.4 Menjadwalkan ulang kunjungan.

1.16.5 Mengurangi penggunaan area yang terkena dampak.

1.16.6 Mengurangi nomor kelompok.

1.16.7 Memulai penilaian profesional dari dampak yang teridentifikasi atau dicurigai.

1.17 Penciptaan habitat mengacu pada penciptaan habitat baru di tanah yang sebelumnya ditempati oleh habitat lain.

1.18 Pemulihan dan restorasi habitat mengacu pada pembentukan kembali lingkungan yang terdegradasi dan rehabilitasi wilayah yang ditunjuk.

1.19 Translokasi habitat dan spesies: mengacu pada pemindahan habitat dari satu lokasi ke lokasi lain bersama dengan sebanyak mungkin spesies. Translokasi habitat dan spesies mengacu pada pemindahan habitat dari satu lokasi ke lokasi lain bersama dengan sebanyak mungkin spesies.

1.20 Mempersiapkan bahan laporan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Membuat laporan resmi tentang dampak ekologi dari aktivitas pariwisata.

1.20.2 Memastikan pengungkapan total dan transparansi total.

1.20.3 Mempersiapkan bahan untuk konsumsi pemangku kepentingan dan konsumsi masyarakat umum yang lebih luas termasuk gambar komparatif.

1.20.4 Menyediakan statistik dan grafik.

1.20.5 Memberikan interpretasi data.

1.20.6 Membuat prediksi mengenai dampak ekologi masa depan dari operasi tersebut.

1.21 Menggunakan pihak ketiga yang independen untuk menyiapkan dan menyebarkan laporan material dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Membuat laporan resmi tentang dampak ekologi dari aktivitas pariwisata.

1.21.2 Memastikan pengungkapan total dan transparansi total.

1.21.3 Menyiapkan bahan untuk konsumsi pemangku kepentingan dan konsumsi masyarakat umum yang lebih luas.

1.21.4 Termasuk gambar komparatif.

1.21.5 Menyediakan statistik dan grafik.

1.21.6 Memberikan interpretasi data.

1.21.7 Membuat prediksi mengenai dampak ekologi masa depan dari aktivitas tersebut.

1.21.8 Menggunakan pihak ketiga yang independen untuk menyiapkan dan menyebarkan laporan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat monitoring ekologi

2.1.2 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Aplikasi/*software* untuk menghitung

2.2.2 Jaringan internet

2.2.3 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.4 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar

   4.1 Norma

   (Tidak ada.)

   4.2 Standar

   4.2.2 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCS.CL5.14 *Develop/Monitor Ecologically Sustainable Tourism Operations*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

   1.1 Penilaian harus memastikan tujuan geografis dan komunitas yang sebenarnya. Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

   1.2.1 Observasi demonstrasi.

   1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

   1.2.3 Permainan peran.

   1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

   1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

   1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

   1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Prinsip praktik ekologi berkelanjutan
        3.1.2 Pengetahuan tentang masalah lingkungan dan ekologi global dan lokal
        3.1.3 Pengetahuan tentang teknik berdampak minimal
        3.1.4 Pengetahuan tentang tren pariwisata dalam kaitannya dengan situs dan tujuan yang dipilih
        3.1.5 Pengetahuan tentang undang-undang dan persyaratan negara tuan rumah sehubungan dengan perencanaan dan pelaksanaan operasi pariwisata yang berkelanjutan secara ekologis
        3.1.6 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan operasi pariwisata berkelanjutan, interaksi dengan komunitas lokal, lembaga pemerintah, dan asosiasi industri termasuk protokol yang berkaitan dengan pertemuan publik, penghubung media dan pemberian komentar publik atas nama perusahaan
    3.2 Keterampilan
        3.2.1 Kemampuan untuk mempraktikkan strategi pengelolaan ekologi dan lingkungan
        3.2.2 Menghitung statistik yang terkait dengan masalah ekologi yang teridentifikasi
        3.2.3 Meneliti isu ekologi yang relevan dengan masyarakat
        3.2.4 Mengorganisir komunitas dan pertemuan lainnya

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Cakap dalam berbagi informasi kepada pemangku kepentingan teridentifikasi
    4.2 Teliti dalam menghitung statistik yang terkait ekologi

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam pemahaman tentang kebijakan dan prosedur perusahaan tuan rumah terkait dengan operasi pariwisata

berkelanjutan, interaksi dengan masyarakat lokal, badan pemerintah dan asosiasi industri termasuk protokol yang berkaitan dengan pertemuan publik, penghubung media dan membuat komentar publik atas nama perusahaan

5.2 Ketelitian dalam mengembangkan rencana yang efektif dan komprehensif untuk (satu atau lebih) operasi pariwisata yang berkelanjutan secara ekologis. Rencana tersebut harus sepenuhnya menggambarkan konteks operasi yang diusulkan dan memberikan tindakan rinci termasuk rincian tentang bagaimana proposal akan dipantau dan dilaporkan kepada pemangku kepentingan yang teridentifikasi

KODE UNIT : **N.79JPW00.083.2**

JUDUL UNIT : **Memelihara Hubungan Kerja**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengelola keberagaman di tempat kerja dalam berbagai pengaturan dalam konteks tempat kerja industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menumbuhkan rasa hormat terhadap keberagaman di tempat kerja	1.1 Peran model perilaku individu yang menunjukan **penghargaan terhadap keberagaman** diidentifikasi. 1.2 Suasana di mana **identitas kelompok** tidak menghambat kemampuan karyawan mana pun untuk berkontribusi pada tujuan organisasi atau mencapai tujuan karier pribadi diciptakan. 1.3 **Kebijakan berbasis prestasi** untuk rekrutmen, seleksi dan promosi dipakai. 1.4 **Praktik kerja** yang menunjukkan rasa hormat terhadap keberagaman tempat kerja direncanakan, dikembangkan, dan diterapkan. 1.5 Untuk **merangkul keberagaman**, kolega dan pelanggan dibantu dan dilatih.
2. Menggunakan keberagaman sebagai aset	2.1 Keterampilan tenaga kerja yang beragam dikenali dan keberagaman untuk meningkatkan kinerja perusahaan dimanfaatkan. 2.2 **Manfaat keanekaragaman produktif** kepada kolega dipromosikan. 2.3 Pendekatan, perspektif, opsi, dan solusi yang berbeda sesuai dengan **prinsip – prinsip pengelolaan keanekaragaman** secara aktif disusun, dipertimbangkan dan digunakan. 2.4 Hambatan bahasa, pemahaman huruf dan berhitung diminimalkan untuk memastikan partisipasi penuh oleh semua karyawan dalam aktivitas kerja dan pengembangan diidentifikasi.

3. Menangani masalah yang timbul akibat isu keberagaman	3.1 Masalah di tempat kerja yang muncul dari masalah keberagaman dikenali dengan segera dan diambil tindakan untuk menyelesaikan situasi. 3.2 Kebutuhan pelatihan diidentifikasi dan tindakan yang sesuai diambil. 3.3 Pembinaan dan pendampingan digunakan untuk membantu rekan kerja agar berhasil dalam lingkungan yang beragam.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company (TMC).*
         b. *Inbound Tour Operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agent Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Penghargaan terhadap keragaman mengacu pada keanekaragaman dalam arti luas dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Usia.
      1.2.2 Kelas.
      1.2.3 Latar belakang budaya.
      1.2.4 Kecacatan.
      1.2.5 Tingkat pendidikan.
      1.2.6 Etnis.
      1.2.7 Tanggung jawab keluarga.
      1.2.8 Struktur keluarga.
      1.2.9 Jenis kelamin.
      1.2.10 Bahasa.

1.2.11 Pengalaman hidup.

1.2.12 Status pernikahan.

1.2.13 Kemampuan fisik dan mental.

1.2.14 Ras.

1.2.15 Orientasi/preferensi seksual.

1.2.16 Latar belakang sosial ekonomi.

1.2.17 Kebutuhan khusus.

1.2.18 Praktik spiritual.

1.3 Identitas kelompok dapat berhubungan dengan karakteristik yang digunakan seseorang untuk dikenali sebagai anggota kelompok mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Latar belakang budaya.

1.3.2 Jenis kelamin.

1.3.3 Usia.

1.3.4 Preferensi seksual.

1.4 Kebijakan berbasis prestasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Orang terbaik untuk pekerjaan itu.

1.4.2 Kriteria seleksi yang dikaitkan dengan pekerjaan yang tidak diskriminatif.

1.5 Praktik kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pengakuan atas perayaan keagamaan dan budaya.

1.5.2 Alokasi tugas yang tepat untuk anggota staf tertentu.

1.5.3 Pencampuran staf yang sesuai secara budaya.

1.5.4 Pelatihan komunikasi yang sesuai dengan budaya.

1.5.5 Pertimbangan pelanggan dengan kebutuhan khusus.

1.6 Merangkul keberagaman dapat berhubungan dengan mengakui, memahami, menerima, menghargai, dan merayakan perbedaan di antara orang-orang mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Usia.

1.6.2 Kelas.

1.6.3 Latar belakang budaya.

1.6.4 Kecacatan.

1.6.5 Tingkat pendidikan.

1.6.6 Etnis.

1.6.7 Tanggung jawab keluarga.

1.6.8 Struktur keluarga.

1.6.9 Jenis kelamin.

1.6.10 Bahasa.

1.6.11 Pengalaman hidup.

1.6.12 Status pernikahan.

1.6.13 Kemampuan fisik dan mental.

1.6.14 Ras.

1.6.15 Orientasi/preferensi seksual.

1.6.16 Latar belakang sosial ekonomi.

1.6.17 Kebutuhan khusus.

1.6.18 Praktik spiritual.

1.7 Manfaat keanekaragaman produktif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mempekerjakan orang terbaik untuk pekerjaan itu.

1.7.2 Retensi staf.

1.7.3 Berkurangnya absensi.

1.7.4 Tenaga kerja multi-bahasa.

1.7.5 Tenaga kerja yang mencerminkan keragaman basis pelanggan.

1.7.6 Meningkatkan komunikasi lintas budaya.

1.7.7 Pendidikan tenaga kerja.

1.7.8 Penghapusan prasangka.

1.7.9 Perspektif yang berbeda tentang pemecahan masalah.

1.7.10 Peningkatan perdagangan dengan negara/budaya lain.

1.7.11 Lingkungan kerja yang lebih menarik.

1.7.12 Peningkatan kualitas layanan.

1.7.13 Meningkatkan hubungan dengan masyarakat.

1.7.14 Sumber rekrutmen yang lebih luas.

1.8 Prinsip-prinsip mengelola keanekaragaman dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Berusaha memahami keberagaman dalam semua manifestasinya.

1.8.2 Mempromosikan dan memastikan praktik inklusif.

1.8.3 Melakukan penelitian tentang masalah keanekaragaman.

1.8.4 Mengambil tindakan cepat untuk menyelesaikan masalah keberagaman yang memengaruhi kolega atau pelanggan.

1.8.5 Mengidentifikasi kebutuhan dan pilihan pelatihan.

1.8.6 Berbagai pilihan untuk mengelola keberagaman.

1.8.7 Menghindari pandangan sempit dan stereotip serta memperluas perspektif seseorang.

1.8.8 Bersikap fleksibel dan terbuka untuk menggunakan pendekatan yang berbeda.

1.9 Masalah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Diskriminasi langsung dan tidak langsung, seperti sistem dan praktik diskriminatif.

1.9.2 Pelecehan.

1.9.3 Rasisme.

1.9.4 Kurang terwakilinya kelompok ekuitas.

1.9.5 Pekerjaan kelompok ekuitas terkonsentrasi pada tingkat gaji yang lebih rendah.

1.9.6 Hambatan yang mencegah anggota kelompok ekuitas maju ke tingkat gaji yang tinggi.

1.9.7 Tempat kerja yang tidak sesuai secara budaya.

1.9.8 Bangunan yang tidak memfasilitasi akses ke orang-orang penyandang cacat.

1.9.9 Praktik manajemen yang tidak memungkinkan penyesuaian yang wajar untuk proses kerja.

1.9.10 Kualitas pengiriman layanan kepada pelanggan dari beragam latar belakang.

1.9.11 Akses yang tidak adil ke pelatihan dan pengembangan tempat kerja.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Peralatan media presentasi

2.1.3 Telepon

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Aplikasi

2.2.3 Jaringan internet

2.2.4 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.13 *Manage Workplace Diversity*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian harus mencakup peragaan praktis kemampuan untuk mengelola keberagaman di tempat kerja baik di tempat kerja maupun melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.

1.2 Penilaian harus berkaitan dengan area kerja individu, peran pekerjaan, dan area tanggung jawab.

1.3 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

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 Permainan peran.

1.3.7 Laporan pihak ketiga yang divalidasi oleh penyelia.

1.3.8 Tugas proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Pengetahuan tentang masalah keberagaman spesifik yang berlaku untuk industri perhotelan dan perjalanan dan yang berkontribusi pada kemajuan industri, termasuk manfaat keberagaman produktif

   3.1.2 Pengetahuan tentang masalah hukum yang terkait dengan keragaman, termasuk peluang kerja yang setara dan anti-diskriminasi

   3.2 Keterampilan

   3.2.1 Kemampuan untuk menerapkan keterampilan komunikasi lintas budaya dengan mengacu pada peran pemimpin dan manajer, termasuk komunikasi lintas budaya untuk: resolusi konflik; pemecahan masalah, negosiasi dan motivasi

   3.2.2 Kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kekhawatiran orang lain

   3.2.3 Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan sejumlah orang dari beragam latar belakang yang relevan dengan posisi dan peran

   3.2.4 Kemampuan untuk menangani kesalahpahaman lintas budaya dengan tepat adaptif menggunakan teknologi

4. Sikap kerja yang diperlukan

   4.1 Sabar dan santun dalam mendengarkan pandangan terkait isu keberagaman

   4.2 Imparsial dalam menangani keberagaman di tempat kerja

   4.3 Akuntabel dalam menerapkan prinsip–prinsip pengelolaan keanekaragaman

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami pengetahuan tentang masalah hukum yang terkait dengan keragaman, termasuk peluang kerja yang setara dan anti-diskriminasi

5.2 Ketelitian dalam menerapkan keterampilan komunikasi lintas budaya dengan mengacu pada peran pemimpin dan manajer, termasuk komunikasi lintas budaya untuk: resolusi konflik; pemecahan masalah, negosiasi dan motivasi

5.3 Ketepatan dalam menangani kesalahpahaman lintas budaya dengan adaptif menggunakan teknologi

KODE UNIT : **N.79JPW00.084.2**

JUDUL UNIT : **Menerapkan Sistem dan Prosedur Manajemen Acara**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengimplementasikan, memantau dan mengevaluasi sistem dan prosedur manajemen acara.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengkonfirmasikan persyaratan acara	1.1 **Persyaratan yang telah diidentifikasi untuk acara** ditinjau. 1.2 **Personel terkait** ditemui. 1.3 **Sistem dan prosedur manajemen acara** ditinjau. 1.4 **Manajemen, sistem, dan prosedur sistem acara tambahan** dikembangkan. 1.5 **Sistem dan prosedur untuk persetujuan** dikirimkan kepada pihak yang terkait. 1.6 **Sistem dan prosedur acara** dikomunikasikan kepada pihak terkait.
2. Menerapkan sistem dan prosedur acara	2.1 **Sistem manajemen acara dan prosedur** menjadi operasi standar diintegrasikan. 2.2 **Pelatihan bagi staf** dalam penerapan sistem dan prosedur diberikan. 2.3 **Sistem yang disetujui** dan prosedur pengoperasian acara diterapkan. 2.4 **Data terkait** dengan pelaksanaan acara direkam. 2.5 **Pelaksanaan sistem dan prosedur** yang ditetapkan diawasi. 2.6 Tindakan perbaikan diambil untuk mengatasi masalah atau kekurangan dalam prosedur sistem yang telah ditetapkan.
3. Mengevaluasi manajemen acara, sistem dan prosedur	3.1 **Efektivitas sistem dan prosedur** yang digunakan dievaluasi. 3.2 **Umpan balik** tentang manajemen sistem dan proses acara dimintakan kepada pihak yang terkait. 3.3 Pelajaran dari acara tersebut, sistem dan prosedur manajemen untuk referensi di masa mendatang diarsipkan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Persyaratan yang telah diidentifikasi untuk acara dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Jenis dan sifat acara.

1.2.2 Lokasi acara.

1.2.3 Jumlah hadirin.

1.2.4 Kegiatan dan hiburan yang terlibat.

1.2.5 Profil publik acara tersebut.

1.2.6 Waktu.

1.2.7 Anggaran.

1.3 Personel terkait dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Penyelenggara acara.

1.3.2 Manajer departemen internal dengan tanggung jawab untuk penyediaan layanan untuk acara tersebut.

1.3.3 Kontraktor eksternal.

1.3.4 Layanan darurat, jika sesuai.

1.3.5 Pemasok.

1.4 Sistem dan prosedur manajemen acara ditinjau dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Menilai kesesuaian protokol yang ada dengan kebutuhan individu dari acara tersebut.

1.4.2 Memastikan struktur pendukung untuk protokol yang ditetapkan berlaku termasuk sistem pencatatan, alokasi peran dan tanggung jawab, penentuan ruang lingkup.

1.4.3 Otoritas, Indikator Kinerja Utama (IKU) dan dokumentasi internal.

1.4.4 Mengenal persyaratan internal yang mungkin tidak digunakan secara teratur.

1.4.5 Mengidentifikasi tujuan dan kebutuhan protokol yang ada.

1.5 Sistem dan prosedur mungkin berhubungan dengan perencanaan, pengendalian, pencatatan, penyampaian dan evaluasi kegiatan yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pelayanan pelanggan.

1.5.2 Katering.

1.5.3 Akomodasi.

1.5.4 Administrasi kantor.

1.5.5 Reservasi.

1.5.6 Pembersihan dan perawatan.

1.5.7 Jaminan kualitas.

1.5.8 Keamanan dan keselamatan.

1.5.9 Pergerakan dan penggunaan stok dan dalam kaitannya dengan acara, ini dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Mempersiapkan proposal acara.
b. Mengembangkan konsep acara.
c. Memilih situs dan tempat acara.
d. Melakukan *briefing* sebelum acara.
e. Memproses pendaftaran acara.
f. Mengintegrasikan persyaratan teknologi ke dalam acara tersebut.
g. Mengelola keterlibatan kontraktor.
h. Menyediakan layanan manajemen acara di tempat.
i. Mengorganisir infrastruktur untuk acara luar ruangan.

1.6 Mengembangkan sistem dan prosedur manajemen acara tambahan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Memperbarui sistem dan prosedur yang diberi tanggal berdasarkan perubahan organisasi.

1.6.2 Mematuhi perubahan pada persyaratan perundang-undangan.

1.6.3 Mencari masukan dari orang lain mengenai kebutuhan internal mengenai sistem dan prosedur.

1.6.4 Memproduksi sistem dan prosedur baru untuk menangani area yang sebelumnya tidak tercakup.

1.6.5 Memproduksi sistem dan prosedur *hard copy*.

1.6.6 Memproduksi dokumentasi internal, sesuai kebutuhan, untuk mendukung protokol baru dan yang telah direvisi.

1.6.7 Mengidentifikasi tujuan dan kebutuhan protokol baru atau yang direvisi.

1.7 Sistem dan prosedur untuk persetujuan dikirimkan, dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Memberikan salinan tertulis dari usulan baru dan revisi kepada manajemen dan pihak lain mengenai sistem dan prosedur.

1.7.2 Memperoleh izin dari manajemen untuk menerapkan protokol baru dan yang direvisi.

1.7.3 Memeriksa dengan manajer internal yang relevan untuk memastikan protokol baru dan yang direvisi memenuhi kebutuhan operasional mereka.

1.8 Sistem dan prosedur acara dikomunikasikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Memberi saran secara lisan kepada staf tentang protokol baru dan yang direvisi.

1.8.2 Memposting informasi di area staf.

1.8.3 Melakukan pengarahan staf.

1.9 Mengintegrasikan sistem dan prosedur manajemen acara dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Memasukkan protokol baru dan yang direvisi ke dalam staf yang ada dan manual operasional.

1.9.2 Melakukan uji coba protokol baru dan yang direvisi.

1.10 Sistem manajemen acara dan prosedur menjadi operasi standar diintegrasikan, dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Memasukkan protokol baru dan yang direvisi ke dalam staf dan manual operasional yang ada.

1.10.2 Melakukan uji coba protokol baru dan yang direvisi.

1.11 Pelatihan bagi staf dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Demonstrasi.

1.11.2 Penjelasan verbal.

1.11.3 Uji coba berjalan.

1.11.4 Kesempatan untuk berlatih.

1.11.5 Penilaian tingkat kompetensi.

1.12 Menerapkan sistem yang disetujui dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Menerapkan sistem dan prosedur sesuai rencana dan dirancang untuk pelaksanaan acara.

1.13 Merekam data terkait dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Memasukkan informasi terkait acara ke dalam acara yang ditetapkan dan file akuntansi - termasuk informasi yang berkaitan dengan biaya, uang yang diterima, pendaftaran, korespondensi, persyaratan dan permintaan.

1.13.2 Menyediakan dokumentasi pendukung untuk data, jika memungkinkan.

1.13.3 Memastikan akurasi dan kelengkapan data yang dikumpulkan.

1.14 Mengawasi pelaksanaan sistem dan prosedur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Melakukan pengarahan staf secara teratur.

1.14.2 Menyediakan lembar acara untuk staf.

1.14.3 Menjelaskan ekspektasi dan persyaratan operasional yang harus diikuti/disampaikan.

1.14.4 Mengamati aktivitas.

1.14.5 Membantu staf.

1.14.6 Memberikan nasehat dan saran.

1.14.7 Pengambilan keputusan untuk memungkinkan penyelesaian masalah yang timbul.

1.14.8 Berhubungan dengan penyelenggara acara.

1.15 Mengevaluasi efektivitas sistem dan prosedur yang digunakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menilai kinerja operasional praktis dari sistem dan prosedur terhadap persyaratan organisasi.

1.15.2 Membahas masalah operasional dan hasil dengan staf dan manajemen.

1.15.3 Membuat notasi saran untuk perubahan sistem dan prosedur di masa mendatang.

1.15.4 Menangkap bukti keberhasilan atau kegagalan sistem dan prosedur.

1.15.5 Mengumpulkan umpan balik dari penyelenggara acara.

1.16 Umpan balik tentang sistem dan prosedur manajemen acara dapat mencakup lisan dan umpan balik tertulis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Penyelenggara acara.

1.16.2 Mereka yang menghadiri acara tersebut.

1.16.3 Kontraktor dan pemasok.

1.16.4 Staf perusahaan yang menghadiri dan/atau bekerja pada acara tersebut.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Dokumen perusahaan yang sah dan aktif

2.2.3 Jaringan internet

2.2.4 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar

   4.1 Norma

   (Tidak ada.)

   4.2 Standar

   4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCS.CL5.16 *Build and Maintain a Team Approach to Service Delivery*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

   1.2.1 Observasi demonstrasi.

   1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

   1.2.3 Permainan peran.

   1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

   1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

   1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

   1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

   1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Pengetahuan tentang prosedur operasi standar untuk perusahaan tuan rumah
        3.1.2 Pengetahuan tentang undang-undang negara tuan rumah yang berlaku untuk acara
        3.1.3 Pengetahuan tentang persyaratan otoritas lokal yang berlaku untuk manajemen acara
    3.2 Keterampilan
        3.2.1 Keterampilan dalam menjalankan kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan manajemen acara termasuk pendukung sistem dan prosedur penting untuk perencanaan dan penyampaian acara
        3.2.2 Keterampilan prinsip perencanaan dan manajemen acara.
        3.2.3 Kemampuan dalam menggunakan teknik manajemen, kepemimpinan, pemantauan dan pengendalian
        3.2.4 Kemampuan menggunakan teknik analitis dan peramalan

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Gesit dan lincah dalam menangani tugas pekerjaan
    4.2 Disiplin dalam mengelola manajemen acara
    4.3 Aktif dalam berkoordinasi

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami tentang persyaratan otoritas lokal yang berlaku untuk manajemen acara

5.2 Kecermatan dalam menjalankan kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan manajemen acara termasuk sistem dan prosedur penting untuk perencanaan dan penyampaian acara

5.3 Ketelitian dalam menerapkan prinsip perencanaan dan manajemen acara

KODE UNIT : **N.79JPW00.085.2**

JUDUL UNIT : **Menjaga Kualitas Layanan Pelanggan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mempertahankan layanan kepada pelanggan/tamu yang berkualitas dalam berbagai pengaturan di dalamnya industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi persyaratan pelanggan	1.1 Kebutuhan pelanggan **diteliti** dan dinilai. 1.2 **Data dianalisis** untuk mengidentifikasi kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan. 1.3 Beberapa opsi diidentifikasi dalam upaya peningkatan **level pelayanan**.
2. Memastikan pelayanan produk/jasa berkualitas	2.1 Produk/jasa guna memenuhi **kebutuhan pelanggan** dipastikan mencerminkan standar perusahaan. 2.2 Kinerja tim secara konsisten dipastikan untuk memenuhi standar perusahaan. 2.3 Rekan kerja yang memerlukan bantuan guna memenuhi dan melampaui standar layanan pelanggan dilaksanakan melalui **asistensi pengembangan profesional**.
3. Mengevaluasi layanan pelanggan	3.1 Kaji ulang kepuasan pelanggan terhadap pelaksanaan layanan dilakukan dengan menggunakan **metode yang tepat dan menghasilkan data yang dapat diverifikasi**. 3.2 Sistem, catatan dan prosedur pelaporan diperbandingkan untuk mengidentifikasi dan **melaporkan segala perubahan dalam kepuasan pelanggan**. 3.3 Hasil evaluasi kepuasan pelanggan dievaluasi dan dilaporkan kepada pihak terkait atau individu. 3.4 Kesepakatan pengambilan tindakan yang sesuai untuk mengatasi masalah dan penyesuaian produk/jasa dalam rencana tindak lanjut didapatkan melalui konsultasi dengan **individu atau kelompok terpilih**.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin adan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent (OTW).*

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Riset/penelitian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.2.1 Mewawancarai kolega dan pelanggan.

1.2.2 Grup fokus.

1.2.3 Analisis data.

1.2.4 Pengambilan sampel produk.

1.2.5 Tinjauan data penjualan.

1.3 Analisis data dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pengambilan sampel data.

1.3.2 Analisis statistik.

1.3.3 Perbandingan antara penelitian saat ini dan sebelumnya.

1.4 Tingkat layanan mungkin mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Kualitas layanan.

1.4.2 Kepuasan pelanggan.

1.4.3 Sikap staf.

1.4.4 Penampilan tempat, staf, dan lain-lain.

1.4.5 Suasana tempat.

1.4.6 Responsif staf terhadap permintaan pelanggan.

1.4.7 Waktu pengiriman.

1.4.8 Harga/biaya.

1.4.9 Ketersediaan produk/layanan.

1.4.10 Kesopanan/kesopanan.

1.5 Kebutuhan pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Saran atau informasi umum.

1.5.2 Informasi spesifik.

1.5.3 Keluhan.

1.5.4 Membeli produk dan layanan organisasi.

1.5.5 Mengembalikan produk dan layanan organisasi.

1.5.6 Akurasi informasi.

1.5.7 Keadilan/kesopanan.

1.5.8 Harga/nilai.

1.6 Pengembangan profesional yang sesuai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pendampingan.

1.6.2 Pelatihan.

1.6.3 Dukungan rekan.

1.7 Metode yang tepat yang menghasilkan data yang dapat diverifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Tamu misterius.

1.7.2 Survei kepuasan pelanggan.

1.7.3 Wawancara pelanggan/tamu.

1.7.4 Kegiatan pengambilan sampel yang representatif.

1.7.5 Pembandingan industri.

1.8 Mengevaluasi dan melaporkan layanan pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Evaluasi kualitas layanan.

1.8.2 Evaluasi kepuasan pelanggan.

1.8.3 Pembandingan industri.

1.9 Kelompok atau individu yang ditunjuk dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Pemilik.

1.9.2 Jajaran direktur.

1.9.3 Manajer.

1.9.4 Pengawas.

1.9.5 Tenaga pemasaran.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Peralatan media presentasi

2.1.3 Telepon

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Sistem operasi komputer

2.2.2 *Printer*

2.2.3 Jaringan internet

2.2.4 Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.12 *Maintain Quality Customer*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja yang nyata atau tempat kerja simulasi terhadap proses dan hasil pekerjaan.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat .

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Bukti portofolio.

1.2.5 Penyelesaian masalah.

1.2.6 Permainan peran.

1.2.7 Laporan pihak ketiga divalidasi oleh *supervisor.*

1.2.8 Tugas proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang lingkungan bisnis di mana hotel dan industri perjalanan beroperasi, termasuk hubungan pelanggan utama saat ini dan masalah manajemen yang sesuai untuk sektor industri

3.1.2 Kebijakan dan prosedur untuk layanan pelanggan, termasuk penanganan keluhan pelanggan

3.1.3 Pengetahuan tentang standar produk dan layanan dan model praktik terbaik

3.1.4 Pengetahuan tentang masalah umum yang berkaitan dengan layanan pelanggan

3.1.5 Pengetahuan tentang metode konsultasi, teknik dan protokol

3.1.6 Pengetahuan tentang penelitian dan/atau teknik pengumpulan bukti/umpan balik

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menerapkan prinsip-prinsip pengetahuan layanan pelanggan tentang struktur bisnis, produk, dan layanan organisasi yang dimiliki organisasi

3.2.2 Adaptif menggunakan teknologi

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Teliti dan cermat menganalisis hasil riset kekurangan pelayanan pelanggan
    4.2 Sabar dan akomodatif melakukan wawancara dengan kolega dan pelanggan

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan prioritas organisasi yang memberikan layanan untuk pelanggan
    5.2 Kecepatan dalam merespons dan melaporkan umpan balik pelanggan
    5.3 Konsistensi kinerja di berbagai situasi yang menunjukkan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan dalam menerapkan prinsip dan praktik mempertahankan kualitas layanan pelanggan

KODE UNIT : **N.79JPW00.086.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Penjualan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh tim penjualan untuk merencanakan dan mengimplementasikan penjualan dari sudut pandang perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi konteks penjualan	1.1 **Tujuan penjualan** dari dokumen internal yang relevan dijelaskan. 1.2 **Prosedur dan kebijaksanaan perusahaan** yang relevan diidentifikasi. 1.3 Sasaran untuk mengevaluasi **kinerja** penjualan ditentukan.
2. Merencanakan Penjualan	1.1 Jadwal penjualan untuk pelanggan yang ada dan berpotensi sesuai dengan data yang terdapat pada sistim dan atau **dokumen-dokumen yang relevan direncanakan.** 1.2 **Analisis informasi-informasi yang tepat untuk dimasukkan dalam proses penjualan** dari perusahaan, pelanggan dan pangsa pasar yang dituju diidentifikasi dan digabungkan. 1.3 **Profil pelanggan dicari**. 1.4 **Potensi pemasukan** diperkirakan berdasarkan analisis dari informasi yang didapat dari **rekan kerja** dengan baik. 1.5 **Aktivitas untuk memaksimalkan kesempatan guna memenuhi target penjualan** direncanakan. 1.6 **Pola cara penjualan** yang praktis berdasarkan informasi analisis pelanggan dan pasar yang sesuai dibuat.
3. Mempersiapkan penjualan	1.1 Janji di **awal untuk melakukan penjualan** dengan benar dibuat. 1.2 **Strategi dan taktik penjualan** dikembangkan**.** 1.3 Informasi khusus dan **materi pendukung** untuk meningkatkan penjualan per individu dikembangkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Melakukan penjualan	1.1 **Calon pembeli/pelanggan** ditemui sesuai dengan jadwal. 1.2 **Hubungan** dengan calon pelanggan dibangun. 1.3 **Rasa kepercayaan dan keyakinan** dibangun**.** 1.4 **Isu-isu yang menyangkut pembelian** diidentifikasi dan dilaksanakan. 1.5 **Teknik menjual** digunakan untuk mengoptimalkan kesempatan dan target yang akan dicapai. 1.6 **Keterangan tentang fitur dan manfaat** dan keuntungan dari produk yang akan dijual sesuai dengan prosedur dan kebijaksanaan perusahaan disediakan. 1.7 **Umpan balik** diminta dari calon pembeli dan pelanggan. 1.8 **Informasi pasar** dicari dari calon dan atau pelanggan.
5. Mengevaluasi kegiatan penjualan	1.1 **Ulasan kegiatan penjualan** ditinjau ulang sesuai dengan metode yang ada. 1.2 Hasil evaluasi penjualan ke dalam rencana penjualan yang akan datang dicocokkan. 1.3 **Laporan penjualan** disiapkan**.** 1.4 Data-data/informasi keterangan rinci disiapkan untuk membantu rencana penjualan. 1.5 **Informasi penjualan** dengan rekan satu tim dibagi.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

         b. *Inbound tour operator/Destination management Company* (DMC).

         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent (OTA).*

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Tujuan penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.2.1 Pangsa pasar.

1.2.2 Pergantian.

1.2.3 Keuntungan.

1.2.4 Unit yang terjual.

1.2.5 Persentase perkembangan.

1.2.6 Rasio permintaan diubah menjadi penjualan.

1.2.7 Jumlah penjualan yang berhubungan dengan permintaan yang masuk.

1.2.8 Produk barang dan jasa yang khusus.

1.2.9 Tentukan waktu tahunan yang mana termasuk : musiman, peristiwa tertentu, hari liburan, musim ramai, musim sepi.

1.3 Prosedur dan kebijaksanaan perusahaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pendekatan dan teknik penjualan yang telah disetujui.

1.3.2 Teknik pendekatan dan menutup penjualan yang telah direkomendasikan.

1.3.3 Tipe dan jenis iklan yang diperbolehkan.

1.3.4 Target pangsa pasar khusus termasuk pasar tertentu.

1.3.5 Media yang akan digunakan untuk beriklan.

1.3.6 Pendekatan untuk promosi yang diperbolehkan.

1.3.7 Inisiatif mengadakan hubungan dengan masyarakat yang telah disepakati.

1.3.8 Otoritas untuk membuat keputusan.

1.3.9 Harga yang berhubungan dengan hal-hal yang berhubungan dengan diskon, kelonggaran, barang dan jasa yang gratis, skema *loyalty,* dan semua faktor-faktor lain yang memiliki dampak pada harga dan profil penjualan.

1.4 Indikator kinerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.4.1 Tujuan penjualan.

1.4.2 Dampak yang dapat meningkatkan penjualan sudah termasuk dalam tingkat layanan dan kepuasan pelanggan.

1.4.3 Mempertimbangkan elemen-elemen yang tidak tampak yang penting untuk operasionalisasi dan reputasi.

1.4.4 Target dan jangka waktu yang relevan.

1.4.5 Jangka waktu pengembalian modal yang telah dikeluarkan untuk penjualan.

1.4.6 Tingkat kesuksesan penjualan, kampanye penjualan, latihan komunikasi publik.

1.4.7 Kontribusi yang terbentuk dari perjanjian gabungan dan afiliasi, termasuk juga didalamnya biaya-biaya yang telah disepakati bersama.

1.5 Dokumen-dokumen yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Rencana bisnis.

1.5.2 Rencana strategi.

1.5.3 Rencana pemasaran.

1.5.4 Rencana operasionalisasi divisi.

1.5.5 Laporan anggaran dan keuangan, termasuk pemasukan, arus kas, biaya, keuntungan.

1.5.6 Tinjau ulang kegiatan penjualan dan pemasaran sebelumnya.

1.5.7 Masukan dari pelanggan.

1.6 Informasi yang akan dimasukkan dalam proses rencana penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Laporan penjualan dan pemasaran.

1.6.2 Statistik keuangan.

1.6.3 Tren pemasaran.

1.6.4 Aktivitas persaingan.

1.6.5 Barang dan jasa yang telah diperbaiki maupun yang baru.

1.6.6 Tingkat perekonomian.

1.7 Calon pelanggan dan profil pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mencari calon pelanggan secara proaktif.

1.7.2 Mempelajari sejarah pembelian dari pelanggan sebelumnya.

1.7.3 Bertanya pada pelanggan sebagai bahan masukan.

1.7.4 Menggunakan internet untuk mendapatkan informasi calon pelanggan.

1.7.5 Melakukan kompetisi internal dan atau eksternal untuk mendapatkan informasi mengenai calon pelanggan.

1.7.6 Buat catatan bagi pelanggan potensial termasuk indikasi mengenai karakteristik penduduk yang diperlukan untuk menunjang penjualan.

1.8 Potensi pemasukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Menggunakan teknik yang bermacam-macam.

1.8.2 Menggunakan beragam harga acuan untuk penjualan.

1.8.3 Perkiraan kenaikan penjualan sebagai akibat dari:

a. Pengurangan harga jual.
b. Paket dan khusus.
c. Penawaran dengan batas waktu tertentu.
d. Penawaran yang hanya ditujukan kepada pelanggan khusus.
e. Kenaikan harga.
f. Peningkatan nilai dari barang dan jasa.
g. Perubahan konsep pemasaran 4p: *price, place, product*, dan *promotion.*

1.8.4 Penelitian fokus terhadap kebiasaan mengeluarkan biaya dari target pemasaran dan perubahannya dalam hubungannya dengan penjualan yang diunggulkan.

1.9 Rekan kerja yang tepat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Supervisi, manajer dan pemilik perusahaan.

1.9.2 Departemen akuntansi.

1.9.3 Departemen pemasaran dan penjualan.

1.9.4 Staf penjualan.

1.9.5 Staf *customer contact.*

1.9.6 Konsultan pemasaran luar.

1.9.7 Perwakilan dari kantor pusat dan perusahaan lainnya yang memiliki perjanjian kerja sama.

1.10 Aktivitas untuk memaksimalkan kesempatan target penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Iklan.

1.10.2 Promosi.

1.10.3 Mendapatkan pangsa pasar baru.

1.10.4 Menambahkan barang dan jasa yang baru.

1.10.5 Hubungan dengan publik.

1.10.6 Menjual langsung.

1.10.7 Promosi bersama.

1.10.8 Aktivitas-aktivitas yang dilakukan secara individu maupun tim.

1.11 Pola penjualan dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mengenali calon pembeli yang *hot* dan *cold.*

1.11.2 Berbagi kunjungan secara merata.

1.11.3 Menempatkan *sales* staf yang tepat untuk bertemu dengan calon pembeli.

1.11.4 Jadwal untuk menelpon.

1.11.5 Mengatur staf sesuai jadwal.

1.11.6 Menetapkan target pendapatan.

1.11.7 Menetapkan tingkat dari intensitas penjualan yang dibutuhkan.

1.11.8 Mempertimbangkan letak geografis yang relevan dan faktor- faktor lainnya.

1.11.9 Berhubungan dengan perusahaan tuan rumah yang utama.

1.11.10 Menampung kebutuhan untuk kegiatan administrasi dan laporan.

1.12 Membuat perjanjian penjualan diawal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Menghubungi prospek, termasuk melalui e-mail, telepon.

1.12.2 Menentukan waktu terbaik untuk melakukan penjualan.

1.12.3 Menjelaskan prospek tentang isi dan durasi kunjungan penjualan.

1.12.4 Menawarkan untuk mengirim informasi penjualan kepada prospek untuk dibaca/dipertimbangkan.

1.12.5 Mengkonfirmasi rincian data.

1.13 Strategi dan taktik penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Berdasarkan pendekatan pengetahuan pasar , fokus penjualan saat ini dan konsultasi dengan kolega yang tepat.

1.13.2 Ketersediaan produk dan jasa untuk dijual.

1.13.3 Fokus pada produk dan/atau penawaran khusus.

1.13.4 Meninjau ulang sejarah penjualan pelanggan.

1.13.5 Menilai angka penjualan saat ini untuk waktu yang akan ditentukan.

1.13.6 Kegiatan pertemuan yang dilakukan oleh pesaing.

1.14 Informasi dan materi pendukung untuk membantu penjualan secara individu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.14.1 Profil perusahaan.

1.14.2 Brosur.

1.14.3 Lembar tarif.

1.14.4 *Handout* dan selebaran lainnya.

1.14.5 Materi dari pihak ketiga.

1.14.6 Informasi dari internet dan *hard copy* hasil *download.*

1.14.7 *Update* elektronik untuk bahan dan informasi yang ada.

1.14.8 Bahan *display.*

1.14.9 Contoh.

1.14.10 Memberikan hadiah.

1.14.11 Materi insentif.

1.15 Bertemu dengan calon pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Melihat kembali riwayat panggilan sebelumnya.

1.15.2 Memastikan informasi yang dijanjikan telah diteliti dan tersedia.

1.15.3 Memastikan materi yang dijanjikan siap untuk distribusi.

1.15.4 Memeriksa penampilan pribadi dan dandan.

1.15.5 Cek keberadaan dengan perusahaan.

1.15.6 Menelepon terlebih dahulu untuk mengingatkan prospek.

1.15.7 Ketepatan waktu.

1.15.8 Menentukan terlebih dahulu pendekatan penjualan yang akan digunakan.

1.16 Membangun hubungan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.16.1 Menggunakan keterampilan interpersonal yang efektif.

1.16.2 Menggunakan nama pelanggan.

1.16.3 Menunjukkan rasa hormat terhadap prospek.

1.16.4 Menjadwalkan telepon kembali jika diperlukan.

1.16.5 Memahami kebutuhan , keinginan dan pilihan pelanggan

1.16.6 Menjelaskan dan menggambarkan kapasitas dan kemampuan dari perusahaan.

1.16.7 Menggunakan keterampilan teknik komunikasi verbal dan non-verbal yang tepat.

1.16.8 Menunjukkan kesediaan untuk melayani.

1.16.9 Berterima kasih kepada pelanggan untuk waktu yang disediakan.

1.17 Mengembangkan kepercayaan dan keyakinan calon pelanggan dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada :

1.17.1 Menunjukkan integritas pribadi dan profesional.

1.17.2 Mengatakan yang sebenarnya, termasuk menginformasikan pelanggan tentang aspek negatif dari produk dan/atau jasa yang dijual.

1.17.3 Menyebutkan keterbatasan produk dan jasa.

1.17.4 Menahan diri untuk melebih-lebihkan suatu produk atau jasa.

1.17.5 Persiapkan untuk kehilangan penjualan daripada menceritakan suatu ketidakbenaran.

1.17.6 Menahan diri dari mengkritik lawan.

1.18 Mengidentifikasi dan isu-isu pembelian pelanggan dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Memberikan proposal bisnis untuk pelanggan dengan baik.

1.18.2 Menjelaskan manfaat dari produk dan/atau jasa yang dipromosikan.

1.18.3 Menyoroti keuntungan dari pembelian produk dan jasa dari perusahaan.

1.18.4 Menjelaskan bagaimana produk dan jasa yang diusulkan. memenuhi kebutuhan, keinginan dan pilihan pelanggan.

1.18.5 Mempersiapkan kalimat-kalimat untuk mulai berjualan.

1.18.6 Mengatasi keberatan untuk membeli termasuk:

a. Mengidentifikasi dan menerima keberatan pelanggan.

b. Mengategorikan keberatan pada harga, waktu, produk/karakteristik layanan dan solusi.

c. Menawarkan solusi sesuai dengan kebijakan perusahaan.

d. Menerapkan pemecahan masalah untuk mengatasi keberatan pelanggan.

1.19 Menggunakan teknik menjual dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Menawarkan bonus dan insentif, termasuk memberikan hadiah-hadiah.

1.19.2 Menciptakan paket untuk menambah nilai bisnis.

1.19.3 Perubahan syarat dan kondisi yang praktis, lebih menyesuaikan dengan kebutuhan dan pilihan pelanggan.

1.19.4 Mengenali peluang untuk membuat tambahan penjualan.

1.19.5 Membantu memberikan saran kepada pelanggan sesuai dengan produk atau jasa pilihannya.

1.19.6 Mendemonstrasikan kemampuan untuk menambahkan penjualan, *up-sell*, menggunakan teknik penjualan sugestif dan menggunakan pendekatan lain untuk memaksimalkan penjualan.

1.19.7 Mendemonstrasikan kemampuan untuk menjadi pembuat pesanan dan bukan hanya menerima pesanan.

1.19.8 Mematuhi kebijakan perusahaan dalam kaitannya dengan penjualan.

1.19.9 Menutup penjualan dengan menggunakan strategi diterima dapat mencakupi:

a. Pemantauan, mengidentifikasi dan merespons dengan tepat sinyal pembelian.

b. Mengarahkan pelanggan untuk membuat keputusan membeli melalui penggunaan kalimat verbal dan non-verbal yang cocok dan dapat diterima.

c. Mengucapkan selamat kepada pelanggan atas pilihannya.

d. Berterima kasih kepada pelanggan.

e. Mendorong pelanggan kembali untuk melakukan pembelian lagi dimasa datang.

1.20 Memberikan informasi tentang fitur dan manfaat produk dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Menyediakan materi promosi, termasuk brosur, bahan pihak ketiga, *video/ digital video disc* (DVD).

1.20.2 Memberikan penjelasan lisan.

1.20.3 Menggunakan *website* dalam hubungannya dengan pelanggan.

1.20.4 Menyampaikan anekdot kepada pelanggan.

1.20.5 Memastikan semua informasi yang diberikan akurat, relevan dan terkini.

1.21 Meminta umpan balik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Meminta pelanggan untuk memberikan umpan balik.

1.21.2 Meninggalkan kartu komentar untuk diisi sebagai umpan balik dan dikirimkan ke organisasi.

1.21.3 Mendorong penggunaan formulir tanggapan secara *online.*

1.21.4 Mencatat komentar yang dibuat oleh pelanggan.

1.21.5 Meminta pelanggan apa yang membuat mereka melakukan pembelian/pemesanan.

1.22 Mencari informasi pasar dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Mengajukan pertanyaan kepada pelanggan tentang tur terakhir/sebelumnya, perjalanan, pengalaman perjalanannya.

1.22.2 Melakukan riset pasar yang telah disiapkan.

1.22.3 Meminta nama dan rincian kontak dari orang lain yang percaya dan atau tertarik pada produk dan jasa yang ditawarkan.

1.23 Kegiatan penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Mengevaluasi hasil kegiatan penjualan dengan mengacu pada indikator kinerja kunci dan tujuan penjualan yang ditetapkan oleh organisasi.

1.23.2 Mengevaluasi kegiatan yang dilakukan untuk menilai kesesuaian, biaya, efektivitas dan penerimaan dengan populasi target pasar.

1.23.3 Mengidentifikasi inovasi dan saran yang muncul selama periode sebelumnya.

1.24 Siapkan laporan penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Menyiapkan laporan sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan prosedur perusahaan, termasuk Persyaratan penyajian.

1.24.2 Mengidentifikasi hasil dalam hal indikator kinerja utama dan tujuan penjualan.

1.24.3 Mengidentifikasi penjualan, pemesanan dan pertanyaan oleh anggota dari tim penjualan.

1.24.4 Mengakui dan mengakui upaya oleh tim penjualan.

1.24.5 Mengidentifikasi faktor-faktor tertentu yang menghambat upaya penjualan, termasuk cuaca, aktivitas politik, kondisi ekonomi, penyakit staf, aktivitas pesaing.

1.24.6 Menunjukkan kecenderungan yang muncul.

1.24.7 Menunjukkan produk dan jasa yang secara teratur disebutkan oleh pelanggan dan prospek.

1.25 Menyediakan intelijen pasar yang telah diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Menyediakan data riset pasar baru.

1.25.2 Memberikan umpan balik terbaru dari klien.

1.25.3 Menyediakan informasi yang dikumpulkan sebagai hasil dari pengamatan pribadi dan pengalaman.

1.25.4 Menyediakan data yang berkaitan dengan semua penjualan yang telah dibuat, termasuk jenis dan volume produk dan jasa, komisi, waktu.

1.25.5 Menyampaikan nama dan rincian prospek untuk staf lain yang relevan, termasuk merujuk perusahaan kontak dengan manajer klien perusahaan, dan lain-lain.

1.25.6 Penyediaan informasi tentang teknik penjualan baru dan strategi untuk tim penjualan.

1.25.7 Menasihati tim penjualan perubahan kebijakan dan prosedur organisasi yang relevan.

1.26 Berbagi informasi penjualan terkait dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Mengadakan pertemuan dengan tim.

1.26.2 Memberikan informasi berupa fotokopi.

1.26.3 Berbagi informasi melalui intranet.

1.26.4 Menyebarkan informasi saat *briefing* karyawan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Brosur

2.1.3 Peralatan media presentasi

2.1.4 Telepon

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

2.2.2 Jaringan internet

2.2.3 *Global distribution system*

2.2.4 Daftar harga pemasok

2.1.5 Printer

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Common Asean Tourism Curricullum* - D2.TCS.CL5.19 *Plan and Implement Sales Activities*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja yang nyata atau tempat kerja simulasi terhadap proses dan hasil pekerjaan.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Bukti portofolio.

1.2.5 Penyelesaian masalah.

1.2.6 Permainan peran.

1.2.7 Laporan pihak ketiga divalidasi oleh penyelia.

1.2.8 Tugas proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada).

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan mempromosikan dan menjual produk dan/atau layanan
        3.1.2 Prinsip-prinsip promosi dan penjualan
        3.1.3 Pengetahuan produk dan layanan
        3.1.4 Pengetahuan tentang target pasar untuk perusahaan tuan rumah
        3.1.5 Kepatuhan dengan masalah hukum dari negara tuan rumah terkait dengan promosi dan penjualan produk dan layanan
        3.1.6 Pengetahuan tentang preferensi, kebutuhan, dan keinginan pelanggan yang berbeda
    3.2 Keterampilan
        3.2.1 Keterampilan penelitian
        3.2.2 Keterampilan komunikasi, negosiasi, interpersonal, dan pembangunan hubungan

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Memahami strategi dan taktik penjualan
    4.2 Teliti dalam membuat presentasi
    4.3 Disiplin dalam menentukan janji pertemuan
    4.4 Ketepatan dalam menentukan konsumen dan pasar
    4.5 Berkomitmen dalam memasarkan produk

5. Aspek kritis
    5.1 Kecermatan dalam merencanakan kegiatan penjualan yang aktif dan efektif untuk mencapai target penjualan yang dinominasikan dalam konteks industri tertentu
    5.2 Ketelitian dalam mempersiapkan, dan mengirimkan, panggilan penjualan pada pelanggan yang diidentifikasi dalam upaya untuk menjual produk industri yang dinominasikan

KODE UNIT : **N.79JPW00.087.2**

JUDUL UNIT : **Menyampaikan Presentasi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengelola produksi brosur dan materi pemasaran.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan presentasi	1.1 **Berbagai jenis presentasi** dapat dijelaskan. 1.2 **Logistik presentasi** diidentifikasi. 1.3 **Audiens untuk presentasi** diidentifikasi. 1.4 Topik untuk presentasi **diteliti**. 1.5 **Bahan** untuk dimasukkan ke dalam presentasi **dipilih**. 1.6 **Rencana presentas**i disiapkan. 1.7 **Dukungan bahan dan alat peraga** untuk presentasi didapatkan. 1.8 Perlengkapan presentasi yang diperlukan ditentukan. 1.9 Presentasi yang direncanakan **dilatih**. 1.10 Presentasi atas dasar persidangan direvisi.
2. Memberikan presentasi	2.1 **Tempat** dimana presentasi akan diadakan **diatur**. 2.2 Presentasi yang sudah disiapkan sesuai rencana dibuat. 2.3 Presentasi untuk mengoptimalkan dampak dan keberhasilan yang diperlukan atas dasar umpan balik segera dari penonton **dimodifikasi**. 2.4 Pertanyaan ditanggap dengan baik. 2.5 Pertanyaan sesuai kebutuhan ditanggapi. 2.6 **Presentasi disimpulkan**.
3. Meninjau ulang presentasi	3.1 Masalah yang diajukan selama presentasi **ditindak lanjuti.** 3.2 **Kinerja pribadi** dalam perencanaan dan penyampaian dievaluasi.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination management Company (*DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent (OTW).*

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Berbagai jenis presentasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Penjualan dan presentasi pemasaran.

1.2.2 Mengajarkan dan mendampingi.

1.2.3 Rapat staf.

1.2.4 Alamat konferensi.

1.2.5 *Briefing* staf.

1.2.6 Pertemuan perencanaan bisnis.

1.3 Logistik presentasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Hari dan tanggal.

1.3.2 Waktu hari, termasuk durasi presentasi.

1.3.3 Lokasi dan gaya tempat.

1.3.4 Konten dan topik presentasi termasuk parameter dan tingkat detail yang akan dibahas.

1.3.5 Sifat presentasi termasuk presentasi langsung, sesi tanya jawab, demonstrasi, brosur, *sample*/produk.

1.3.6 Tujuan untuk presentasi, termasuk poin utama yang ditutupi atau dibuat.

1.3.7 Konteks presentasi pedoman dikenakan atau diperlukan untuk presentasi.

1.4 *Audiens* untuk presentasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Jumlah penonton.

1.4.2 Pengaturan tempat duduk di ruang/wilayah dimana presentasi akan berlangsung.

1.4.3 Usia dan jenis kelamin.

1.4.4 Senioritas atau status orang yang akan hadir dalam presentasi.

1.4.5 Sifat hubungan antara pembicara dan perusahaan tuan rumah.

1.4.6 Pengetahuan yang ada dan pemahaman tentang topik presentasi.

1.4.7 Kebutuhan audiens untuk mendapatkan informasi dari pertemuan tersebut.

1.5 Diteliti dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Mempelajari informasi internal termasuk dokumentasi, buku, kebijakan, prosedur, data dan materi lain yang relevan.

1.5.2 Menyelidiki informasi eksternal dan data - termasuk, bila sesuai, data yang dihasilkan oleh pesaing, instansi pemerintah, badan otoritas industri, badan-badan nasional internasional dan pemasok.

1.5.3 Mengidentifikasi tren relevan dan aktifitas terbaru yang terkait dengan topik.

1.5.4 Mengidentifikasi presentasi serupa yang telah dilakukan oleh perusahaan tuan rumah yang sama atau topik serupa.

1.5.5 Mengidentifikasi materi yang mungkin akan dirilis untuk konsumsi publik dan materi yang komersial yang rahasia

1.5.6 Menggunakan teknik penelitian.

1.6 Pilih bahan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Menentukan relevansi materi.

1.6.2 Mengkonfirmasikan validitas materi.

1.6.3 Menjamin mata uang material.

1.6.4 Memastikan pemilihan bahan substansial dan signifikan.

1.6.5 Memastikan material yang dipilih untuk mendukung tujuan yang harus dibuat.

1.6.6 Konten yang cocok dengan topik, tujuan dan poin utama presentasi.

1.7 Rencana presentasi disiapkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Memberikan waktu yang cukup untuk mempersiapkan presentasi.

1.7.2 Penataan dan sekuensing presentasi, termasuk pengembangan tiga elemen kunci dari:

a. Pengenalan.
b. Postur tubuh pada posisi yang nyaman.
c. Ringkasan/kesimpulan.
d. Memastikan kelancaran arus informasi.
e. Mempersiapkan draf untuk presentasi.
f. Merevisi dan mengedit draf presentasi ditulis.

1.8 Dukungan bahan dan alat peraga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Presentasi *powerpoint.*

1.8.2 *Handout*, termasuk menu, brosur, catatan, foto, kutipan dan tambahan informasi.

1.8.3 Bahan sampel, memberikan kesimpulan dan produk nyata.

1.8.4 Laporan.

1.8.5 *Slide.*

1.8.6 Alat peraga.

1.8.7 Video dan *Digital Video Disc* (DVD).

1.8.8 Grafik.

1.9 Perlengkapan presentasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mikropon.

1.9.2 *Overhead projector.*

1.9.3 *Slide* dan *powerpoint* proyektor.

1.9.4 Monitor video.

1.9.5 Komputer.

1.9.6 Papan putih dan papan kapur.

1.10 Dilatih dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Waktu presentasi.

1.10.2 Menyajikan kepada audiens yang sebenarnya dari orang terpilih yang akan memberikan umpan balik yang mendukung.

1.10.3 Menyajikan informasi yang diperlukan dengan cara yang jelas dan ringkas.

1.10.4 Mempromosikan perusahaan yang menjadi tuan rumah, pada saat yang tepat pada saat presentasi.

1.10.5 Melibatkan penonton dalam presentasi, pada saat yang tepat.

1.10.6 Mendapatkan dan mempertahankan laba.

1.10.7 Menerapkan teknik berbicara di depan umum yang cocok termasuk suara, bahasa tubuh, kontak mata, pakaian dan humor, pada saat yang tepat.

1.10.8 Mengoperasikan teknologi yang canggih yang mendukung pada saat presentasi.

1.10.9 Merekam pada saat latihan untuk dianalisis.

1.10.10 Menggunakan semua teknologi dan bahan seperti yang sudah direncanakan pada saat presentasi.

1.11 Mengatur tempat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mengatur tempat duduk.

1.11.2 Memasang peralatan presentasi dan teknologi.

1.11.3 Menyediakan minuman, pada saat yang tepat.

1.11.4 Menyesuaikan pencahayaan dan *Air Conditioning* (AC), jika perlu.

1.11.5 Menbagikan bahan-bahan pendukung.

1.11.6 Memasang papan penunjuk arah di tempat yang tepat.

1.11.7 Memeriksa presentasi pribadi.

1.12 Dimodifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Mengubah kecepatan presentasi.

1.12.2 Berangkat dari rencana presentasi yang telah disiapkan.

1.12.3 Menggunakan contoh tambahan dan/atau alternatif. untuk mengilustrasikan poin.

1.12.4 Menyesuaikan lingkungan.

1.12.5 Berbicara lebih keras atau mengubah nada.

1.12.6 Menahan diri dari kegiatan yang mengalihkan perhatian penonton.

1.12.7 Menghilangkan atau memodifikasi poin yang direncanakan.

1.13 Presentasi disimpulkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Meringkas presentasi.

1.13.2 Mengidentifikasi hal-hal penting untuk tindakan di masa depan sebagai hasil dari presentasi dan/atau sesi tanya jawab.

1.13.3 Menjanjikan tindakan pada hal-hal penting yang teridentifikasi.

1.13.4 Presenter harus bersedia dihubungi oleh audiens dengan memberikan nomor teleponnya.

1.13.5 Berterimakasih kepada audien.

1.14 Ditindaklanjuti dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menghubungi orang terkait untuk menanggapi pertanyaan yang diajukan selama presentasi.

1.14.2 Memberikan informasi atas dasar pertanyaan yang diajukan selama presentasi.

1.14.3 Menyelidiki dan menanggapi isu-isu yang muncul selama presentasi.

1.14.4 Mendistribusikan materi presentasi yang sudah dijanjikan sebelumnya.

1.15 Mengevaluasi kinerja pribadi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menilai waktu dan kegiatan yang dilakukan sebagai bagian.

1.15.2 dari perencanaan dan persiapan proses.

1.15.3 Mengevaluasi bahan-bahan pendukung yang digunakan
1.15.4 selama presentasi.
1.15.5 Menilai isi presentasi, termasuk pengurutan, tingkat relevansi, mata uang dan penerapan yang sama kepada target audien.
1.15.6 Mengevaluasi teknik presentasi pribadi dan gaya.
1.15.7 Mempertimbangkan tempat *set-up* dan fasilitas.
1.15.8 Mencari umpan balik dari rekan-rekan yang menghadiri presentasi.
1.15.9 Mencari umpan balik dari peserta yang hadir pada saat presentasi.
1.15.10 Membuat catatan untuk referensi di masa mendatang untuk membantu meningkatkan kinerja ketika membuat presentasi.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Komputer
      2.1.2 Proyektor
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 USB
      2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)
      2.2.3 Internet

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      (Tidak ada.)
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCS.CL5.20 *Prepare and Deliver Presentations*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
      1.2.1 Observasi demonstrasi.
      1.2.2 Simulasi.
      1.2.3 *Role play.*
      1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
      1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
      1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Mengetahui prinsip-prinsip perencanaan dan presentasi
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan teknologi dan peralatan yang terkait dalam membuat presentasi
      3.2.2 Kemampuan untuk menghasilkan berbagai bahan untuk mendukung pembuatan presentasi
      3.2.3 Kemampuan berbicara di depan umum

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Gesit dan lincah dalam pembuatan materi presentasi
    4.2 Disiplin dalam menjalani tugas
    4.3 Aktif dalam berkomunikasi
    4.4 Kecermatan dalam penggunaan teknologi yang canggih
    4.5 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas

5. Aspek kritis
    5.1 Ketelitian dalam merencanakan dan mempersiapkan materi audiens tertentu dengan topik khusus dengan pedoman yang sudah diberikan sebelumnya
    5.2 Keefektifan dalam menyampaikan presentasi dengan berbagai alat teknologi yang dipakai untuk mendukung penyampaian presentasi

KODE UNIT : **N.79JPW00.088.2**

JUDUL UNIT : **Menerbitkan Perhitungan Harga**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mempersiapkan dan menerbitkan perhitungan harga yang akurat dan komprehensif untuk memenuhi kebutuhan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi keterkaitan perhitungan harga	1.1 Fokus **perhitungan harga** diidentifikasi. 1.2 **Detail perhitungan harga** diidentifikasi.
2. Mempersiapkan perhitungan harga	2.1 ***File* perhitungan harga** dibuat. 2.2 **Pemasok dan penyedia alternatif yang sesuai diidentifikasi.** 2.3 **Produk dan Jasa yang diperlukan** untuk perhitungan harga dikalkulasi. 2.4 **Syarat dan ketentuan yang berlaku** dalam perhitungan harga diidentifikasi. 2.5 **Draf perhitungan** harga untuk persetujuan diserahkan. 2.6 **Draf perubahan perhitungan** harga berdasarkan kebutuhan pelanggan disesuaikan. 2.7 Perhitungan harga yang telah disetujui diarsipkan.
3. Menyampaikan perhitungan harga	3.1 Metode penyampaian perhitungan harga diidentifikasi. 3.2 Perhitungan harga disampaikan. 3.3 **Perhitungan harga dijelaskan.** 3.4 **Pertanyaan dari klien dimintakan.** 3.5 **Pembuatan reservasi oleh klien dianjurkan**.
4. Menindaklanjuti perhitungan harga	4.1 Setiap **perubahan yang akan mempengaruhi perhitungan harga** disampaikan. 4.2 Saran dan bantuan tambahan sesuai permintaan disampaikan. 4.3 **Kontak dengan klien dibina**. 4.4 **Aktivitas untuk menyelesaikan penjualan** diterapkan. 4.5 **Perubahan dalam perhitungan harga**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	dikomunikasikan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk menyusun dan melakukan perhitungan harga paket tur di dalam divisi tenaga kerja industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         *a. Tour operation/Travel Management Company (*TMC).
         b. Inbound tour operator/Destination Management Company (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. Wholesaler.
         e. Incentive house.
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Perhitungan harga dapat dibuat menggunakan sistem manual atau elektronik/otomatis dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Satu atau beberapa produk dan jasa.
      1.2.2 Kelompok atau individu.
      1.2.3 *Single* atau *series* tur.
      1.2.4 Tur, perjalanan dan transfer.
      1.2.5 Akomodasi, konsumsi dan hiburan.
      1.2.6 Layanan pemandu wisata.
      1.2.7 Biaya masuk objek wisata.
      1.2.8 Penyewaan tempat dan peralatan.
      1.2.9 Rapat, tempat acara, dan konferensi.
   1.3 Detail perhitungan harga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.3.1 Nama dan rincian kontak klien termasuk rincian wisatawan yang bukan pelanggan.

1.3.2 Usulan jadwal perjalanan, (termasuk transit dan tujuan akhir), jasa dan aktivitas yang diminta, atraksi wisata yang menarik untuk dikunjungi.

1.3.3 Akomodasi dan konsumsi.

1.3.4 Anggaran biaya.

1.3.5 Tanggal dan waktu, termasuk hari-hari tertentu, musim, dan lama perjalanan.

1.3.6 Nomor telepon dan klasifikasi pelanggan, termasuk dewasa, anak-anak, bayi dan rombongan.

1.3.7 Pilihan perjalanan yang disukai, termasuk persyaratan untuk mengunjungi suatu tujuan perjalanan.

1.3.8 Alasan tujuan perjalanan.

1.3.9 Elemen yang tidak bisa dinegosiasikan yang berhubungan dengan perhitungan harga .

1.3.10 Riwayat klien sebelumnya berkaitan dengan pemesanan yang sedang dilakukan saat ini.

1.3.11 Transportasi.

1.3.12 Harga dan penawaran yang diberikan kepada klien.

1.4 File perhitungan harga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 *File* berupa kertas.

1.4.2 *File* berupa elektronik.

1.5 Pemasok dan penyedia alternatif yang sesuai diidentifikasikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Menilai perhitungan harga alternatif terhadap persyaratan yang sudah diidentifikasi.

1.5.2 Mengevaluasi perhitungan harga alternatif terhadap kriteria yang diberikan.

1.5.3 Mengakomodasi persyaratan perusahaan sehubungan dengan penggunaan pemasok, penyedia, dan operator pilihan.

1.5.4 Menyelaraskan dengan preferensi klien yang sudah ada berdasarkan data umpan balik hasil riset pasar pada klien individu.

1.5.5 Menentukan dan memilih pemasok, penyedia, dan operator yang akan diberikan sebagai pilihan bagi klien.

1.6 Memastikan produk dan jasa yang diperlukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Memastikan kelengkapan dan keakuratan semua informasi yang diberikan.

1.6.2 Menegosiasikan biaya dengan pemasok, penyedia dan operator untuk mendapatkan harga yang optimal.

1.6.3 Menghitung komisi Perhitungan harga yang berlaku.

1.6.4 Menghitung *mark-up.*

1.6.5 Menerapkan prosedur perusahaan untuk menentukan harga jual.

1.6.6 Termasuk semua pajak, biaya, dan biaya lain yang relevan dan sah untuk memberikan perhitungan harga yang tidak memiliki biaya tersembunyi.

1.6.7 Memasukkan konversi mata uang asing yang berlaku di dalam harga.

1.6.8 Pemberian diskon sesuai peraturan perusahaan.

1.6.9 Mempertimbangkan dan memasukkan penawaran paket, sesuai permintaan.

1.6.10 Mempertimbangkan biaya tambahan yang berlaku pada musim-musim tertentu sesuai jadwal pemesanan.

1.6.11 Estimasi berdasarkan harga tahun berjalan.

1.7 Syarat dan ketentuan yang berlaku dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Syarat dan metode pembayaran, termasuk tanggal pembayaran uang muka dan pelunasan.

1.7.2 Pemberitahuan mengenai konfirmasi akhir pemesanan.

1.7.3 Pembatalan dan penalti serta biaya yang berlaku.

1.7.4 Prosedur dan biaya yang berlaku untuk perubahan nama dan tanggal pemesanan.

1.7.5 Jaminan pelayanan produk dan jasa yang sesuai dan tercakup dalam perhitungan harga.

1.7.6 Klausul pengecualian dan pembatasan kewajiban terhadap kejadian *force majeur.*

1.7.7 Identifikasi waktu kapan perhitungan harga berlaku.

1.7.8 Penyampaian perhitungan harga dapat berubah dengan atau tanpa pemberitahuan.

1.7.9 Pencantuman dalam syarat dan ketentuan terkait yang diberlakukan oleh penyedia pihak ketiga.

1.7.10 Aturan, regulasi dan kode industri umum yang berlaku.

1.8 Draf perhitungan harga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.8.1 Pemberian draf perhitungan harga kepada supervisor, manajer atau departemen internal yang ditunjuk.

1.8.2 Pengecualian dan perhitungan yang termasuk dalam perhitungan harga.

1.8.3 Keakuratan dan kelengkapan perhitungan harga.

1.8.4 Memastikan perhitungan harga sesuai dengan format internal dan persyaratan presentasi.

1.9 Draf perubahan perhitungan harga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.9.1 Merevisi draf perhitungan harga berdasarkan umpan balik yang diterima dan/atau kesalahan dan kelalaian yang diidentifikasi.

1.9.2 Mempersiapkan perhitungan harga alternatif, untuk melengkapi perhitungan harga utama yang dianggap sesuai persyaratan klien.

1.10 Metode penyampaian perhitungan harga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Telepon.

1.10.2 Faksimile.

1.10.3 *Email.*

1.10.4 Komunikasi internal dengan personel dan/atau departemen lain.

1.10.5 Presentasi langsung kepada klien atau sekelompok klien.

1.11 Perhitungan harga dijelaskan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Memberikan interpretasi pribadi dan penjelasan tentang perhitungan harga.

1.11.2 Memberikan informasi tambahan sesuai kebutuhan.

1.11.3 Menjelaskan alasan biaya dan biaya yang termasuk dalam perhitungan harga.

1.11.4 Membantu klien untuk memahami reputasi dan keahlian pemasok, penyedia, dan operator yang ditunjuk.

1.11.5 Menyediakan brosur pendukung dan materi pemasaran untuk membantu pemahaman tentang perhitungan harga.

1.12 Pertanyaan dari klien didorong dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Memberi kesempatan kepada klien untuk menghubungi perusahaan dan/atau orang yang menyiapkan perhitungan harga

1.12.2 Menanyakan klien jika mereka memiliki pertanyaan.

1.12.3 Bersedia untuk menjawab pertanyaan yang diajukan.

1.12.4 Memberikan jawaban yang akurat dan komprehensif atas pertanyaan yang diajukan.

1.13 Pembuatan reservasi oleh klien dianjurkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Kontak person pembuat perhitungan harga dalam perusahaan.

1.13.2 Memberi tahu klien tentang peluang berbasis web untuk mengajukan pemesanan.

1.13.3 Memberi tahu klien tentang diskon atau bonus awal yang berlaku untuk penempatan pemesanan sebelum tanggal yang ditentukan.

1.13.4 Mengkonfirmasi perlunya pembayaran deposit untuk menyertai pemesanan.

1.14 Menyampaikan perubahan yang akan mempengaruhi perhitungan harga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menghubungi klien untuk memberi tahu tentang perubahan harga yang berdampak pada penawaran yang diberikan.

1.14.2 Memberi nasihat kepada klien tentang perubahan rencana perjalanan yang diusulkan karena penyebab alami dan lainnya, termasuk perubahan yang disebabkan oleh kebakaran, kerusuhan politik, penutupan penyedia pihak ketiga, pembatasan perjalanan.

1.14.3 Memberikan perhitungan harga yang direvisi yang menggabungkan perubahan yang diidentifikasi.

1.14.4 Mengarsipkan perhitungan harga yang direvisi dan memperbarui file elektronik yang diperlukan.

1.15 Membina kontak dengan klien dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menghubungi klien sesuai jadwal yang telah diatur perusahaan.

1.15.2 Peka terhadap perasaan klien saat dihubungi.

1.15.3 Menentukan prioritas klien untuk dihubungi.

1.15.4 Meminta maaf untuk jika klien tidak nyaman saat dihubungi.

1.15.5 Mengakomodasi permintaan klien saat akan mengakhiri percakapan.

1.16 Aktivitas untuk menyelesaikan penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Memantau, mengidentifikasi dan menanggapi dengan tepat sinyal pembelian klien, termasuk isyarat verbal dan non-verbal.

1.16.2 Mendorong pelanggan untuk membuat keputusan pembelian melalui penggunaan petunjuk verbal dan non-verbal yang sesuai dan dapat diterima, termasuk penyediaan informasi tambahan, pernyataan perbandingan, keuntungan pembelian, mengingatkan klien tentang batas waktu yang berlaku untuk perhitungan harga, memberi tahu klien tentang kenaikan

harga yang mungkin terjadi yang dapat berdampak pada produk dan layanan yang termasuk dalam perhitungan harga.

1.16.3 Memberikan materi promosi dan hadiah yang sesuai aturan perusahaan untuk mendorong keputusan pembelian.

1.16.4 Memberikan testimoni atas kepuasan klien.

1.16.5 Memberikan bonus gratis bagi klien *Very Important Person* (VIP) jika pembelian dalam kelompok besar dan/atau signifikan.

1.16.6 Memberi selamat kepada klien saat mereka membuat keputusan pembelian yang positif.

1.16.7 Berterima kasih kepada klien atas bisnis yang mereka berikan.

1.16.8 Mendorong klien untuk melakukan pembelian lebih lanjut.

1.17 Perubahan catatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :

1.17.1 *File* perubahan perhitungan harga terbaru.

1.17.2 Menyampaikan perubahan kepada kolega dan departemen lain yang relevan.

1.17.3 Memberi tahu pemasok, penyedia, dan operator, yang relevan.

1.17.4 Memberi tahu personel dan departemen lain yang relevan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Kalkulator

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCS.CL5.20 *Prepare And Submit Quotations*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi terhadap proses dan hasil pekerjaan.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Pengamatan kinerja calon praktis.

1.2.2 Analisis portofolio bukti yang dikumpulkan oleh kandidat termasuk bahan penelitian, rancangan material dan presentasi akhir.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.5 Proyek dan tugas pekerjaan.

1.2.6 Presentasi lisan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal penyediaan penawaran termasuk persyaratan yang berkaitan dengan penetapan harga, penggunaan pemasok yang disukai, format untuk pengiriman penawaran dan strategi penjualan yang dapat diterima

3.1.2 Pengetahuan tentang produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan termasuk produk dan layanan yang disediakan melalui pemasok, dan operator yang disetujui

3.1.3 Pengetahuan tentang pengaturan kontrak dengan pemasok, penyedia, dan operator pilihan, termasuk syarat dan ketentuan mereka yang berlaku untuk klien

3.1.4 Pengetahuan tentang komisi industri dan standar *mark-up*

3.1.5 Pengetahuan tentang undang-undang perlindungan konsumen yang berlaku dan undang-undang perdaganan yang berlaku

3.2 Keterampilan:

3.2.1 Kemampuan untuk menguasai prinsip penjualan

3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan teknik penelitian, komunikasi, negosiasi dan penutupan penjualan

3.2.3 Kemampuan untuk memproses informasi statistik, memanipulasi angka dan menghitung harga

3.2.4 Kemampuan untuk mengoperasikan sistem reservasi komputer dan menentukan ketersediaan pemesanan seperti yang dipersyaratkan oleh persyaratan perhitungan harga

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat dalam memproses informasi statistik

4.2 Teliti dalam menghitung harga

4.3 Mahir dalam melakukan negosiasi

5. Aspek Kritis

5.1 Ketepatan dalam pemahaman tentang kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan penyediaan penawaran termasuk persyaratan yang berkaitan dengan penetapan biaya dan harga, penggunaan pemasok yang disukai, format untuk penyerahan penawaran dan strategi penjualan yang dapat diterima

5.2 Kecermatan dalam mempersiapkan dan menyajikan perhitungan harga untuk produk dan layanan terkait perjalanan (termasuk perjalanan dari dan ke tujuan tertentu maupun melalui transit) akomodasi, makanan, pengaturan jadwal perjalanan, aktivitas, atraksi, dan rencana perjalanan agar sesuai dengan permintaan klien

KODE UNIT : **N.79JPW00.089.2**

JUDUL UNIT : **Mempromosikan Produk dan Layanan Pariwisata**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan memberikan respons yang tepat dengan cara mengidentifikasi dan mendorong pembelian produk dan layanan pariwisata yang sesuai.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan pengetahuan tentang produk dan jasa pariwisata.	1.1 **Peluang untuk pengembangan pengetahuan produk dan layanan pariwisata** dikembangkan. 1.2 **Keuntungan jika staf menguasai pengetahuan produk dan layanan tingkat tinggi** dijelaskan. 1.3 **Pengetahuan produk dan layanan** diterapkan untuk memperoleh **teknik penelitian formal dan informal.** 1.4 **Umpan balik pelanggan** dicari untuk menambah pengetahuan produk dan layanan. 1.5 **Pengetahuan produk dan layanan** dibagikan dengan personel internal terkait lainnya. 1.6 **Perubahan pada produk, layanan, dan standar layanan pariwisata** dikontribusikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi.
2. Mengembangkan pengetahuan pasar pariwisata.	2.1 **Konsep target pasar** dijelaskan. 2.2 **Konsep *niche market*** ditentukan. 2.3 **Kegiatan promosi dan penawaran dijelaskan bagaimana dapat bervariasi** sesuai dengan target pasar yang berbeda. 2.4 **Sumber-sumber informasi tentang target pasar** khusus perusahaan diidentifikasi. 2.5 **Karakteristik demografis target pasar** perusahaan dijelaskan. 2.6 **Aksi untuk mengidentifikasi perubahan** dalam preferensi, kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan diprakarsai.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.7 **Manfaat penggunaan target pasar** dalam suatu organisasi dijelaskan.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan individu.	3.1 **Pernyataan interpretasi** yang dibuat oleh pelanggan **ditafsirkan**. 3.2 **Pertanyaan diajukan untuk menentukan syarat** . 3.3 **Riwayat pembelian** pelanggan dipertimbangkan. 3.4 **Parameter pembelian** ditetapkan.
4. Mempromosikan produk dan layanan pariwisata.	4.1 **Inisiatif promosi** yang dapat digunakan untuk mempromosikan produk pariwisata dijelaskan. 4.2 Cara mengembangkan dan menghasilkan **suatu promosi didalam perusahaan** ditunjukan. 4.3 **Produk layanan pariwisata secara verbal** dipromosikan kepada pelanggan
5. Menerapkan keterampilan penjualan.	5.1 **Pendekatan kepada pelanggan** dalam lingkungan penjualan dilakukan. 5.2 **Informasi** tentang kebutuhan, keinginan, dan preferensi pelanggan dikumpulkan. 5.3 **Keterampilan penjualan didemonstrasikan**. 5.4 **Keberatan pembelian** dari pelanggan diatasi. 5.5 **Peluang** penjualan saat berlangsungnya proses pembelian dimaksimalkan. 5.6 **Penjualan ditutup**.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Peluang untuk mengembangkan pengetahuan produk dan layanan pariwisata dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:
      1.1.1 Pengalaman pribadi.
      1.1.2 Membaca informasi pada suatu brosur dan bahan-bahan lain yang disediakan oleh pemasok, penyedia dan distributor.
      1.1.3 Membaca brosur dan bahan pemasaran lainnya termasuk item lain yang diperuntukkan sebagai bahan konsumsi

publik maupun yang tidak (akses terbatas) yang dirancang khusus untuk operator industri.

1.1.4 Menghadiri peluncuran produk.

1.1.5 Mengunjungi pemasok, penyedia dan distributor.

1.1.6 Berbicara kepada perwakilan penjualan dan perwakilan agen.

1.2 Keuntungan bagi staf penjualan yang memiliki pengetahuan produk dan layanan tingkat tinggi dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Mampu memberikan layanan profesional kepada pelanggan.

1.2.2 Mampu membedakan di antara alternatif yang ada.

1.2.3 Memenuhi harapan pelanggan.

1.2.4 Mampu memaksimalkan peluang penjualan.

1.2.5 Lebih mampu memenuhi dan mengatasi adanya keberatan pembelian oleh pelanggan.

1.3 Pengetahuan produk dan layanan semua hal terkait produk dan layanan pariwisata yang disediakan oleh perusahaan induk yang bisa mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Paket tur wisata, paket perjalanan, paket travel dan paket transfer termasuk semua jenis perjalanan, harga, tarif, jadwal dan asuransi perjalanan.

1.3.2 Penawaran dan paket khusus.

1.3.3 Konferensi, konvensi, acara dan pertemuan termasuk penggunaan *function* (ruangan multiguna) dan fasilitas hiburan, pemesanan tempat dan ketersediaan peralatan dan layanan terkait.

1.3.4 Traksi alam dan buatan.

1.3.5 Sarana akomodasi dan paket makan termasuk katering. dalam skala besar, jika bisa diberlakukan.

1.3.6 Fasilitas belanja pada daerah tujuan wisata termasuk toko-toko ritel pada kompleks properti elite.

1.4 Teknik penelitian formal dan informal dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Diskusi dengan kolega, manajemen, dan pelanggan.

1.4.2 Membaca materi internal perusahaan tentang produk dan layanan pariwisata.

1.4.3 Tidak lagi asing dengan komentar dan umpan balik dari pelanggan termasuk keluhan mereka.

1.4.4 Membaca lembar informasi terkait produk dan layanan yang disediakan oleh pemasok, penyedia dan distributor.

1.4.5 Membandingkan produk dan layanan pariwisata yang serupa untuk mengidentifikasi poin pembedanya.

1.4.6 Penelitian media umum.

1.4.7 Mengembangkan, mendistribusikan, dan menganalisis respons terhadap kuesioner.

1.4.8 Membaca survei dan peringkat yang dilakukan oleh pihak ketiga industri.

1.5 Umpan balik pelanggan baiknya mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pengembangan, pendistribusian, dan analisis respons terhadap kuesioner.

1.5.2 Bicara dengan pelanggan dan aktif mencari tahu pendapat dan pemikiran mereka terhadap produk dan layanan pariwisata yang telah mereka pertimbangkan dan/atau beli.

1.5.3 Pemeriksaan pola pembelian internal dan tren pelanggan.

1.6 Berbagi pengetahuan produk dan layanan mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pelaksanaan rapat staf internal untuk saling berbagi informasi.

1.6.2 Pengembangan lembar informasi dan data berbasis kertas untuk digunakan oleh para staf.

1.6.3 Perizinan kepada staf untuk merasakan langsung produk dan layanan pariwisata yang disediakan oleh suatu organisasi tertentu, jika dianggap perlu.

1.7 Berkontribusi pada perubahan pada produk, layanan, dan standar layanan pariwisata dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Saran terkait alasan yang berlandaskan bukti demi perubahan.

1.7.2 Penyiapan presentasi demi dukungan terhadap rekomendasi pribadi untuk perubahan.

1.7.3 Kepastian bahwa semua saran demi perubahan telah didukung sepenuhnya oleh latar belakang formal dan diperhitungkan biayanya.

1.7.4 Tindak lanjut terkait rencana aksi penerapan perubahan sebagaimana direkomendasikan.

1.7.5 Partisipasi aktif dalam kegiatan kelompok yang dirancang untuk mengidentifikasi dan mengembangkan perubahan yang relevan.

1.7.6 Berani mengkritik saran orang lain.

1.8 Konsep target pasar mencakupi, namun tidak terbatas pada :

1.8.1 Identifikasi target pasar yang digunakan oleh perusahaan induk.

1.8.2 Identifikasi titik-titik diferensiasi antara target pasar yang telah ditentukan.

1.8.3 Penjelasan mengapa target tersebut dipilih.

1.8.4 Penjelasan bagaimana perusahaan induk menyesuaikan produk dan/atau layanan pariwisata guna memenuhi kebutuhan target pasar sebagaimana yang telah diidentifikasi.

1.8.5 Identifikasi produk dan/atau layanan pariwisata yang relevan sebagaimana diaplikasikan pada masing-masing target pasar yang telah ditunjuk perusahaan induk.

1.8.6 Analisis penelitian pasar yang digunakan sebagai acuan demi pengembangan target pasar

1.9 Konsep *niche market* mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Definisi *niche market.*

1.9.2 Manfaat identifikasi dan pembangunan *niche market.*

1.9.3 Identifikasi *niche market* yang telah dibuat dan/atau didirikan oleh perusahaan induk.

1.9.4 Identifikasi bagaimana perusahaan induk dapat memenuhi kebutuhan teridentifikasi dari *niche market* menjadi penjelas bagaimana penawaran ini bisa berbeda dari yang ditawarkan ke target pasar lainnya.

1.10 Penjelasan bagaimana promosi dan penawaran dapat bervariasi mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Pertimbangan harga bauran pemasaran, tempat, produk, promosi.

1.10.2 Identifikasi proses pengembangan dan penelitian yang menopang bagaimana penawaran dibuat dan paket yang dikembangkan untuk target pasar yang berbeda.

1.10.3 Identifikasi proses pemantauan dan relevansi Indikator Kinerja Utama (IKU) turut menentukan apakah promosi tersebut efektif atau tidak.

1.11 Sumber informasi tentang target pasar khusus perusahaan dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Catatan historis internal seperti pemesanan dan catatan penjualan, riwayat pembelian pelanggan dan *database* pelanggan.

1.11.2 Riset pasar pelanggan.

1.11.3 Informasi dari bisnis pendukung lainnya seperti pemasok, penyedia, distributor, agen, rekanan, kantor pusat dan badan hilir industri.

1.11.4 Umpan balik pelanggan, berbasis kertas, elektronik/*online*, lisan, keluhan dan komentar mereka.

1.12 Karakteristik demografis dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Usia.

1.12.2 *Gender.*

1.12.3 Status perkawinan termasuk rincian keluarga.

1.12.4 Identifikasi sifat dan ukuran unit pembelian perusahaan, individu, agen, grosir, ritel, pemerintah, domestik dan internasional.

1.12.5 Tingkat penghasilan dan/atau tingkat pendapatan yang bisa dibelanjakan.

1.12.6 Akses ke kredit.

1.12.7 Etnis dan bahasa lisan.

1.12.8 Lokasi geografis.

1.12.9 Jenis dan status pekerjaan.

1.12.10 Transportasi yang digunakan.

1.12.11 Media yang digunakan.

1.12.12 Opsi pembelian/pembayaran yang diminati.

1.13 Tindakan awal untuk mengidentifikasi perubahan mungkin mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Melakukan kegiatan riset pasar.

1.13.2 Melibatkan layanan dari perusahaan riset pasar eksternal

1.13.3 Melacak tren dan perubahan dalam pola penjualan internal dalam perusahaan dengan mengacu pada basis data pelanggan, pemesanan dan/atau penjualan.

1.13.4 Memprakarsai kelompok fokus pelanggan atau yang serupa.

1.13.5 Berpartisipasi dalam survei berskala industri.

1.13.6 Memperoleh, membaca, dan memahami riset pasar industri yang lebih luas tentang perubahan preferensi pelanggan.

1.14 Manfaat menggunakan pasar sasaran mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Lebih siap memenuhi kebutuhan yang teridentifikasi.

1.14.2 Meningkatnya penjualan secara lebih cepat dan menguntungkan.

1.14.3 Pelanggan jauh lebih puas.

1.14.4 Mampu lebih mapan sebagai organisasi spesialis untuk produk dan layanan pariwisata ternominasi.

1.14.5 Meningkatnya tingkat bisnis pelanggan yang berulang dan kembali akibat dari kepuasan mereka terhadap *niche market*.

1.14.6 Mampu mengenal target pasar dengan lebih baik seiring dengan meningkatnya tingkat interaksi dengan mereka.

1.14.7 Mengurangi kemungkinan pesaing memasuki pasar.

1.15 Pernyataan interpretasi harus mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mendengarkan penjelasan lisan, aspirasi, dan permintaan.

1.15.2 Memperhatikan isyarat non-verbal yang menyertai bahasa verbal.

1.15.3 Bahan bacaan yang disediakan oleh pelanggan .

1.15.4 Bacaan 'di antara baris'.

1.15.5 Menerapkan teknik mendengarkan reflektif dan aktif.

1.16 Pengajuan pertanyaan mencakupi, namun tidak terbatas pada :

1.16.1 Menerapkan teknik tanya jawab dengan sistem buka tutup.

1.16.2 Memperbaiki pilihan yang ada melalui pemberian pertanyaan.

1.16.3 Menggunakan teknik bertanya reflektif.

1.16.4 Parafrase pernyataan pelanggan.

1.16.5 Mencari informasi tambahan.

1.16.6 Mengkonfirmasi pesan yang diterima sebelumnya.

1.17 Pertimbangan riwayat pembelian dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Mencari informasi dari pelanggan terkait pengalaman mereka dalam perjalanan dan pariwisata.

1.17.2 Meninjau file yang berisi rekaman riwayat klien.

1.17.3 Meninjau keluhan dan pujian dari pelanggan, jika memungkinkan.

1.18 Parameter pembelian dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Waktu.

1.18.2 Anggaran.

1.18.3 Kebutuhan, keinginan, dan preferensi individu untuk pemasok, penyedia dan distributor.

1.18.4 Elemen yang dapat dinegosiasikan dan tidak dapat dinegosiasikan dari rencana pembelian.

1.19 Inisiatif promosi mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Kampanye media.

1.19.2 Promosi internal seperti tampilan statis, video, kompetisi, penampilan selebriti, hal 'spesial' dan paket.

1.20 Promosi *in house* statis dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Tampilan jendela dan konter termasuk tiket harga dan rencana perjalanan.

1.20.2 Aplikasi materi *point of sale* yang disediakan oleh pemasok, penyedia dan distributor.

1.20.3 Materi iklan yang mempromosikan produk dan/atau layanan pariwisata yang ditunjuk.

1.20.4 Informasi dan bahan berbasis cetak lainnya termasuk poster.

1.20.5 Penggunaan alat peraga yang sesuai untuk mendukung, memperluas, dan menyoroti produk dan/atau layanan pariwisata yang dipromosikan.

1.20.6 Integrasi dengan media eksternal dan kampanye lainnya.

1.21 Mempromosikan produk dan/atau layanan pariwisata secara verbal harus mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Kejujuran dan akurasi dalam deskripsi.

1.21.2 Kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur perusahaan yang mengatur penjualan.

1.21.3 Menggunakan teknik bertanya dan mendengarkan yang pas.

1.21.4 Menggunakan frasa deskriptif.

1.21.5 Menjual manfaat dan bukan menjual fitur.

1.21.6 Perbandingan berbagai produk dan layanan pariwisata.

1.21.7 Membuat saran dan rekomendasi.

1.21.8 Memenuhi kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi.

1.21.9 Menggunakan brosur dan materi pemasaran untuk melengkapi dan mengilustrasikan penjelasan verbal.

1.22 Pendekatan kepada pelanggan dapat terkait dengan situasi *over the phone* dan tatap muka mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Menentukan dan menerapkan waktu pendekatan yang tepat.

1.22.2 Menyapa dan menyambut pelanggan.

1.22.3 Mengidentifikasi diri dan mengajukan tawaran bantuan.

1.22.4 Mengidentifikasi dan menerapkan pemilihan pendekatan penjualan berdasar pada faktor-faktor yang berlaku pada saat itu.

1.22.5 Menciptakan dan menyampaikan kesan positif untuk membangkitkan dan/atau mempertahankan minat pelanggan.

1.22.6 Menanggapi karakter pembelian pelanggan.

1.23 Mengumpulkan informasi dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Menerapkan atau memperluas teknik bertanya untuk menentukan motif pembelian pelanggan.

1.23.2 Ajeg menggunakan keterampilan mendengar untuk menentukan persyaratan pelanggan.

1.23.3 Menafsirkan dan mengklarifikasi isyarat komunikasi dari pelanggan baik verbal maupun *non* verbal.

1.23.4 Menyebut nama pelanggan jika memungkinkan dan sesuai.

1.23.5 Menyajikan contoh penawaran produk dan layanan pariwisata dan mencatat respons terhadap saran tersebut.

1.24 Mendemonstrasikan keterampilan menjual mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Mencocokkan kebutuhan pelanggan dengan produk dan layanan pariwisata yang sesuai.

1.24.2 Mengkomunikasikan pengetahuan produk dan layanan pariwisata kepada pelanggan.

1.24.3 Menjelaskan fitur dan menjual manfaat produk dan layanan pariwisata kepada pelanggan.

1.24.4 Melibatkan para ahli dari internal organisasi dalam interaksi.

1.24.5 Menjawab pertanyaan rutin pelanggan tentang produk dan layanan pariwisata secara akurat dan jujur atau merujuk kepada staf penjualan yang lebih berpengalaman.

1.25 Mengatasi keberatan pembelian mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Mengidentifikasi dan menerima keberatan pelanggan.

1.25.2 Mengategorikan keberatan tersebut dalam karakteristik berbeda terkait harga, waktu, produk dan/atau layanan.

1.25.3 Menawarkan solusi sesuai dengan kebijakan perusahaan dan keberatan pelanggan individu.

1.25.4 Menerapkan pemecahan masalah untuk mengatasi keberatan pelanggan

1.25.5 Menggunakan pendekatan *Feel, Felt, Found* (F3) (perasaan, merasakan, dan temukan).

1.26 Memaksimalkan peluang penjualan harus mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Mengenali dan memanfaatkan peluang untuk melakukan penjualan tambahan.

1.26.2 Memberi layanan saran kepada pelanggan terkait produk atau layanan pariwisata sesuai dengan kebutuhan teridentifikasi.

1.26.3 Menunjukkan kemampuan untuk menjual, menggunakan teknik penjualan sugestif dan menggunakan pendekatan abc untuk memaksimalkan penjualan.

1.26.4 Mematuhi kebijakan perusahaan terkait penjualan.

1.27 Penutupan penjualan harus mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.27.1 Memantau, mengidentifikasi, dan merespons dengan baik sinyal pembelian verbal dan non-verbal pelanggan.

1.27.2 Mendorong pelanggan untuk memutuskan pembelian melalui anjuran verbal dan *non*-verbal yang sesuai dan dapat diterima.

1.27.3 Memberi selamat kepada pelanggan atas pilihan mereka.

1.27.4 Berterima kasih kepada pelanggan atas bisnis mereka.

1.27.5 Mendorong pelanggan untuk kembali untuk melakukan pembelian lanjutan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Brosur

2.1.3 Printer

2.1.4 Peralatan media presentasi

2.1.5 Telepon

2.1.6 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat pengolah data

2.2.2 Daftar harga pemasok

2.2.3 Standar tempat kerja

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan perusahaan standar

4.2 Standar

4.2.1 *Common Asean Tourism Curricullum* - D2.TCS.CL5.22 *Promote Tourism Product and Services*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan.
   1.2 Penilaian harus berkaitan dengan area kerja individu atau area tanggung jawab.
   1.3 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait promosi dan penjualan produk dan layanan pariwisata
      3.1.2 Prinsip-prinsip promosi dan penjualan
      3.1.3 Pengetahuan produk dan layanan pariwisata
      3.1.4 Pengetahuan tentang target pasar untuk perusahaan induk
      3.1.5 Kepatuhan dengan hukum negara induk yang terkait dengan promosi dan penjualan produk dan layanan pariwisata
      3.1.6 Pengetahuan tentang preferensi, kebutuhan, dan keinginan pelanggan yang berbeda
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Keterampilan riset
      3.2.2 Keterampilan komunikasi, negosiasi dan interpersonal dan relasi
      3.2.3 Kemampuan untuk memenuhi dan mengatasi keberatan pembelian
      3.2.4 Kemampuan untuk membuat saran dan rekomendasi sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan preferensi pelanggan yang diidentifikasi

3.2.5 Kemampuan untuk menerapkan berbagai teknik penjualan yang dapat diterima guna mencapai situasi *win-win* (yang diinginkan) tanpa memberi tekanan pada pelanggan

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Memahami strategi dan taktik penjualan
   4.2 Teliti dalam membuat presentasi
   4.3 Disiplin dalam menentukan janji pertemuan
   4.4 Ketepatan dalam menentukan konsumen dan pasar
   4.5 Berkomitmen dalam memasarkan produk
   4.6 Memahami pengetahuan produk dan promosi

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan dalam mengembangkan pengetahuan produk dan/atau layanan untuk berbagai produk dan layanan pariwisata yang dinominasikan dan dapat menerapkan pengetahuan tersebut dalam situasi penjualan sesungguhnya atau hanya simulasi
   5.2 Keaktifan dalam mempromosikan serangkaian produk dan layanan pariwisata yang dinominasikan secara internal dalam perusahaan induk
   5.3 Keefektifan dalam menjual berbagai produk dan layanan pariwisata yang dinominasikan kepada kelompok sasaran tertentu dalam situasi penjualan nyata atau simulasi

KODE UNIT : **N.79JPW00.090.2**

JUDUL UNIT : **Mengevaluasi Sumber dan Paket Produk Layanan Pariwisata**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang digunakan untuk mencari sumber dan mengevaluasi produk dan layanan untuk disertakan ke dalam paket yang akan dijual kepada pelanggan perorangan dan atau kelompok.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menjelaskan konteks paket tur.	1.1 **Klien atau pelanggan untuk paket tur** diidentifikasi. 1.2 **Keinginan klien atau pelanggan dalam kaitannya dengan paket tur tersebut** diidentifikasi**.** 1.3 **Tuntutan perusahaan induk** terkait dengan paket tur diidentifikasi. 1.4 **Tujuan paket** tur diidentifikasi. 1.5 **Produk dan layanan** diidentifikasi untuk dimasukkan ke dalam paket tur.
2. Mencari sumber produk dan layanan untuk paket tur.	2.1 **Sumber informasi** diidentifikasi untuk produk dan layanan. 2.2 **Sumber informasi** diteliti untuk memperoleh **target penelitian informasi**. 2.3 **Aplikasi produk dan layanan teridentifikasi** untuk paket wisata sebagaimana diajukan dinilai. 2.4 **Produk dan layanan** paket tur dipilih.
3. Membuat paket produk dan layanan tur.	3.1 **Syarat-syarat pra-perencanaan paket tur** diidentifikasi. 3.2 **Komponen** paket tur individu ditentukan. 3.3 **Durasi** paket tur ditentukan. 3.4 **Harga pokok** paket tur dihitung. 3.5 **Syarat dan ketentuan** paket tur dikembangkan. 3.6 **Rencana perjalanan** paket tur dipersiapkan. 3.7 **Pengaturan pemantauan penjualan** paket tur dipersiapkan. 3.8 **Kegiatan pemasaran** paket tur direncanakan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan untuk pengembangan dan implementasi aktivitas yang mengandung konten budaya yang signifikan, melibatkan kunjungan ke situs-situs yang sensitif secara budaya atau melibatkan kunjungan ke dan/atau interaksi dengan orang-orang dari budaya yang berbeda, dalam divisi tenaga kerja dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Keinginan klien/pelanggan harus fokus pada kebutuhan, keinginan, dan preferensi klien yang teridentifikasi dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Preferensi daerah tujuan wisata.

1.2.2 Anggaran.

1.2.3 Masalah waktu dan durasi, termasuk kendala dan kebutuhan agar terhubung dengan program perjalanan wisata.

1.2.4 Masalah budaya dan agama.

1.2.5 Preferensi produk dan layanan.

1.2.6 Kepraktisan.

1.2.7 Gaya dan standar layanan.

1.2.8 Fokus yang diidentifikasi untuk melakukan perjalanan.

1.3 Tuntutan perusahaan induk dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Meningkatkan dan memperluas jangkauan produk, termasuk produk inisiatif yang sesuai dengan rencana bisnis dan tujuan pemasaran.

1.3.2 Profitabilitas.

1.3.3 Perpindahan ke target pasar baru.

1.3.4 Reputasi dan citra.

1.3.5 Perjanjian bisnis, termasuk waralaba dan pengaturan kontrak lainnya.

1.3.6 Pertemuan kompetisi.

1.3.7 Keterlibatan kolega dalam menentukan persyaratan.

1.4 Tujuan paket dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Konferensi.

1.4.2 Acara sosial.

1.4.3 Liburan dan rekreasi.

1.4.4 Program wisata, termasuk wisata sehari, wisata panjang, wisata alam, wisata budaya, dan wisata pendidikan.

1.4.5 Rencana perjalanan minat khusus.

1.4.6 Insentif.

1.4.7 Rangkaian perjalanan wisata.

1.5 Produk dan layanan dapat berhubungan dengan pemasok, perantara dan/atau paket wisata yang dipromosikan dalam brosur-brosur yang dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Akomodasi, termasuk opsi dengan atau tanpa pelayanan

1.5.2 Transportasi, termasuk udara, kereta api, bus dan pengiriman barang.

1.5.3 Penyewaan mobil, termasuk sewa jangka panjang dan pendek.

1.5.4 Atraksi wisata, termasuk yang alami maupun buatan manusia.

1.5.5 Tur wisata, termasuk tamasya singkat, tur wisata panjang dan satu hari .

1.5.6 Katering, termasuk makanan dan minuman yang berkualitas.

1.5.7 Hiburan, termasuk rekreasi, seni, olahraga, budaya, musik, festival, dan acara khusus.

1.5.8 Fasilitas konferensi.

1.5.9 Layanan spesialis/ahli, termasuk layanan pemandu, juru bahasa, dukungan kesekretariatan, penitipan anak dan keamanan.

1.6 Sumber informasi dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pemasok, operator, dan penyedia, termasuk yang ada di jaringan distribusi.

1.6.2 Pusat informasi pariwisata lokal.

1.6.3 Kedutaan-kedutaan besar di lokasi/daerah yang diidentifikasi.

1.6.4 Operator lokal, termasuk kawasan properti akomodasi, tur wisata, tempat, restoran, dan toko suvenir.

1.6.5 Otoritas pariwisata, termasuk regional, domestik dan internasional.

1.6.6 Asosiasi industri, termasuk badan industri hilir dan otoritas dan lembaga pemerintah.

1.6.7 Literatur umum, termasuk perdagangan pers, buku panduan, liburan dan publikasi tujuan.

1.6.8 Internet.

1.6.9 Media.

1.6.10 Kunjungan pribadi ke daerah tujuan wisata dan inspeksi tempat atraksi, tempat dan fasilitas.

1.7 Target Informasi penelitian dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Melakukan penelitian *desktop* termasuk penelitian internet dan analisa data internal yang terdapat pada sistem internal.

1.7.2 Menganalisis data sekunder dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

a. Statistik pengunjung domestik dan internasional tentang keberangkatan, pengeluaran, aktivitas malam para pengunjung.

b. Profil pengunjung termasuk asal wisata, volume, tujuan perjalanan, musim, akomodasi, transportasi dan pengeluaran.
c. Laporan penelitian industri dan pemerintah tentang tren industri, aktivitas pengembangan saat ini, dan prakiraan perkembangan masa depan.
d. Umpan balik klien.
e. Studi kelayakan untuk tanggapan terhadap survei, kuesioner tentang preferensi, kebutuhan dan kegiatan wisata saat ini.
f. Melakukan penelitian pasar kualitatif dan kuantitatif formal, termasuk kelompok fokus, survei, dan kuesioner untuk menghasilkan data penelitian utama.

1.7.3 Mempertimbangkan tren terkini dan yang muncul.

1.7.4 Menggunakan jaringan kontak pribadi.

1.7.5 Penyedia kunjungan, operator dan pemasok.

1.7.6 Melakukan pengamatan pribadi.

1.7.7 Meminta umpan balik dari pelanggan.

1.8 Menilai aplikasi produk dan layanan teridentifikasi dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Menentukan harga, biaya, upah, beban pengeluaran, pajak untuk setiap komponen paket..

1.8.2 Mengevaluasi ketersediaan dalam jangka pendek dan berkelanjutan, sebagaimana layaknya paket wisata

1.8.3 Menghitung pengembalian investasi, termasuk mempertimbangkan implikasi yang mengarah pada kerugian.

1.8.4 Menilai kompatibilitas dengan citra dan reputasi perusahaan.

1.8.5 Memverifikasi reputasi produk dan layanan, termasuk penilaian persepsi klien/pelanggan dalam kaitannya dengan distributor yang potensial, pemasok, daerah tujuan, produk dan layanan.

1.8.6 Mengidentifikasi fitur dan manfaat, termasuk perbandingan dengan paket serupa yang ditawarkan oleh pesaing.

1.8.7 Memeriksa kecocokan antara produk/layanan dan tujuan yang diidentifikasi dan tuntutan/permintaan klien untuk paket tersebut.

1.8.8 Menentukan karakteristik tujuan, termasuk aksesibilitas dan transportasi, akomodasi dan atraksi, fasilitas, pengaruh musiman, tingkat infrastruktur, peraturan pemerintah, acara khusus, tempat-tempat pendukung dan potensi sumber daya manusia untuk memberikan layanan yang diperlukan, potensi promosi, bahan promosi yang ada, *outlet* ritel dan layanan dukungan tambahan.

1.8.9 Pertimbangan hukum.

1.8.10 Sensitivitas budaya.

1.9 Pemilihan produk dan layanan dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menyelaraskan dengan tujuan yang diidentifikasi.

1.9.2 Memenuhi tuntutan klien.

1.9.3 Memastikan ketersediaan.

1.9.4 Menegosiasikan kesepakatan dengan pemasok, distributor dan penyedia termasuk mendapatkan konfirmasi tertulis

1.9.5 Memastikan nilai dan potensi penjualan.

1.10 Persyaratan pra-perencanaan dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Pengaruh musiman.

1.10.2 Tanggal acara sekali penyelenggaraan.

1.10.3 Permintaan klien.

1.10.4 Posisi paket lain dalam hal siklus hidup produk.

1.10.5 Kegiatan yang dilakukan oleh kompetitor.

1.11 Komponen mengacu pada produk dan layanan untuk masing-masing paket individu dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Inklusi.

1.11.2 Pengecualian.

1.11.3 *Add on.*

1.11.4 Opsi yang tersedia, termasuk substitusi dan alternatif, jika ada.

1.12 Menentukan durasi untuk paket dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Merumuskan paket untuk mengakomodasi jadwal yang berbeda guna memenuhi kebutuhan klien yang telah teridentifikasi.

1.12.2 Menambah dan menghapus inklusi agar mencapai durasi yang diinginkan sambil tetap memberikan nilai dan menjual paket.

1.12.3 Memenuhi kesepakatan dengan pemasok, penyedia dan distributor.

1.13 Menghitung harga pokok dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Menganalisis harga yang ditawarkan oleh pesaing.

1.13.2 Menentukan target keterjangkauan pasar.

1.13.3 Memastikan jumlah laba yang diperlukan untuk mendirikan perusahaan.

1.13.4 Mengidentifikasi apa yang akan ditanggung pasar.

1.13.5 Mengembangkan jadwal harga, termasuk harga dan diskon khusus.

1.13.6 Menentukan biaya perusahaan induk terkait dengan pengembangan dan pengiriman paket.

1.13.7 Memfaktorkan komisi.

1.14 Syarat dan ketentuan dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Setoran dan pembayaran penuh/final.

1.14.2 Biaya dan ongkos, termasuk penalti, ketentuan pembayaran, dan jadwal pembayaran.

1.14.3 Komisi jatuh tempo atau dibayarkan.

1.14.4 Pembatalan dan perubahan, termasuk jadwal dan biaya

1.14.5 Pembatasan tanggung jawab.

1.14.6 Jaminan lisan dan jaminan tertulis.

1.14.7 Penanganan keluhan.

1.15 Rencana perjalanan dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Tujuan hari ini.

1.15.2 Waktu.

1.15.3 Tujuan.

1.15.4 Objek wisata, tur wisata, dan kunjungan wisata.

1.15.5 Kegiatan yang diatur.

1.15.6 Akomodasi.

1.15.7 Transportasi.

1.15.8 Transfer perjalanan.

1.16 Menyiapkan pengaturan pemantauan penjualan dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Membangun fasilitas untuk mencatat pertanyaan terkait paket.

1.16.2 Membangun sistem internal untuk mencatat paket penjualan, termasuk lokasi penjualan, penjual, komisi dan opsi yang dipilih.

1.16.3 Mengatur data penjualan untuk diteruskan dari bisnis terkait.

1.17 Merencanakan kegiatan pemasaran dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Mengatur peluncuran paket.

1.17.2 Persiapan bahan iklan *point of sales.*

1.17.3 Menyelenggarakan promosi media, termasuk iklan, acara, dan kompetisi.

1.17.4 Melatih staf penjualan terkait dengan paket.

1.17.5 Merancang alat umpan balik klien.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Brosur

2.1.3 Printer

2.1.4 Telepon

2.1.5 Alat tulis kantor

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan internet

2.2.2 Alat pengolah data

2.2.3 Perlengkapan media promosi

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Common Asean Tourism Curricullum* - D2.TCS.CL5.23 *Source And Package* Tourism *Products And Service*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.2 Penilaian harus memastikan situasi dan kondisi tempat kerja aktual atau disimulasikan, termasuk masalah dan masalah, yang relevan dengan sektor industri yang sesuai.

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:

1.2.1 Pengamatan praktik kinerja kandidat.

1.2.2 Analisis jaringan situs, halaman, konten yang sudah jadi dan ramah pengguna terhadap kriteria yang ditetapkan.

1.2.3 Umpan balik dari pengguna *website*.

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh pengawas.

1.2.6 Proyek dan tugas pekerjaan.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan pengembangan paket dan pengadaan perjanjian dengan pemasok, penyedia dan distributor termasuk pemilihan pemasok/penyedia

   3.1.2 Aturan pengemasan yang sesuai dengan perusahaan induk dan persyaratan organisasi serumpun

   3.1.3 Peraturan, regulasi, perundang-undangan dan praktik domestik dan internasional yang berlaku untuk formulasi paket

   3.1.4 Pengetahuan industri umum tentang daerah tujuan wisata, opsi transportasi, akomodasi dan potensi untuk inklusi terkait paket yang cocok untuk berbagai jenis paket

   3.2 Keterampilan

   3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan teknik penelitian, negosiasi dan analitik

4. Sikap kerja yang diperlukan

   4.1 Ketepatan dan ketelitian dalam menganalisis komponen paket wisata yang akan dijual

   4.2 Kelincahan dalam melakukan negosiasi

5. Aspek kritis

   5.1 Kelincahan dalam mendapatkan inklusi atas jenis paket yang dinominasikan untuk memenuhi kebutuhan yang diidentifikasi dari kelompok target atau individu yang dipilih

   5.2 Ketelitian dalam membuat dan membiayai paket yang dapat dijual untuk memenuhi kebutuhan yang diidentifikasi dari kelompok sasaran atau individu yang dipilih

5.3 Ketepatan dalam menghasilkan serangkaian strategi pemasaran yang tepat dan hemat biaya untuk mendukung pengenalan dan penjualan berkelanjutan dari paket yang dinominasikan

KODE UNIT : **N.79JPW00.091.2**

JUDUL UNIT : **Memutakhirkan *Website* Pariwisata**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini melibatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk membangun dan memelihara sebuah situs bisnis pariwisata sesuai dengan strategi e-bisnis dan *e-marketing* yang mumpuni.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan syarat-syarat untuk jaringan situs	1.1 **Kompetensi personil yang menguasai kemampuan yang sesuai** ditentukan. 1.2 **Undang-undang, kode dan standar** yang diperlukan untuk dapat memenuhi persyaratan diidentifikasi. 1.3 **Tujuan usaha dan pemasaran jaringan situs** diidentifikasi. 1.4 Citra bisnis yang akan ditampilkan oleh jaringan situs ditentukan.
2. Menentukan tujuan dari jaringan situs	2.1 **Faktor-faktor internal dan eksternal yang berdampak pada bisnis** diperhitungkan. 2.2 **Informasi tentang pengguna** jaringan situs yang dituju/disasar dikumpulkan dan **dianalisis**. 2.3 **Strategi kinerja usaha** melalui jaringan situs dikembangkan.
3. Mengembangkan strategi jaringan situs	3.1 **Strategi-strategi untuk mencapai tujuan usaha dan pemasaran yang ditetapkan** dijabarkan. 3.2 Batasan waktu untuk pengembangan dan implementasi jaringan situs ditentukan. 3.3 **Anggaran untuk mendukung jaringan situs** dibuat. 3.4 **Strategi manajemen jaringan situs** dikembangkan. 3.5 **Strategi operasional jaringan situs** dikembangkan. 3.6 Sebuah **strategi untuk memberitahukan masyarakat umum bahwa jaringan situs ini ada** dan beroperasi dibuat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Membuat rencana integrasi jaringan situs yang kepada kegiatan usaha.	4.1 Hubungan antara jaringan situs dan **lingkup operasi** usaha diidentifikasi. 4.2 Tanggung jawab pengembangan prosedur untuk mengintegrasikan jaringan situs dan lingkup operasional usaha ditentukan. 4.3 **Mekanisme umpan balik dan proses-proses untuk menetapkan kepuasan pelanggan terhadap jaringan situs** dan usaha diciptakan. 4.4 **Prosedur untuk dapat mengevaluasi penggunaan jaringan situs sebagai alat pemasaran** ditetapkan.
5. Merencanakan struktur jaringan situs.	5.1 **Struktur dan gaya tampilan jaringan situs** yang sesuai dengan tujuan usaha dan kalangan yang dituju dan telah ditentukan dikembangkan. 5.2 **Fitur-fitur dan kemampuan jaringan situs ditentukan.** 5.3 **Tata letak** dan persyaratan navigasi ditentukan. 5.4 **Alat dan perangkat lunak yang diperbolehkan** dipilih**.** 5.5 **Persyaratan keamanan** jaringan situs ke dalam proses pengembangan diintegrasikan.
6. Mengembangkan muatan jaringan situs.	6.1 **Informasi bisnis untuk membuat muatan jaringan situs** digunakan. 6.2 **Informasi untuk dicantumkan pada formulir interaktif** ditentukan**.** 6.3 **Informasi yang ada untuk mengakomodir** yang disyaratkan jaringan situs **diselaraskan**. 6.4 **Bahasa yang pantas digunakan**. 6.5 **Muatan fitur-fitur** kedalam jaringan situs **diintegrasikan**. 6.6 **Muatan** sesuai dengan rencana dan tujuan jaringan situs **diperiksa**.
7. Membuat halaman-halaman jaringan situs.	7.1 **Rencana untuk halaman-halaman jaringan** situs dibuat. 7.2 **Judul-judul halaman** jaringan situs dan kata-kata kuncinya **dipilih**. 7.3 **Fitur-fitur untuk meningkatkan tampilan halaman jaringan situs**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	ditambahkan. 7.4 **keterkaitan halaman-halaman jaringan situs** dikembangkan. 7.5 Teknik-teknik yang tepat untuk membuat formulir-formulir interaktif diantara halaman-halaman jaringan situs digunakan. 7.6 Halaman situs yang konsisten dengan spesifikasi rancangan tampilan situs direalisasikan.
8. Memilih layanan saluran jaringan situs.	8.1 **Sumber-sumber informasi yang relevan tentang pilihan saluran jaringan** situs di identifikasi. 8.2 **Layanan jaringan situs yang cocok** dipilih. 8.3 **Materi situs yang dipilih** diunduh.
9. Memperbarui selalu jaringan situs.	9.1 **Tanggung jawab untuk memperbarui jaringan situs** ditetapkan. 9.2 **Halaman-halaman jejaring situs untuk keterkaitan dan kelazimannya diperiksa**. 9.3 **Tautan dan navigasi diperiksa**. 9.4 **Informasi yang diperlukan diperiksa dan diperbaiki**. 9.5 Informasi daring dan informasi diluar situs dicocokkan. 9.6 Perubahan-perubahan diuji dan dikonfirmasi.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

         d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Orang yang cocok didapatkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Pemilik dan manajer.

1.2.2 Tenaga pemasaran.

1.2.3 Personil teknologi dan teknis.

1.2.4 Tenaga pelayanan *hosting* situs.

1.2.5 Pemangku kepentingan klien.

1.3 Undang-undang, kode, dan standar dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Undang-undang dari negara tuan rumah, termasuk hak cipta, pencemaran nama baik, privasi, kekayaan intelektual, kerahasiaan dan undang-undang lainnya yang berdampak pada *e-bisnis.*

1.3.2 Aturan praktik industri.

1.3.3 Standar-standar industri.

1.4 Bisnis dan tujuan pemasaran dari jaringan situs dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Promosi dan penjualan.

1.4.2 Kontraktor dan pengadaan.

1.4.3 Pelayanan pelanggan.

1.4.4 Penyediaan informasi.

1.4.5 Kolaborasi.

1.4.6 Dukungan untuk banyak bisnis.

1.4.7 Integrasi rantai nilai.

1.4.8 Pembayaran elektronik.

1.4.9 Pelayanan konsultasi.

1.4.10 Sertifikasi

1.5 Faktor internal dan eksternal yang berdampak pada bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari bisnis.

1.5.2 Mengidentifikasi ancaman dan peluang yang dihadapi bisnis.

1.6 Analisis informasi tentang para pengguna yang disasar harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Referensi ke *database* internal.

1.6.2 Referensi untuk data pemasaran.

1.7 Strategi kinerja usaha harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Tujuan pelayanan.

1.7.2 Logistik pasokan produk, harga, pelayanan dan manajemen persediaan.

1.7.3 Menetapkan tujuan yang jelas dan terukur dalam kaitannya dengan kinerja situs untuk keperluan evaluasi.

1.7.4 Penggabungan tujuan situs dengan tujuan bisnis untuk produk dan jasa pelayanan.

1.8 Strategi untuk mencapai tujuan bisnis dan pemasaran yang ditetapkan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Sesuai dengan strategi *e-bisnis* dan *e-marketing* yang ada.

1.9 Anggaran pendukung situs dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Pengembangan situs.

1.9.2 Pembentukan dan pengaturan situs.

1.9.3 Jasa layanan jalur/saluran situs.

1.9.4 Pemeliharaan jaringan situs termasuk pembaharuan dari jaringan situs.

1.10 Strategi manajemen jaringan situs dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Konten manajemen (manajemen muatan/isi).

1.10.2 Prosedur pembaruan.

1.10.3 Standar dan prosedur situs.

1.10.4 Kebijakan dan prosedur situs.

1.10.5 Memastikan keterkaitan, akurasi dan kelaziman informasi daring yang diberikan.

1.11 Strategi operasional situs harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Pelaksanaan jaringan situs.

1.11.2 Pengawasan jaringan situs termasuk strategi manajemen muatan/isi.

1.11.3 Pemeliharaan jaringan situs.

1.11.4 Pertimbangan penggunaan personil sendiri atau dari luar.

1.11.5 Kerja sama dengan tenaga-tenaga teknis.

1.11.6 Ukuran kinerja/performa.

1.11.7 Pengukuran/penghitungan kegiatan pemasaran.

1.12 Strategi untuk menginformasikan masyarakat bahwa yang tersedia di jejaring situs ini dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Publisitas media tradisional.

1.12.2 Pemberitahuan berita kelompok.

1.12.3 Ruang diskusi internet.

1.12.4 Pendaftaran melalui mesin pencari.

1.12.5 Keterhubungan ke situs-situs lain.

1.12.6 Rancangan jaringan situs menggunakan kata-kata kunci dan *meta tag*.

1.12.7 Komunikasi verbal dengan pengguna.

1.13 Mekanisme umpan balik dan proses untuk menentukan kepuasan pelanggan terhadap jaringan situs dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Daring survei dan umpan balik.

1.13.2 Diskusi verbal dengan klien.

1.13.3 Riset pasar yang ditargetkan.

1.14 Prosedur untuk memungkinkan evaluasi penggunaan *website* sebagai alat pemasaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menentukan patokan awal statistik.

1.14.2 Pelacakan *Key Performance Indicator* (KPI) yang berkaitan dengan keberhasilan pemasaran, termasuk jumlah kunjungan di situs, tingkat penjualan dan pemesanan,

jumlah pertanyaan daring yang diterima dan diminta apakah menggunakan jaringan situs untuk memperoleh informasi pembelian.

1.15 Gaya dan struktur jaringan situs dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Halaman depan.

1.15.2 Penetapan bagian utama.

1.15.3 Penetapan sub bagian.

1.15.4 Peringkat konten.

1.15.5 Tema.

1.15.6 Tingkatan.

1.15.7 Optimalisasi mesin pencari.

1.15.8 Menghubungkan internal dan eksternal.

1.15.9 Dokumentasi yang jelas dan akurat dari struktur untuk memfasilitasi proses pengembangan.

1.15.10 Akomodasi preferensi yang diidentifikasi dari target pasar/pengguna .

1.15.11 Menyelaraskan dengan strategi jaringan situs bisnis yang mapan.

1.16 Fitur-fitur dan kemampuan dari jaringan situs itu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Fitur pemasaran.

1.16.2 Persyaratan-persyaratan resmi.

1.16.3 Persyaratan privasi dan kerahasiaan.

1.16.4 Persyaratan keamanan.

1.16.5 Fasilitas otentikasi atau jalur.

1.16.6 Persyaratan layanan pelanggan.

1.16.7 Fasilitas keranjang belanja.

1.16.8 Fasilitas pembayaran elektronik.

1.16.9 Katalog daring dan brosur.

1.16.10 Pengetahuan dan informasi dasar, seperti tujuan, cuaca, mata uang, sejarah, peta, jadwal dan daftar waktu, dan lain-lain.

1.16.11 Halaman pertanyaan yang sering diajukan *Frequently Askes Questions* (FAQ).

1.16.12 Sketsa dan gambar peta.

1.16.13 Saluran aktif.

1.16.14 Fasilitas otentikasi atau jalur.

1.16.15 Tombol navigasi.

1.16.16 Warna, suara, film, gambar dan grafis.

1.16.17 Dokumen-dokumen yang bisa diunduh.

1.16.18 Fasilitas pencarian.

1.16.19 Fasilitas untuk umpan balik pengguna pada konten dan pengoperasian jaringan situs.

1.16.20 Teks dan *tag* di *Hypertext Markup Language* (HTML).

1.16.21 Menebang versi halaman web di *Wireless Markup Language* (WML) untuk akses oleh *Wireless Access Protocol* (WAP) telepon.

1.17 Tata letak dan navigasi persyaratan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Penampilan.

1.17.2 Dibaca dan *link.*

1.17.3 Kemudahan operasi.

1.18 *Authoring tools* dan perangkat lunak harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 *WordPad.*

1.18.2 *Notepad.*

1.18.3 Halaman depan.

1.18.4 *Dreamweaver .*

1.18.5 *Adobe photoshop.*

1.19 Persyaratan keamanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Mengembangkan protokol keamanan dan kebijakan pengguna yang lazim.

1.19.2 Produk perangkat lunak untuk melacak dan mengidentifikasi pengunjung.

1.19.3 *Software* untuk melindungi terhadap ilegal akses,

instalasi ilegal dan pencurian informasi daring.

1.19.4 *Software* untuk mendeteksi dan menghapus ancaman yang tidak diinginkan, termasuk virus, perangkat pengintai, perangkat pengiklan dan cacing.

1.19.5 Memvalidasi data jaringan situs untuk memenuhi jenis, panjang, sintak dan aturan bisnis individu.

1.19.6 Penggunaan melarang *file* pengguna disediakan di *website.*

1.19.7 Menggunakan protokol keamanan kriptografi terhadap *phishing* (menipu seseorang untuk melepaskan informasi rahasia atau melakukan sesuatu yang mereka tidak biasa melakukan) dan jaringan palsu, termasuk *Single Socket Layer* (SSL) dan *Transport Layer Security* (TLS).

1.19.8 Termasuk keamanan di semua pengujian dan pemeriksaan sistem.

1.19.9 Mengembangkan rencana pemulihan bencana.

1.19.10 Protokol menerapkan direkomendasikan oleh layanan saluran jaringan dan tenaga teknis internal yang proteksi *password.*

1.19.11 Membatasi melihat peringkat.

1.19.12 Membatasi unduh gambar/*image encoding.*

1.19.13 Mekanisme pembayaran.

1.20 Informasi bisnis untuk membuat konten *website* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Memilih bahan sesuai dengan strategi situs.

1.20.2 Menargetkan konten untuk mencocok kan tujuan bisnis dan pemasaran.

1.20.3 Memastikan otorisasi yang tepat diperoleh untuk menggunakan bahan daring.

1.20.4 Menyelaraskan bahan dengan bagian dan sub-bagian yang telah ditentukan.

1.21 Konten dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Basis pengetahuan.

1.21.2 Produk dan jasa.

1.21.3 Katalog dan brosur.

1.21.4 *Thumbnail.*

1.21.5 Pertanyaan yang sering diajukan.

1.21.6 Profil perusahaan.

1.21.7 Sejarah bisnis.

1.21.8 Testimonial klien.

1.21.9 Materi yang dipublikasikan.

1.22 Informasi untuk dimasukkan pada formulir interaktif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Pencocokan informasi dengan tujuan bentuk.

1.22.2 Mengidentifikasi informasi yang diperlukan oleh departemen pemasaran.

1.22.3 Mengamati kewajiban-kewajiban privasi.

1.22.4 Mempertimbangkan sensitivitas informasi yang dicari sehubungan dengan khalayak yang disasar.

1.22.5 Memastikan kemudahan penyelesaian.

1.22.6 Meminimalkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan.

1.23 Informasi yang ada dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Memastikan kejelasan informasi termasuk grafis, diagram dan teks.

1.23.2 Memastikan kemampuan memindai bahan.

1.23.3 Memastikan pembacaan isi.

1.23.4 Memodifikasi teks untuk memenuhi kebutuhan diidentifikasi dari dan preferensi sasaran pengguna.

1.24 Bahasa yang sesuai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Memilih gaya dan nada yang cocok.

1.24.2 Pemilihan bahasa yang akan digunakan seperti bahasa Inggris atau bahasa negara tuan rumah.

1.24.3 Pencocokan kata yang digunakan untuk pengetahuan dan pengalaman dari pelanggan yang disasar dan para pengguna yang diharapkan.

1.24.4 Memastikan bahasa mencerminkan gambaran yang diinginkan dari bisnis.

1.25 Integrasikan fitur konten ke jaringan situs harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Keselarasan dengan struktur jaringan situs dan rencana.

1.26 Periksa konten dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Memastikan akurasi.

1.26.2 Memeriksa relevansi.

1.26.3 Memastikan kelaziman/kelayakan.

1.26.4 Memverifikasi bahwa semua konten yang diidentifikasi telah dikembangkan.

1.26.5 Mengamati perundangan hak cipta dan kekayaan intelektual yang disyaratkan.

1.26.6 Memperoleh izin tertulis untuk menggunakan materi monitoring yang dilindungi hak cipta.

1.27 Rencana untuk halaman jaringan situs harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.27.1 Penggunaan saluran aktif untuk memenuhi tata letak. tertentu dan memudahkan navigasi.

1.27.2 Daya tarik mata.

1.27.3 Kemudahan operasi dari jaringan situs dan halaman individu yang mudah digunakan.

1.28 Pilih judul halaman web dan kata-kata kunci harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.28.1 Mencerminkan citra bisnis dan tujuan yang ditentukan.

1.28.2 Menentukan konten dalam judul.

1.28.3 Memfasilitasi kemudahan penggunaan situs.

1.28.4 Memilih kata-kata kunci untuk membantu akses oleh mesin pencari, termasuk *crawler based* dan tenaga manusia.

1.29 Fitur untuk meningkatkan tampilan halaman situs dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.29.1 Urutan animasi.

1.29.2 Suara.

1.29.3 Urutan film.

1.29.4 Putar/mainkan langsung.

1.29.5 Unduh dokumen.

1.29.6 Peningkatan teks, termasuk penggunaan huruf tebal, miring, *subscript, superscript, dicoret, font* yang berbeda dan ukuran *font.*

1.29.7 Warna.

1.29.8 Gambar, termasuk foto dan grafis.

1.29.9 Daftar, termasuk point dan penomoran.

1.29.10 Tabel.

1.29.11 Bentuk interaktif untuk pemesanan dan pertanyaan.

1.30 Halaman web terkait dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.30.1 Keselarasan dengan rencana situs.

1.30.2 Penamaan *link* dengan cara yang jelas dan tidak ambigu.

1.30.3 Hubungan antara halaman web individu dan halaman rumah.

1.30.4 *Link* ke situs lain.

1.31 Sumber-sumber yang relevan dari informasi tentang pilihan saluran jaringan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.31.1 *Internet Service Provider* (ISP).

1.31.2 Asosiasi industri.

1.31.3 Pengguna yang ada.

1.31.4 Teknologi Informasi (TI) ulasan media dan artikel.

1.31.5 Pencarian internet.

1.32 Pilih layanan saluran jaringan yang cocok dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.32.1 Mengevaluasi pilihan yang tersedia.

1.32.2 Mempertimbangkan persyaratan teknis.

1.32.3 Pembiayaan dalam kebutuhan bisnis yang ditetapkan.

1.32.4 Penilaian kinerja berdasarkan efisiensi dan efektivitas.

1.32.5 Menentukan kapasitas variasi kesepakatan awal.

1.33 Mengunduh dokumen dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.33.1 Terpenuhinya persyaratan perjanjian saluran bisnis individu.

1.33.2 Memastikan persyaratan teknis terpenuhi.

1.33.3 Mengembangkan satu set jadwal untuk bahan *upload.*

1.33.4 Memastikan alokasi bahan untuk bagian dan sub bagian yang ditentukan.

1.34 Menetapkan tanggung jawab untuk memperbarui *website* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.34.1 Frekuensi menentukan.

1.34.2 Pembaharuan penjadwalan.

1.34.3 Personil pencalonan dengan kewenangan untuk melakukan *update.*

1.35 Periksa halaman web untuk keterkaitan dan kelaziman dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.35.1 Mengkonfirmasikan penerimaan bahan *on line* saat ini.

1.35.2 Mendapatkan direvisi dan bahan tambahan dalam format elektronik.

1.35.3 Mengkonfirmasikan batasan usia, jalur yang harus dipertahankan atau dihapus.

1.36 Memeriksa jalur dan navigasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.36.1 Menggunakan perangkat lunak pemeriksaan jalur yang tepat untuk menguji sambungan.

1.36.2 Menjalankan perangkat lunak pemeriksaan jalur yang tepat untuk memeriksa kelaziman/kelayakan jalur yang ada.

1.36.3 Menangkap dan menyimpan dokumentasi laporan yang dihasilkan sesuai dengan teknis dan persyaratan organisasi.

1.37 Mengedit informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.37.1 Memeriksa jalur yang rusak atau gagal untuk memutuskan penutupan situs dan alamat situs yang baru.

1.37.2 Menghapus jalur yang ditutup dan mendirikan kembali jalur situs baru di mana tersedia.

1.37.3 Memeriksa jalur halaman sendiri dan membetulkan yang diperlukan.

1.37.4 Menghapus *link* lama sesuai kebutuhan.

1.37.5 Memasukkan dan melihat dan merubah isi materi yang diperlukan.

1.37.6 Membuat judul, membenarkan kesalahan ketik dan merevisi gambar yang diperlukan.

1.37.7 Menyisipkan halaman tambahan yang diperlukan.

1.37.8 Mengkonfirmasikan jalur dari halaman baru yang dimasukkan.

1.37.9 Memberitahukan personil terkait jika tombol baru, interaksi atau rancangan navigasi diperlukan untuk menggabungkan bahan-bahan tambahan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TGA.CL6.01 *Create And Update A Tourism Website*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
    1.1 Penilaian harus memastikan situasi dan kondisi tempat kerja aktual atau disimulasikan, termasuk masalah dan masalah, yang relevan dengan sektor industri yang sesuai.
    1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:
        1.2.1 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
        1.2.2 Analisis jaringan situs, halaman, konten yang sudah jadi dan ramah pengguna terhadap kriteria yang ditetapkan.
        1.2.3 Umpan balik dari pengguna *website.*
        1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
        1.2.5 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh pengawas.
        1.2.6 Proyek dan tugas pekerjaan.
    1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
    (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal pengembangan, penggunaan dan pemeliharaan jaringan situs
        3.1.2 Pengetahuan tentang negara tuan rumah terkait pengoperasian jaringan situs
        3.1.3 Pengetahuan umum tentang prinsip-prinsip dan praktik *e*-bisnis dan *e-marketing*
        3.1.4 Pengetahuan umum tentang "*internet*" dan "*world wide web*"
        3.1.5 Pengetahuan tentang menjelajah jaringan situs, mesin pencari dan perambah jaringan (*web crawler*)

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan teknik perencanaan strategis

3.2.2 Kemampuan untuk menerapkan keterampilan teknologi komputer

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kehandalan dalam perancangan dan fitur – fitur bermanfaat

4.2 Ketelitian dalam perancangan *website*

4.3 Bertanggung jawab dalam pemeliharaan situs web

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memperbarui jaringan situs yang ditentukan untuk memastikan kelayakan, kelaziman dan akurasi, termasuk penghapusan konten yang ditentukan, *link* dan/atau halaman dan penambahan konten, saluran dan/atau halaman yang ditentukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.092.2**

JUDUL UNIT : **Memproduksi Dokumen, Laporan dan Lembar Kerja di Komputer**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menghasilkan dokumen, laporan dan lembar kerja di komputer dalam berbagai pengaturan dalam industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan penyajian dan format dokumen	1.1 **Perangkat lunak** yang sesuai dengan sifat dokumen yang akan diproduksi dipilih. 2.1 Tata letak dan gaya **dokumen** yang sesuai dengan **pedoman perusahaan** dipilih. 3.1 Format dan presentasi dokumen dengan **orang yang tepat** didiskusikan.
2. Menghasilkan dokumen	2.1 Dokumen dengan **gaya dan format** yang dibutuhkan dihasilkan. 2.2 Dokumen dalam jadwal yang ditentukan dihasilkan. 2.3 Dokumen secara teratur disimpan untuk menghindari kehilangan data. 2.4 Paket perangkat lunak yang sama atau lainnya diintegrasikan sesuai kebutuhan diinformasikan. 2.5 Membaca draf dokumen sebelum mencetak dibuktikan.
3. Mencetak dan mengirim dokumen	3.1 Fungsi pencetakan dimanfaatkan. 3.2 **Dokumen dikoreksi.** 3.3 Modifikasi yang diperlukan pada dokumen untuk meningkatkan tampilan dan memenuhi spesifikasi yang diperlukan dibuat. 3.4 Menyajikan dokumen sesuai kebutuhan dicetak.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. Tour operation/Travel Management Company (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. Wholesaler.

e. Incentive house.

f. Online Travel Agent (*OTA*).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Perangkat lunak dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 *Desktop.*

1.2.2 Word processing.

1.2.3 Spreadsheet.

1.2.4 Database.

1.2.5 Presentasi.

1.3 Dokumen dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Laporan.

1.3.2 Faks.

1.3.3 Memorandum.

1.3.4 Lembar kerja.

1.3.5 Daftar.

1.3.6 Surat.

1.4 Pedoman perusahaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Format surat bisnis yang disukai.

1.4.2 Format memorandum yang disukai, faks.

1.4.3 Format laporan bisnis yang disukai.

1.5 Orang yang tepat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pengawas.

1.5.2 Pembuat dokumen.

1.5.3 Kolega.

1.5.4 Gaya dan format .

1.6 Gaya dan format dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Tanda baca terbuka atau tertutup.

1.6.2 Komunikasi formal atau informal.

1.6.3 Format surat bisnis.

1.6.4 Format laporan.

1.7 Dokumen dikoreksi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Memanfaatkan fungsi pemeriksa ejaan perangkat lunak.

1.7.2 Memanfaatkan fungsi *grammar check* dari perangkat lunak.

1.7.3 Memeriksa penempatan jeda halaman.

1.7.4 Memeriksa *hard copy* dokumen.

1.7.5 Memeriksa *soft copy* dokumen.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 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

   Unit ini dapat dinilai saat atau di luar pekerjaan:

   1.1 Penilaian harus mencakup peragaan praktis produksi dokumen, laporan dan lembar kerja di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.

   1.2 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu, peran pekerjaan dan area tanggung jawab.

   1.3 Penilaian harus mencakup proyek atau aktivitas kerja yang memungkinkan kandidat untuk menanggapi berbagai persyaratan tempat kerja yang relevan dengan area kerja, peran pekerjaan dan area tanggung jawab yang memungkinkan kandidat untuk menghasilkan dokumen, laporan dan lembar kerja di komputer dalam jadwal yang ditentukan.

   1.4 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

      1.4.1 Observasi demonstrasi

      1.4.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

      1.4.3 *Role play.*

      1.4.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

      1.4.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

      1.4.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

      1.4.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

   1.5 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.2.1 Mengetahui tentang tata letak dokumen bisnis umum
    3.2 Keterampilan
        3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan fungsi dasar dari paket perangkat lunak umum
        3.2.2 Kemampuan menggunakan peralatan cetak

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Disiplin dalam menjalani tugas
    4.2 Bertanggungjawab dalam menjalankan tugas
    4.3 Aktif dalam berkomunikasi

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam menanggapi berbagai persyaratan tempat kerja yang relevan dengan area kerja, untuk menghasilkan dokumen, laporan dan lembar kerja di komputer dalam jadwal yang ditentukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.093.2**

JUDUL UNIT : **Melakukan Monitoring Program Pariwisata**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola pariwisata inovatif dan program dalam perusahaan perjalanan dan pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan administrasi program pariwisata yang inovatif.	1.1 **Program** dikonfirmasikan. 1.2 **Faktor-faktor yang mempengaruhi jadwal implementasi** diidentifikasi. 1.3 **Rencana program dikembangkan.** 1.4 **Anggaran dengan hasil utama dihubungkan**. 1.5 **Pengaturan pemantauan dan pelaporan diidentifikasi**. 1.6 **Sumber daya dialokasi.** 1.7 **Program dengan inisiatif lain diintegrasikan.** 1.8 **Perjanjian dengan penyedia layanan dikonfirmasikan.** 1.9 **Rencana kontingensi** dikembangkan. 1.10 **Tim untuk mendukung pelaksanaan program** dikembangkan. 1.11 Alat manajemen program dipilih.
2. Mengkoordinasikan administrasi program pariwisata inovatif.	2.1 **Tugas dan sumber daya dialokasikan.** 2.2 **Sistem kendali keuangan dilaksanakan**. 2.3 **Kemajuan program dipantau**. 2.4 **Kemajuan program dilaporkan**. 2.5 **Catatan program dijaga**. 2.6 **Aktivitas *start-up* dan implementasi proyek dikelola**.
3. Menyelesaikan program pariwisata yang inovatif	3.1 Kegiatan **penyelesaian program** dilaksanakan. 3.2 **Administrasi program dikaji ulang.**

	3.3 **Program dievaluasi**. 3.4 Laporan administrasi program dan hasilnya dilaporkan.

BATASAN VARIABEL

2. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agent Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Konfirmasikan bahwa program dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Memahami detail yang disepakati terkait dengan program dalam hal.

1.2.2 Tujuan.

1.2.3 Cakupan.

1.2.4 Tujuan dan sasaran.

1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi jadwal implementasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.1.1 Persyaratan yang diatur undang-undang.

1.1.2 Kewajiban kontrak.

1.1.3 Aktivitas pesaing.

1.1.4 Keharusan ekonomi.

1.1.5 Integrasi dengan program lain.

1.1.6 Garis waktu yang diiklankan untuk ketersediaan/ implementasi.

1.1.7 Kondisi cuaca dan ekonomi.

1.4 Mengembangkan rencana program dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Mengidentifikasi strategi akuisisi yang relevan untuk bahan, informasi dan sumber daya yang diperlukan untuk program.

1.4.2 Mengembangkan anggaran khusus dan strategi manajemen keuangan.

1.4.3 Mengembangkan rencana komunikasi dan manajemen kontrak, jika memungkinkan.

1.4.4 Menghasilkan perkiraan biaya detail.

1.4.5 Mempersiapkan kriteria evaluasi untuk kemajuan dan penyelesaian program.

1.4.6 Menentukan hasil akhir yang diharapkan dan manfaat terukur dari program.

1.4.7 Mengembangkan strategi kekayaan intelektual, jika memungkinkan.

1.4.8 Menentukan tonggak program .

1.4.9 Mengklarifikasi/merevisi tujuan dan tujuan program, termasuk mengkonfirmasikan atau mengklarifikasi alasan program.

1.4.10 Mendefinisikan hasil program dan kriteria untuk mengevaluasi penerimaan yang sama.

1.4.11 Mengembangkan rencana sumber daya manusia, jika memungkinkan, menjelaskan pelatihan, staf yang terlibat, komitmen waktu, wewenang dan struktur komunikasi.

1.4.12 Mengembangkan indikator kinerja.

1.4.13 Menjelaskan mekanisme kontrol program.

1.4.14 Mengembangkan implementasi program dan strategi tata kelola.

1.4.15 Mendefinisikan jaminan kualitas dan strategi pengendalian kualitas untuk program.

1.4.16 Mengidentifikasi kebutuhan sumber daya program,

termasuk manusia, fisik dan keuangan.

1.4.17 Mengembangkan protokol manajemen risiko untuk program.

1.4.18 Mendefinisikan peran dan tanggung jawab yang relevan bagi mereka yang terlibat dalam program.

1.4.19 Menentukan jadwal dan jadwal.

1.4.20 Mendefinisikan tugas dan aktivitas.

1.4.21 Staf koordinator.

1.4.22 Mempersiapkan dokumentasi khusus program.

1.4.23 Memproses pendapatan dan pembayaran yang berkaitan dengan program.

1.4.24 Merencanakan kegiatan proyek umum dan khusus.

1.4.25 Merencanakan tugas administrasi khusus untuk program.

1.5 Menghubungkan anggaran dengan hasil utama harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.1.1 Memprioritaskan hasil.

1.1.2 Menjamin akuntabilitas dan transparansi.

1.1.3 Memastikan semua jenis sumber daya dilibatkan sesuai kebutuhan, seperti manusia, fisik, dan keuangan.

1.1.4 Mengembangkan catatan penjelasan untuk melengkapi alokasi sumber daya.

1.6 Pengaturan pemantauan dan pelaporan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.1.1 Pengaturan manajemen keuangan.

1.1.2 Pencatatan

1.1.3 Kerangka dan jadwal pelaporan, termasuk laporan tim

1.1.4 Perangkat lunak manajemen proyek dan alat lainnya, seperti gantt dan diagram batang

1.1.5 Evaluasi program dan teknik *review Program Evaluation and Review Technique* (PERT).

1.1.6 Metode jalur kritis.

1.1.7 Sistem kendali jadwal biaya.

1.1.8 *Spreadsheet.*

1.1.9 Bagan termasuk bagan kendali proyek, bagan titik kendali.

1.1.10 Bagan pencapaian dan bagan kendali anggaran.

1.1.11 Menentukan persyaratan laporan, termasuk konten, struktur laporan dan jadwal yang relevan untuk presentasi laporan.

1.7 Alokasikan sumber daya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.1.1 Menetapkan anggaran.

1.1.2 Menetapkan cakupan kewenangan dan kewenangan diskresioner yang berkaitan dengan sumber daya.

1.1.3 Mendefinisikan sistem dan prosedur untuk memandu penggunaan dan penerapan sumber daya.

1.1.4 Memprioritaskan kegiatan operasional.

1.1.5 Penjadwalan tugas dan beban kerja keseluruhan untuk program.

1.1.6 Membagi tugas menjadi beberapa sub tugas.

1.1.7 Mengatur tugas ke dalam kelompok, jika memungkinkan

1.1.8 Memfasilitasi keterlibatan tim dalam alokasi tugas dan sumber daya.

1.1.9 Mengalokasikan tanggung jawab untuk menyelaraskan dengan sumber daya yang disediakan.

1.1.10 Mendelegasikan tugas.

1.1.11 Memberlakukan batasan dan batasan pada ketersediaan dan penggunaan sumber daya.

1.1.12 Menetapkan protokol garis/rantai komando untuk mengelola penggunaan sumber daya antara mitra usaha patungan, termasuk sumber pendanaan sektor swasta dan publik, jika memungkinkan.

1.8 Mengintegrasikan program/rencana dengan inisiatif lain dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Memanfaatkan skala ekonomi.

1.8.2 Memanfaatkan staf dengan keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman gratis di bidang dan disiplin terkait.

1.8.3 Meminimalkan duplikasi yang tidak perlu.

1.8.4 Memusatkan operasi untuk memfasilitasi kontrol dan meminimalkan pengeluaran.

1.9 Perjanjian dengan penyedia layanan termasuk:

1.9.1 Pengaturan yang dikontrak secara hukum.

1.9.2 Perjanjian dari mulut ke mulut.

1.9.3 Layanan sebelumnya disediakan oleh pemasok.

1.9.4 Merundingkan perubahan pada pengaturan yang ada.

1.9.5 Mengklarifikasi masalah.

1.9.6 Menetapkan protokol operasional untuk memandu/ mengontrol integrasi penyedia layanan ke dalam program.

1.10 Mengembangkan rencana *kontijensi* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Mengidentifikasi situasi yang mungkin memerlukan rencana manajemen kontingensi, termasuk:

a. Masalah operasional.

b. Masalah terkait waktu.

c. Kondisi pasar yang berubah.

1.10.2 Mendapatkan kesepakatan pemangku kepentingan.

1.10.3 Mengidentifikasi titik pemicu untuk implementasi.

1.10.4 Mengembangkan struktur, komposisi dan kebijakan manajemen *kontijensi*.

1.10.5 Menulis dan menyetujui draf rencana manajemen *kontinjensi*.

1.11 Tim yang mendukung pelaksanaan program dapat meliputi:

1.1.1 Menentukan struktur dan ukuran tim.

1.1.2 Mencocokkan keterampilan tim dengan kebutuhan,

sasaran, tujuan, dan/atau hasil program yang diidentifikasi.

1.1.3 Mengembangkan pedoman untuk kegiatan tim.

1.1.4 Mengalokasikan tanggung jawab dan tugas dalam tim.

1.1.5 Menentukan komunikasi tim dan strategi laporan.

1.1.6 Memfasilitasi komunikasi.

1.1.7 Melakukan pelatihan tim yang relevan.

1.12 Alokasikan tugas dan sumber daya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Mematuhi rencana yang disetujui/ditetapkan.

1.12.2 Mengubah alokasi berdasarkan dana tambahan yang tersedia.

1.12.3 Mengambil tindakan untuk mengatasi perubahan dalam konteks operasional dan implementasi program/proyek.

1.12.4 Mengkomunikasikan tindakan yang diambil kepada anggota tim yang sesuai dan pemangku kepentingan terkait.

1.12.5 Merekam tindakan yang diambil.

1.12.6 Memastikan alokasi sumber daya selaras dengan pedoman yang ditetapkan dan protokol akuntabilitas.

1.12.7 Memastikan transparansi proses pengambilan keputusan yang relevan dan pengeluaran dana.

1.13 Menjaga sistem kendali keuangan dapat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Memasukkan data ke dalam anggaran yang telah ditetapkan.

1.13.2 Menyetujui pengeluaran.

1.13.3 Memperoleh kutipan yang diperlukan untuk biaya melebihi jumlah yang ditentukan.

1.13.4 Memverifikasi pembelian, pembayaran, dan produk/layanan yang diterima.

1.13.5 Mengaudit buku.

1.13.6 Memastikan kontrol anggaran dan pedoman dipenuhi.

1.14 Laporan kemajuan program dapat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mendukung laporan dengan bukti berbasis fakta.

1.14.2 Mempersiapkan laporan tertulis.

1.14.3 Memberikan presentasi dan penjelasan verbal.

1.14.4 Mengorganisir pertemuan dengan pemangku kepentingan terkait.

1.15 Mengelola aktivitas *start up* dan mengelola implementasi proyek dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menyempurnakan rencana proyek.

1.15.2 Konsultasi dengan komite pengarah dan pemangku kepentingan terkait lainnya.

1.15.3 Memulai dan mengoperasikan sistem, prosedur, proses, praktik, dan kebijakan yang diidentifikasi.

1.15.4 Memfasilitasi pemahaman operasional dan implementasi tentang program.

1.15.5 Memastikan persyaratan dari semua rencana yang relevan diimplementasikan sesuai kebutuhan dan/atau diubah berdasarkan umpan balik yang diterima dan masalah yang timbul.

1.15.6 Memberikan kepemimpinan dan arahan kepada anggota tim.

1.15.7 Menanggapi secara tepat pemicu sistem yang sudah mapan sebagai tuntutan operasional.

1.15.8 Meminta masukan dan umpan balik dari anggota tim dan pemangku kepentingan terkait.

1.15.9 Menyelesaikan perselisihan dan ketidaksepakatan yang berkaitan dengan pelaksanaan program.

1.15.10 Menegosiasikan proposal perubahan program selama berlangsungnya inisiatif.

1.15.11 Terapkan mekanisme konsultasi dan pelaporan.

1.16 Kegiatan penutupan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Inspeksi hasil program.

1.16.2 Menguji kapasitas operasional hasil program.

1.16.3 Mengevaluasi hasil program terhadap kriteria yang ditetapkan.

1.16.4 Mendapatkan persetujuan atas aspek-aspek yang dinominasikan dari program.

1.16.5 Pendapatan final yang dijanjikan untuk mendukung program.

1.16.6 Menyelesaikan pembayaran terkait dengan pengeluaran program.

1.16.7 Melakukan audit internal dan/atau eksternal.

1.16.8 Melakukan prosedur pelaporan formal.

1.17 Review program/administrasi proyek mungkin termasuk:

1.17.1 Meninjau dokumentasi yang digunakan.

1.17.2 Meninjau sistem dan prosedur yang dikembangkan.

1.17.3 Meninjau struktur komando, kendali dan komunikasi.

1.17.4 Meninjau masukan, kontribusi, kerja sama dan kolaborasi yang diterima dari mitra bersama dan penyedia layanan kontrak.

1.18 Evaluasi program dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Mengevaluasi hasil program.

1.18.2 Mengevaluasi kontribusi yang dibuat oleh sub-sistem yang mendukung tahap pengembangan dan implementasi.

1.18.3 Mengidentifikasi pelajaran untuk dimasukkan dalam kegiatan pengelolaan dan pemantauan selanjutnya yang berkaitan dengan program pariwisata yang inovatif.

1.18.4 Mengevaluasi potensi tambahan/lanjutan program pariwisata inovatif.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Pencetak

2.1.3 Pemindai

2.1.4 Alat Komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Sistem operasi komputer

2.2.3 Aplikasi/perangkat lunak

2.2.4 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRD.CL9.10 *Manage And Monitor Innovative Tourism Programs And Projects*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks

1.1 Unit ini dapat mencegah saat atau di luar pekerjaan:

1.1.1 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.

1.1.2 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja atau area tanggung jawab individu.

1.2 Metode penilaian

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Analisis portofolio, termasuk rencana, anggaran, laporan, umpan balik, program/proyek, saran dan rekomendasi.

1.2.5 Penyelesaian masalah.

1.2.6 Permainan peran yang melibatkan interaksi dengan anggota tim.

1.2.7 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

1.2.8 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan pengelolaan dan kegiatan pariwisata yang inovatif, termasuk alokasi sumber daya, komunikasi dan protokol yang berkaitan dengan interaksi pihak ketiga eksternal

3.1.2 Prinsip manajemen dan pelaksanaan proyek perencanaan dan pengendalian

3.1.3 Pengetahuan tentang strategi penganggaran untuk proyek

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan alat perencanaan dan manajemen proyek

3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan komunikasi, penelitian, pengelolaan masalah dan keterampilan berhitung

3.2.3 Kemampuan untuk berhubungan dengan orang-orang

dari latar belakang sosial, budaya dan etnis

3.2.4 Kemampuan untuk menghasilkan dan menggunakan dokumentasi terkait proyek

3.2.5 Kemampuan untuk mengalokasikan dan mengkoordinasikan pekerjaan anggota tim pada program

3.2.6 Kemampuan untuk melaksanakan program dan ide yang efektif masalah yang timbul selama inisiatifnya

3.2.7 Kemampuan untuk mengembangkan program dan memberikan hasil yang tepat waktu dan sesuai anggaran

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Imparsial dalam melaksanakan kinerja

4.2 Profesional dalam komunikasi interpersonal

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengelola dan memantau program pariwisata inovatif nyata atau simulasi

KODE UNIT	**:**	**N.79JPW00.094.1**
JUDUL UNIT	**:**	**Menerapkan Pedoman Kerja yang Ramah Lingkungan**
DESKRIPSI UNIT	**:**	Unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam menerapkan pedoman kerja yang ramah lingkungan di industri pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi penggunaan sumber daya dan masalah lingkungan di tempat kerja.	1.1 **Masalah efisiensi lingkungan dan sumber daya** diidentifikasi sesuai **prosedur di tempat kerja.** 1.2 Penggunaan sumber daya diukur sesuai prosedur.
2. Menerapkan peraturan tentang lingkungan di tempat kerja.	2.1 Konsep ***eco-office*** dilaksanakan. 2.2 Peraturan tentang lingkungan dilaksanakan sesuai prosedur di tempat kerja. 2.3 **Ketidaksesuaian prosedur** yang terjadi di lingkungan kerja dilaporkan kepada **personil yang berwenang.**
3. Meningkatkan praktik kerja ramah lingkungan dan efisiensi sumber daya secara berkelanjutan.	3.1 Prosedur pada tempat kerja diterapkan untuk meningkatkan praktik kerja ramah lingkungan dan efisiensi sumber daya. 3.2 **Evaluasi dan saran untuk perbaikan praktik** kerja disampaikan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Masalah efisiensi lingkungan dan sumber daya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Mengelola limbah atau sampah.

1.2.2 Kontribusi terhadap perubahan iklim dan ancaman lingkungan lainnya yang dapat timbul dari material kerja yang digunakan.

1.2.3 Penggunaan energi listrik dan sumber daya lainnya secara efisien dan efektif.

1.2.4 Pengendalian untuk meminimalkan risiko kerusakan lingkungan dari zat berbahaya.

1.2.5 Penggunaan air yang efisien.

1.2.6 Pengurangan emisi gas buang pada kendaraan.

1.2.7 Penerapan analisis siklus hidup untuk pasokan energi, bahan, transportasi, dan produksi.

1.2.8 Pengurangan penggunaan air dalam kemasan.

1.2.9 Menggunakan peralatan yang dapat dipakai berulang kali

1.2.10 Mengurangi pemakaian kertas dan bahan plastik dalam aktivitas kerja.

1.2.11 Memaksimalkan penyimpanan *file* dalam bentuk digital

1.2.12 Melakukan pengaturan perangkat kerja ke mode hemat energi.

1.2.13 Memperbanyak ruang terbuka dalam perancangan ruang kerja dan menerapkan konsep *eco office.*

1.2.14 Mengurangi aktivitas kegiatan kerja terpusat di kantor dalam rangka mengurangi penggunaan kendaraan pribadi

1.3 Prosedur tempat kerja mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Standar Operasional Prosedur (SOP).

1.3.2 Peraturan perusahaan tempat bekerja.

1.3.3 Selalu menerapkan 5R (Ringkas, Resik, Rapi, Rawat, Rajin).

1.3.4 Komunikasi lisan, tertulis dan visual.

1.3.5 Praktik kualitas, termasuk tanggung jawab untuk pemeliharaan kualitas kerja sendiri dan kontribusi terhadap peningkatan kualitas kerja tim atau bagian.

1.3.6 Tugas yang berkaitan dengan perlindungan lingkungan, pengelolaan sampah, dan pengendalian potensi pencemaran.

1.3.7 Persyaratan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

1.4 Konsep *eco office* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Pengurangan sampah plastik dan kertas.

1.4.2 Penghematan energi listrik.

1.4.3 Penghematan penggunaan air.

1.4.4 Kebersihan/kenyamanan ruangan.

1.4.5 Pengelolaan sampah.

1.4.6 Perancangan bangunan dan ruang kerja kantor yang memperhatikan prinsip ramah lingkungan.

1.5 Personil yang berwenang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Atasan.

1.5.2 Personil atau tim kerja yang ditunjuk.

1.6 Ketidaksesuaian prosedur yang terjadi di lingkungan kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Lembur kerja yang tidak perlukan.

1.6.2 Meninggalkan ruangan penggunaan listrik.

1.6.3 Mengatur suhu ruangan secara berlebihan yang dapat menyebabkan inefisiensi dan kerusakan peralatan.

1.6.4 Menggunakan alat tulis kantor secara berlebihan.

1.6.5 Menyimpan barang-barang sebagai cadangan tanpa perhitungan cermat.

1.6.6 Menggunakan fasilitas kantor untuk kepentingan pribadi.

1.6.7 Mengadakan alat penunjang kerja yang berpotensi membuat polusi dan mencemarkan lingkungan.

1.7 Evaluasi dan saran untuk perbaikan praktik mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Dilaporkan pada personil yang berwenang.

1.7.2 Ide perbaikan praktik *eco office* disampaikan.

1.7.3 Contoh barang yang dapat digunakan untuk dijadikan model.

1.7.4 Hasil evaluasi atas praktik sebelumnya sehingga bisa diperbaiki jika diperlukan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat hitung

2.1.3 Alat komunikasi telepon dan data

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

2.2.2 *Form* kerja digital

2.2.3 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Surat Edaran Nomor SE-6/MK.1/2019 tentang Penerapan Kantor Ramah Lingkungan (Program *Eco Office*) di Lingkungan Kementerian Keuangan

4.2 Standar

(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
      1.2.1 Observasi demonstrasi praktikal yang mencerminkan kemampuan dalam menerapkan pedoman kerja ramah lingkungan.
      1.2.2 Bermain peran.
      1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.4 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
      1.2.5 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
      1.2.6 Portofolio hasil kerja terdahulu.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Konsep kantor ramah lingkungan (*eco office*)
      3.1.2 Bahaya dan risiko lingkungan di tempat kerja
      3.1.3 Sistem dan prosedur efisiensi lingkungan dan sumber daya
      3.1.4 Hukum dan peraturan tentang lingkungan di tempat kerja
      3.1.5 Alat dan bahan penunjang kerja yang ramah lingkungan
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Menerapkan praktik kerja bersama yang menggunakan sumber daya secara efisien dan ramah lingkungan sesuai dengan peraturan yang berlaku

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Komitmen dalam menjaga lingkungan
    4.2 Peduli terhadap lingkungan
    4.3 Disiplin dan Inisiatif dalam menerapkan konsep *eco office*
    4.4 Hemat dalam penggunaan energi

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam mengikuti prosedur kerja yang ramah lingkungan
    5.2 Kecermatan dalam mengidentifikasi dan mengukur sumber daya yang digunakan pada pekerjaan
    5.3 Ketelitian dalam mengidentifikasi situasi yang cenderung mengarah pada kerusakan lingkungan

KODE UNIT : **N.79JPW00.095.2**

JUDUL UNIT : **Meminimalisir Pencurian**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk meminimalkan pencurian internal dan eksternal.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mendefinisikan risiko pencurian yang dihadapi organisasi.	1.1 **Peluang pencurian internal** diidentifikasi. 1.2 **Personil yang mungkin terlibat dalam pencurian internal** diidentifikasi. 1.3 **Peluang pencurian eksternal** diidentifikasi. 1.4 **Personil yang mungkin terlibat dalam pencurian eksternal** diidentifikasi. 1.5 **Ancaman pencurian saat tur** diidentifikasi.
2. Membangun sistem minimalisasi pencurian.	2.1 **Informasi** yang berkaitan dengan **minimalisasi** pencurian dilakukan. 2.2 Sistem minimalisasi pencurian yang ada ditinjau kembali. 2.3 **Sistem keamanan dan peralatan** untuk membantu kebutuhan minimalisasi pencurian diidentifikasi. 2.4 **Kebijakan organisasi terhadap pencurian dibuat**. 2.5 **Prosedur minimalisasi pencurian** disiapkan. 2.6 **Kepatuhan dengan sangsi** dipastikan. 2.7 **Dokumentasi untuk mendukung sistem minimalisasi pencurian dihasilkan**. 2.8 **Sistem minimalisasi pencurian diuji**. 2.9 **Sistem minimalisasi pencurian dan sangsi kepada karyawan dikomunikasikan**.

3. Memanfaatkan internal dan eksternal protokol minimalisasi pencurian yang sudah ada.	3.1 **Sistem minimalisasi pencurian sesuai dengan prosedur diterapkan**. 3.2 Petugas pelayanan pencegahan kerugian dilibatkan. 3.3 Sistem keamanan dan peralatan anti-pencurian diaktifkan. 3.4 **Akses khusus dan ketentuan disediakan**. 3.5 **Semua bentuk transaksi tunai dan saham divalidasi**. 3.6 **Orang yang bertingkah laku yang mencurigakan diidentifikasi**. 3.7 **Tindakan pencurian diamati**.
4. Memberikan saran dan layanan minimalisasi pencurian kepada pelanggan.	4.1 **Informasi bagi pelanggan dalam melindungi mereka terhadap pencurian saat tur dikembangkan**. 4.2 Minimalisasi pencurian pelanggan disebarkan. 4.3 Layanan hosting dan kawalan untuk pelanggan pada perjalanan disediakan**.** 4.4 Fasilitas pengamanan pada perjalanan untuk anggota kelompok tur disediakan.
5. Memantau masalah-masalah terkait pencurian.	5.1 **Kasus di mana pencurian terjadi diselidiki**. 5.2 Tindakan hukum dalam menanggapi peristiwa pencurian yang teridentifikasi diambil. 5.3 **Perubahan yang mempengaruhi potensi pencurian diidentifikasi**. 5.4 **Umpan balik** pada masalah keamanan dan pencurian dicari. 5.5 Kebijakan dan prosedur minimalisasi pencurian diteliti. 5.6 **Sistem minimalisasi pencurian, jika diperlukan diubah**.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang

memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Peluang pencurian intern yang berkaitan dengan pencurian oleh staf dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 *Cash*, termasuk pembuatan klaim palsu untuk penggantian biaya.

1.2.2 Tiket dan *voucher*, termasuk konversi untuk keuntungan pribadi.

1.2.3 Aset, termasuk *furniture*, perlengkapan, peralatan, utilitas, penggunaan kendaraan dan berbagai barang *property* yang dikonversi untuk penggunaan pribadi di dalam dan di luar jam kerja.

1.2.4 Persediaan, termasuk makanan, minuman dan perbekalan wisata.

1.2.5 Data bisnis, termasuk penggunaan data untuk keuntungan pribadi, atau dijual/disediakan untuk orang lain.

1.2.6 Identitas, termasuk identitas organisasi dan identitas klien.

1.3 Personil yang mungkin terlibat dalam pencurian internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Semua staf dalam lembaga, termasuk pekerja lepas, paruh waktu, penuh waktu dan pekerja sukarela.

1.3.2 Staf dari sub-agen dan kantor terkait.

1.4 Peluang pencurian eksternal berkaitan dengan pencurian oleh orang lain selain staf dan dapat mencakupi pencurian namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Kas.

1.4.2 Tiket dan kupon.

1.4.3 Aktiva.

1.4.4 Saham.

1.5 Personil yang terlibat dalam pencurian eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pelanggan dan klien, termasuk anggota kelompok tur.

1.5.2 Pengunjung.

1.5.3 Perwakilan penjualan.

1.5.4 Kontraktor.

1.5.5 Pemasok.

1.5.6 *Vendor.*

1.5.7 Anggota masyarakat.

1.6 Ancaman pencurian pada wisata harus berhubungan dengan setiap situasi yang mengekspos organisasi dan/atau wisata/perjalanan klien untuk risiko pencurian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pencurian aktiva organisasi, barang dan perlengkapan.

1.6.2 Pencurian barang-barang klien, termasuk uang tunai, barang berharga, dokumentasi, seperti lisensi, paspor, kartu kredit dan tiket.

1.7 Penelitian informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Melakukan penelitian internet.

1.7.2 Jaringan dengan organisasi lain dalam industri.

1.7.3 Keterlibatan layanan dari organisasi keamanan profesional

1.7.4 Meninjau dan menganalisis tempat kerja ihwal pencurian, termasuk upaya pencurian.

1.7.5 Menghubungi polisi setempat.

1.8 Sistem keamanan dan peralatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Sistem alarm.

1.8.2 *Closed Circuit Television* (CCTV).

1.8.3 Cermin.

1.8.4 Kunci dan penggunaan daerah aman, termasuk unit *display* dan penggunaan penghambat.

1.9 Membuat kebijakan pencurian organisasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mempersiapkan kebijakan tertulis.

1.9.2 Menentukan tanggung jawab manajemen pencurian.

1.9.3 Mengidentifikasi toleransi, jika ada, untuk kasus diidentifikasi pencurian, termasuk identifikasi yang jelas tentang karyawan yang berhak untuk menggunakan bebas bea dan/atau sebagai bagian dari standar yang dapat diterima dari operasi usaha.

1.9.4 Melarang program aksi untuk diambil ketika pencurian diidentifikasi, termasuk cara memperlakukan pelanggar, identifikasi orang dalam untuk diberitahu dan lembaga luar yang harus dihubungi.

1.9.5 Menentukan dokumentasi yang harus dilengkapi untuk mendukung kebijakan dan prosedur terkait

1.9.6 Mengalokasikan anggaran untuk pelaksanaan

keamanan tertentu dan tindakan anti pencurian.

1.9.7 Mengidentifikasi tanggal pelaksanaan kebijakan.

1.9.8 Menetapkan tanggal untuk meninjau kebijakan.

1.9.9 Menyediakan kendali versi kebijakan untuk memungkinkan pembaruan yang akan dibuat dan dilacak.

1.9.10 Mengintegrasikan kebijakan pencurian dalam panduan standar kebijakan.

1.10 Prosedur minimalisasi pencurian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Semua tahapan 'kontrol siklus' yang berlaku untuk produk dan layanan yang diberikan oleh organisasi, pembelian, penerimaan, penyimpanan, penerbitan, produksi dan pelayanan.

1.10.2 Pelaksanaan konsep *Three Domain Secure* (3DS), menghalangi orang tersinggung, menolak orang mengakses produk, dan menunda mereka yang berniat mencuri.

1.10.3 Keamanan sekeliling tempat, termasuk keamanan fisik bangunan dan prosedur dalam hal perampokan bersenjata.

1.10.4 Keamanan aset organisasi saat berwisata.

1.10.5 Keamanan properti pelanggan saat berwisata.

1.10.6 Penanganan uang tunai, proses transaksi dan keamanan kas ditempat.

1.10.7 Keamanan dokumen dan data.

1.10.8 Keamanan kunci.

1.10.9 Akses ke daerah-daerah dalam lokasi, termasuk lokasi fisik dan data2 berbasis kertas berbasis dan elektronik.

1.10.10 Keamanan saham.

1.10.11 Keamanan aset organisasi.

1.10.12 Penggunaan sistem dan peralatan keamanan.

1.11 Persyaratan yang dikenakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Undang-undang dari negara setempat, termasuk privasi, kerahasiaan, dan penangkapan.

1.11.2 Persyaratan.

1.11.3 Kode praktik industri.

1.11.4 Prosedur praktik terbaik.

1.11.5 Standar industri yang berlaku.

1.11.6 Prosedur pelaporan internal.

1.12 Dokumentasi untuk mendukung protokol minimalisasi pencurian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Penanganan kas dan formulir transaksi, termasuk bentuk restitusi, pertukaran, *void* dan acara sejenis lainnya.

1.12.2 Daftar periksa inspeksi.

1.12.3 Formulir pencatatan yang akan digunakan dalam hal terjadinya peristiwa pencurian.

1.12.4 Laporan pencurian.

1.12.5 Bentuk untuk melacak saham dan gerakan saham, termasuk permintaan resmi, catatan pengambilan saham, kartu bin, lembaran transfer, barang rusak, karcis dan kupon yang diisi dengan salah dan batal.

1.13 Percobaan dan perubahan protokol minimalisasi pencurian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Merencanakan pengenalan protokol minimalisasi pencurian tertentu.

1.13.2 Memberitahu karyawan dalam kaitannya percobaan.

1.13.3 Menguji sistem dan peralatan dalam kondisi kerja sesungguhnya.

1.13.4 Perencanaan untuk simulasi kejadian pencurian.

1.13.5 Mencatat hasil percobaan pelaksanaan.

1.13.6 Mengevaluasi deteksi dan pencegahan hasil yang dicapai.

1.13.7 Merevisi protokol minimalisasi pencurian yang dimaksud atas dasar bukti yang diperoleh selama percobaan.

1.14 Komunikasikan protokol minimalisasi pencurian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menyediakan pelatihan.

1.14.2 Melakukan demonstrasi.

1.14.3 Memberitahukan dan menjelaskan protokol.

1.14.4 Mengintegrasikan langkah-langkah anti-pencurian baru dan/atau yang telah disesuaikan menjadi sebuah program pelatihan di tempat dan/atau program tetap.

1.14.5 Memberikan petunjuk dan arah yang tertulis.

1.14.6 Melakukan latihan simulasi.

1.15 Memulai dan menerapkan protokol minimalisasi pencurian tertentu dapat diperuntukkan sebagai prosedur dalam wisata dan itu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mengikuti prosedur dan praktik yang ditentukan perusahaan.

1.15.2 Menyelesaikan dokumentasi yang diperlukan.

1.15.3 Memantau sistem dan perangkat keamanan.

1.15.4 Menerapkan prosedur minimalisasi pencurian tertentu untuk uang tunai, penanganan uang tunai dan transaksi.

1.15.5 Melaksanakan prosedur minimalisasi pencurian tertentu untuk tiket dan kupon.

1.15.6 Melaksanakan prosedur minimalisasi pencurian tertentu untuk kontrol tombol.

1.15.7 Menerapkan prosedur minimalisasi pencurian tertentu yang berkaitan dengan aset organisasi.

1.15.8 Melaksanakan prosedur minimalisasi pencurian tertentu berkaitan dengan cadangan dan persediaan.

1.15.9 Melaksanakan prosedur minimalisasi pencurian tertentu untuk perlindungan data bisnis.

1.15.10 Menerapkan prosedur minimalisasi pencurian tertentu yang terkait dengan pencurian tertentu.

1.16 Menyediakan akses khusus dan ketentuan entri dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menentukan waktu akses yang diperbolehkan untuk daerah tertentu.

1.16.2 Membangun akses dengan kata kunci untuk informasi dan arsip.

1.16.3 Membatasi akses karyawan dan publik ke daerah tertentu.

1.16.4 Mengalokasikan kunci untuk daerah-daerah tertentu.

1.17 Memverifikasi dan memvalidasi semua uang dan transaksi saham dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Pemeriksaan dokumentasi.

1.17.2 Melakukan pengambilan saham.

1.17.3 Pencocokan uang tunai dengan transaksi dan dokumentasi terkait.

1.17.4 Menyelidiki perbedaan-perbedaan

1.18 Mengamati orang berkaitan dengan pemantauan karyawan dan anggota masyarakat itu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Pemantauan peralatan pengawasan.

1.18.2 Pengamatan pribadi.

1.18.3 Melakukan kontak pribadi dengan semua orang yang memasuki tempat.

1.19 Mengambil tindakan itu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Menerapkan persyaratan dari rencana dan prosedur yang ditetapkan.

1.19.2 Memberitahukan orang-orang atau organisasi yang ditentukan.

1.19.3 Tindakan untuk membatasi kerugian.

1.19.4 Menampilkan secara fisik, di mana saja yang aman untuk melakukannya.

1.19.5 Memberitahukan orang-orang secara lisan dari kecurigaan dan/atau pengamatan.

1.19.6 Bukti yang ditangkap.

1.19.7 Melakukan pemeriksaan tas.

1.19.8 Menangkap pelaku.

1.20 Informasi untuk pelanggan dalam rangka melindungi mereka dari pencurian itu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Nasihat tentang bidang usaha yang harus dihindari.

1.20.2 Saran terkait dengan uang tunai yang mereka bawa, termasuk penggunaan sabuk kas.

1.20.3 Saran terkait dengan penggunaan di fasilitas penyimpanan aman setempat.

1.20.4 Saran terkait dengan kemasan kasus.

1.20.5 Saran dalam kaitan rincian cara menghubungi penguasa penanggung jawab di berbagai negara.

1.20.6 Saran terkait penipuan yang telah diketahui.

1.20.7 Saran terkait dengan item yang menjadi sasaran pencuri di berbagai tujuan.

1.20.8 Saran terkait ketika menjadi korban pencurian.

1.20.9 Saran terkait asuransi perjalanan.

1.21 Menyebarluaskan saran minimalisasi pencurian pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Menyediakan selebaran informasi kepada pelanggan.

1.21.2 Menyajikan saran secara daring.

1.21.3 Memberikan pelanggan saran secara lisan.

1.22 Menyelidiki ihwal pencurian terjadi juga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Mengidentifikasi seluk beluk kejadiannya.

1.22.2 Mengidentifikasi orang-orang dan barang-barang yang terlibat.

1.22.3 Menggambarkan bagaimana pencurian itu terjadi.

1.22.4 Mengidentifikasi bagaimana seharusnya pencurian itu dapat dicegah.

1.22.5 Menentukan akibat dari pencurian itu terhadap organisasi.

1.22.6 Termasuk bantuan dari pihak luar dalam melihat kejadian.

1.22.7 Mengidentifikasi biaya yang terkait dengan pengambilan tindakan untuk mencegah pencurian serupa di masa depan.

1.23 Mengidentifikasi perubahan-perubahan dalam operasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Mengidentifikasi perubahan tata letak usaha.

1.23.2 Mengidentifikasi proses baru yang memperkenalkan potensi pencurian.

1.23.3 Mengidentifikasi produk atau jasa pelayanan baru yang memperkenalkan potensi pencurian baru.

1.23.4 Mengidentifikasi perubahan karyawan yang dapat memperkenalkan potensi pencurian.

1.23.5 Mengidentifikasi lokasi baru, termasuk daerah tujuan yang memperkenalkan potensi pencurian.

1.23.6 Mengidentifikasi pemasok baru, mitra atau kegiatan yang memperkenalkan potensi pencurian.

1.24 Umpan balik dapat diminta dari karyawan, pelanggan atau penyedia layanan eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Tanggapan secara lisan.

1.24.2 Tanggapan tertulis.

1.24.3 Bukti foto atau gambar bergerak.

1.25 Mengubah protokol minimalisasi pencurian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Meningkatkan sistem dan peralatan keamanan.

1.25.2 Menyediakan tambahan keamanan dan/atau peralatan pengawasan.

1.25.3 Memodifikasi sistem internal dan dokumentasi.

1.25.4 Memperkenalkan praktik baru atau yang diperbaharui.

1.25.5 Melibatkan jasa profesional keamanan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Printer*

2.1.3 *Scanner*

2.1.4 Alat Komunikasi

2.1.5 CCTV

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Aplikasi/perangkat lunak

2.2.3 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TGA.CL6.05 *Minimize Theft*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Analisis dokumentasi yang diproduksi dan/atau diubah, termasuk rencana, kebijakan dan prosedur, juga daftar pemeriksaan dan format lainnya.

1.2.2 Studi kasus.

1.2.3 Permainan peran.

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga diisi oleh *supervisor.*

1.2.6 Proyek dan tugas pekerjaan.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal keamanan dan minimalisasi pencurian

3.1.2 Pengetahuan tentang undang-undang negara setempat dalam kaitannya dengan pencurian dan deteksi dan penangkapan para pelanggar

3.1.3 Pengetahuan tentang layanan keamanan, peralatan, sistem dan personil yang tersedia untuk membantu dalam minimisasi pencurian

3.1.4 Prinsip-prinsip penanganan uang tunai, kontrol data, keamanan tiket dan keamanan kepemilikan umum persediaan, kontrol kunci, manajemen

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan melakukan penelitian dan mempersiapkan kebijakan, rencana dan prosedur tertulis

3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan teknik mengidentifikasi pencurian termasuk analisis penjualan dan data persediaan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Berintegritas dalam menjalankan tugas

4.2 Bertanggung jawab dalam pemeliharaan protokol keamanan

4.3 Tanggap dengan keadaan yang berpotensi kurang baik

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam pemahaman kebijakan dan prosedur perusahaan tuan rumah dalam hal keamanan dan minimalisasi pencurian

5.2 Ketepatan dalam menentukan risiko pencurian internal dan eksternal organisasi industri secara nyata atau disimulasikan dan untuk mengembangkan protokol minimalisasi pencurian efektif dan dapat berjalan terus untuk mengatasi risiko yang teridentifikasi

5.3 Kecermatan dalam mengidentifikasi kemungkinan perubahan yang bisa dibuat untuk keamanan yang ada dan protokol minimalisasi pencurian dalam menanggapi contoh pencurian tertentu di sebuah organisasi yang ditunjuk

KODE UNIT : **N.79JPW00.096.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Rapat**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk merencanakan, mengelola dan melaksanakan pertemuan dalam berbagai pengaturan di industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan rapat	1.1 Kebutuhan **rapat** dan siapa yang akan hadir diidentifikasi. 1.2 **Gaya rapat** dan tingkat formalitas yang diperlukan sesuai dengan tujuan rapat, acara sifat peserta dan prosedur perusahaan ditentukan. 1.3 **Pengaturan untuk rapat** yang sesuai dengan persyaratan organisasi dan dalam waktu yang sudah dirancang dibuat. 1.4 Agenda sesuai dengan tujuan pertemuan dikembangkan. 1.5 Kertas rapat untuk peserta disiapkan sebelum pertemuan sesuai tempat dan jangka waktu.
2. Melaksanakan rapat	2.1 Prosedur perusahaan dan prosedur rapat disesuaikan oleh ketua rapat. 2.2 Komunikasi yang terbuka dan konstruktif dimotivasi. 2.3 Kesepakatan dengan peserta rapat atas tujuan yang telah ditetapkan dihasilkan. 2.4 Informasi dan ide disajikan dengan jelas dan singkat. 2.5 Kesempatan kepada para peserta untuk berkontribusi diberikan. 2.6 Rapat untuk tetap fokus pada tujuan yang sudah disepakati dikelola. 2.7 Rapat dengan waktu yang disepakati dan waktu yang disesuaikan dengan persetujuan peserta dilaksanakan. 2.8 Notulen rapat dicatat dengan akurat.
3. Menindaklanjuti rapat	3.1 **Dokumen rapat** didistribusikan. 3.2 Hasil rapat diinformasikan kepada semua kolega. 3.3 Pekerjaan dan tugas yang dihasilkan dari rapat dimasukkan ke dalam jadwal kerja saat ini sesuai keperluan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.2 Yang terkait dengan rapat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 One off meetings.

1.2.2 Rapat reguler.

1.2.3 Dinamis grup.

1.2.4 Teleconferensi.

1.2.5 Konferensi video.

1.2.6 Rapat komite.

1.2.7 Rapat direksi.

1.2.8 Rapat staf.

1.2.9 Rapat klien.

1.3 Gaya rapat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Resmi.

1.3.2 Tidak resmi.

1.4 Pengelolaan rapat termasuk pengaturan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Tempat.

1.4.2 Makanan dan minuman.

1.4.3 Pengelolaan perjalanan bagi peserta.

1.4.4 Penyewaan audio visual.

1.4.5 Informasi yang mendukung dan hal agenda lainnya perlu didiskusikan seperti surat, penyerahan dan laporan.

1.5 Dokumen rapat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Agenda.

1.5.2 Waktu.

1.5.3 Penyerahan tertulis.

1.5.4 Dokumen-dokumen yang terkait.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.1.3 Kalkulator

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D1.HGA.CL6.05 *Plan, Manage and Conduct Meeting*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai pada saat bekerja atau tidak bekerja.

1.1.1 Penilaian harus berkaitan dengan wilayah kerja individu, peran pekerjaan individu, dan wilayah tanggung jawab kerja individu.

1.1.2 Penilaian harus mencakup kegiatan proyek atau pekerjaan yang memungkinkan kandidat untuk

menyiapkan agenda dan dokumentasi pendukung rapat, memimpin rapat dan melakukan tindak lanjut yang sesuai dengan sistem dan prosedur dalam konteks industri hotel dan konteks industri perjalanan.

1.1.3 Kegiatan penilaian mengharuskan kandidat secara efektif merencanakan dan secara aktif mengelola rapat yang sesuai dengan prosedur dan yang sesuai dengan protokol.

1.1.4 Kegiatan penilaian menghendaki kandidat menggunakan keterampilan komunikasi yang efektif dalam melaksanakan rapat.

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan praktik kerja kandidat.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Bukti portofolio.

1.2.5 Penyelesaian masalah.

1.2.6 Laporan pihak ketiga yang dilakukan oleh penyelia.

1.2.7 Pekerjaan proyek dan pekerjaan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang berbagai jenis dan format rapat, termasuk kesadaran umum tentang prosedur untuk rapat resmi

3.1.2 Pengetahuan tentang dinamika kelompok

3.1.3 Pengetahuan tentang konvensi dan prosedur untuk rapat resmi dan rapat tidak resmi

3.1.4 Prosedur pengelolaan dan kebijakan organisasi terkait dengan rapat memimpin, dan membuat notulen

3.1.5 Pengetahuan tentang agenda rapat dan memimpin rapat

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan menggunakan terminologi kata, penyusunan kalimat dalam pembicaraan saat rapat berlangsung.

3.2.2 Kemampuan menyimpan informasi organisasi dan sistem penyaluran informasi organisasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Ketelitian dalam melaksanakan prosedur rapat seperti format agenda, urutan agenda, penetapan waktu dan terminologi rapat

4.2 Kejujuran dalam menjaga kerahasiaan informasi organisasi dan sistem penyaluran

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam menggunakan prosedur rapat yang standar

5.2 Ketepatan dalam memperagakan bagaimana keterampilan berbicara dalam rapat, termasuk keterampilan memimpin dan mempresentasikan

KODE UNIT : **N.79JPW00.97.2**

JUDUL UNIT : **Mengembangkan Sistem dan Prosedur**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berurusan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk merencanakan dan membangun sistem dan prosedur dalam berbagai pengaturan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan sistem dan prosedur	1.1 Kebutuhan **sistem perusahaan dan prosedur** diidentifikasi, persyaratan perusahaan dengan memantau tempat kerja dan konsultasi dengan rekan dan pelanggan diklarifikasi. 1.2 Area-area bermasalah diidentifikasi dan diambil tindakan cepat untuk diidentifikasi kemungkinan penanganan. 1.3 Sistem dan prosedur dikembangkan dan direvisi menggunakan **proses konsultatif** yang tepat. 1.4 Sistem dan prosedur operasional dikembangkan sesuai dengan **tujuan**, **kemampuan dan sumber daya perusahaan**. 1.5 Kendala hukum diidentifikasi dengan **etika yang relevan.**
2. Membangun sistem dan prosedur	2.1 Pemberitahuan sistem dan prosedur baru diberitahukan kepada **rekan.** 2.2 Sistem dan prosedur diperkenalkan untuk tempat kerja dengan cara yang menyebabkan gangguan minimum untuk pelanggan.
3. Sistem ulasan dan prosedur	3.1 **Efisiensi dan efektivitas** dipantau sistem dan prosedur. 3.2 Saran untuk perbaikan sistem dan prosedur dari **rekan** di semua tingkatan dicari. 3.3 Penyesuaian sistem dan prosedur dilakukan saat diperlukan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk perencanaan dan membangun sistem dan prosedur dalam divisi tenaga kerja dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
b. Inbound tour operator/ Destination Management Company (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Sistem dan prosedur harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Prosedur layanan pelanggan.
1.2.2 Prosedur bar atau restoran.
1.2.3 Sistem dan prosedur dapur termasuk Keamanan Pangan.
1.2.4 Sistem rumah tangga.
1.2.5 Sistem administrasi kantor.
1.2.6 Prosedur pemesanan.
1.2.7 Prosedur pembersihan dan pemeliharaan.
1.2.8 Prosedur jaminan kualitas.
1.2.9 Prosedur keamanan.
1.2.10 Sistem kontrol dan prosedur persediaan.
1.2.11 Prosedur keselamatan dan kesehatan kerja (OHS).

1.3 Proses perundingan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Karyawan dan pengawas lainnya.
1.3.2 Pelanggan dan pemasok.
1.3.3 Manajemen dan perwakilan serikat.
1.3.4 Hubungan industrial dan spesialis kesehatan dan keselamatan kerja *Occupational Health and Safety* (OHS).

1.3.5 Profesional atau staf teknis lainnya, kontraktor dan personil pemeliharaan.

1.4 Tujuan perusahaan harus mencakupi namun terbatas pada:

1.4.1 Indikator Kinerja Utama (IKU).

1.4.2 Tujuan strategis.

1.4.3 Harga.

1.4.4 Pasar dan indikator penjualan.

1.4.5 Nilai merek.

1.4.6 Standar kualitas dan kriteria.

1.4.7 Tolok ukur kinerja.

1.5 Kemampuan dan sumber daya harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Sumber daya manusia.

1.5.2 Sumber keuangan.

1.5.3 Kapasitas peralatan.

1.5.4 Tingkat keterampilan staf.

1.5.5 Jam-jam operasi/waktu operasi.

1.5.6 Kemampuan komunikasi.

1.6 Kendala hukum dan etika harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Undang-undang.

1.6.2 Peraturan.

1.6.3 Kode praktik.

1.6.4 Harapan dan pengaruh budaya .

1.6.5 Tanggung jawab sosial, misalnya perlindungan anak, isu-isu lingkungan.

1.7 Rekan-rekan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Pengawas dan manajer.

1.7.2 Karyawan Sumber Daya Manusia (SDM).

1.7.3 Rekan kerja.

1.7.4 Pelatih ditempat kerja.

1.7.5 Karyawan spesialis.

1.8 Efisiensi dan efektivitas harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Kriteria berdasarkan kinerja.

1.8.2 Faktor biaya dan waktu yang berhubungan.

1.8.3 Tidak adanya positif dan negatif yang signifikan ke sistem.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Kendaraan

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Prosedur kerja

2.2.2 Perangkat lunak yang relevan

2.2.3 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTOCL06.08 *Plan and Establish Systems and Procedures*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Observasi demonstrasi.

1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.5 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

1.2.6 Portofolio hasil kerja terdahulu.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Sistem dan prosedur yang khas terkait dengan wilayah operasional

3.1.2 Teknis mendalam tentang daerah dimana sistem/prosedur akan diperkenalkan

3.1.3 Tentang konteks atau perusahaan, termasuk kebijakan dan tujuan, anggaran, personil, dan saluran komunikasi

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk secara akurat mengidentifikasi sistem tempat kerja dan keperluan prosedural

3.2.2 Kemampuan untuk mengembangkan dan menerapkan sistem/prosedur yang tepat dalam lingkungan industri hotel dan perjalanan

3.2.3 Menunjukkan kemampuan untuk memecahkan masalah yang diidentifikasi dalam suatu sistem atau prosedur yang diberikan

4 Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Keakuratan dalam mengidentifikasi sistem kerja

4.2 Kecepatan dalam memberikan saran dan memecahkan masalah

4.3 Ketelitian melakukan penyesuaian sistem

5 Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman pengetahuan tentang konteks atau perusahaan, termasuk kebijakan dan tujuan, anggaran, personil, dan saluran komunikasi

5.2 Keakuratan dalam mengidentifikasi sistem tempat kerja dan keperluan prosedural

5.3 Ketelitian dalam memecahkan masalah yang diidentifikasi dalam suatu sistem atau prosedur yang diberikan

KODE UNIT : **N.79JPW02.98.2**

JUDUL UNIT : **Menyiapkan Dokumen Bisnis**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berurusan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mempersiapkan dokumen bisnis dalam berbagai pengaturan dalam industri perjalanan wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan persyaratan dokumen.	1.1 Persyaratan **dokumen** termasuk tujuan, **pelanggan, format, gaya,** isi dan ruang lingkup dikonsultasikan dengan orang lain yang relevan. 1.2 **Bantuan spesialis** dalam menentukan perkiraan anggaran ditetapkan.
2. Melakukan penelitian dokumen.	2.1 **Penelitian** sesuai dengan persyaratan dokumen, dengan menggunakan metode pengumpulan data formal dan informal dilakukan. 2.2 Relevansi data sebelum dikumpulkan ke dalam dokumen dianalisis.
3. Menyiapkan dokumen.	3.1 Format dokumen yang sesuai dengan persyaratan dan struktur ditulis. 3.2 **Teknologi yang sesuai persyaratan** dan perangkat lunak tepat guna digunakan. 3.3 **Presentasi tertulis** dan **teknik grafis** untuk meningkatkan efektivitas informasi yang disajikan digunakan. 3.4 Bahasa dan gaya yang sesuai dengan dokumen dan kalangan pengguna untuk memastikan kejelasan informasi dan kemudahan membaca digunakan. 3.5 Rekomendasi untuk tindakan ditentukan. 3.6 **Dokumen presentasi** untuk memastikan akurasi, bebas dari kesalahan ejaan dan pengetikan, dan memenuhi semua persyaratan diperiksa sebelum penyelesaian akhir. 3.7 Saran atau komentar dari orang lain yang relevan diidentifikasi. 3.8 Dokumen dalam format dan gaya yang sesuai untuk kalangan pemakai dan tujuan yang diharapkan, sesuai pedoman perusahaan dipublikasikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Menindaklanjuti dokumen	4.1 Dokumen untuk komentar yang sepatutnya diedarkan. 4.2 Setiap masukan dan komentar yang diterima ditanggapi. 4.3 Dokumen ke **orang yang relevan** yang sepantasnya diserahkan. 4.4 Semua salinan dokumen dalam sebuah sistem yang aman dan teratur, menurut praktik perusahaan disimpan.

BATASAN VARIABEL

a. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk perencanaan dan membangun sistem dan prosedur dalam divisi tenaga kerja dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.3 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company (*DMC).

c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.4 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Dokumen dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Laporan.

1.2.2 Surat kabar.

1.2.3 Penyerahan.

1.2.4 Penawaran.

1.2.5 Ulasan proyek.

1.2.6 Halaman situs.

1.2.7 Basis data klien.

1.2.8 Lelang.

1.2.9 Surat-surat rumit.

1.2.10 Ulasan proyek.

1.2.11 Bisnis dan rencana operasional.

1.3 Kalangan pengguna dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Rekan.

1.3.2 Pelanggan.

1.3.3 Pemerintah atau personil bisnis.

1.3.4 Badan atau profesional bidang hukum.

1.3.5 Masyarakat umum.

1.4 Format dapat berhubungan dengan:

1.4.1 Tujuan, kalangan pemakai dan praktik perusahaan.

1.5 Gaya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Resmi.

1.5.2 Tidak resmi.

1.5.3 Yang ditentukan oleh gaya rumahan dan/atau panduan gaya organisasi.

1.6 Bantuan spesialis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Fakta dan informasi, misalnya Penulis iklan, wartawan, peneliti.

1.6.2 Instruksi atau rancangan, misalnya perancang grafis, perancang pelajaran.

1.6.3 Hukum atau nasihat keuangan, misalnya pengacara, akuntan.

1.7 Penelitian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Wawancara dan fokus kelompok.

1.7.2 Konferensi dan seminar.

1.7.3 Penelitian kepustakaan.

1.7.4 Meneliti statistik, laporan, atau dokumen bisnis, atau dokumen pemerintah lainnya.

1.7.5 Pencarian di jaringan situs.

1.7.6 Meninjau katalog, brosur, jurnal industri, dan lain-lain.

1.7.7 survei dan kumpulan pertanyaan.

1.7.8 Penelitian pasar.

1.8 Teknologi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Komputer.

1.8.2 Modem.

1.8.3 Pemindai.

1.8.4 Mesin *photo copy*.

1.8.5 Printer.

1.9 Presentasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Model huruf.

1.9.2 Ukuran huruf.

1.9.3 Judul.

1.9.4 Tata letak.

1.9.5 Penggunaan ruang.

1.9.6 Penggunaan huruf miring, tebal, garis bawah.

1.9.7 Penggunaan dot poin, angka dan perangkat grafis lainnya.

1.10 Teknik grafis yang digunakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Foto.

1.10.2 Gambar.

1.10.3 Peta.

1.10.4 Diagram.

1.10.5 Ilustrasi.

1.10.6 Kartun.

1.10.7 Grafik dan diagram.

1.11 Dokumen presentasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Penggunaan tabel isi, pemisah lembaran, catatan kaki, catatan akhir, lampiran dan lainnya sastra konvensi.

1.11.2 Penggunaan perusahaan alat tulis.

1.11.3 Jenis ikatan, misalnya cincin pengikat, pengikat spiral, pengikat kawat, dijepit atau dipotong, dan lain-lain.

1.11.4 Sampul dan lembar penutup.

1.11.5 Jenis kertas dan berat.

1.11.6 Ilustrasi.

1.11.7 Nomor halaman.

1.11.8 Logo, informasi hak cipta, dan lain-lain.

1.12 Orang yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Pengawas dan manajer

1.12.2 Organisasi-organisasi luar, termasuk pemasaran perusahaan periklanan.
1.12.3 Agen pemerintah.
1.12.4 Rekan kerja.
1.12.5 Pendukung.
1.12.6 Klien.

a. Peralatan dan perlengkapan
2.1 Peralatan
2.1.1 Komputer
2.1.2 Alat komunikasi
2.1.3 Kalkulator
2.2 Perlengkapan
2.2.1 Standar tempat kerja
2.2.2 Prosedur reservasi
2.2.3 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
4.1 Norma
(Tidak ada.)
4.2 Standar
4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TGA.CL6.09 *Prepare Business Documents*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
1.1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan
1.1.1 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu, peran pekerjaan dan bidang tanggung jawab.
1.1.2 Kegiatan penilaian yang membutuhkan calon untuk penelitian informasi dan mempersiapkan bisnis dokumen.

1.2 Metode Penilaian

Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan praktis kinerja calon.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Bukti portofolio.

1.2.5 Pemecahan masalah.

1.2.6 Laporan pihak ketiga yang diisi oleh pengawas.

1.2.7 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang konvensi penelitian akademik

3.1.2 Pengetahuan tentang praktik bisnis saat ini yang berkaitan dengan penyusunan dan penyajian dokumen, termasuk format laporan, struktur dan gaya untuk dokumen bisnis yang biasa digunakan

3.1.3 Kebiasaan dengan persyaratan perusahaan untuk bentuk dokumen

3.1.4 Pengetahuan tentang desain, tata letak dan tampilan grafis teknik untuk dokumen bisnis

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan keterampilan penelitian, termasuk mengakses penelitian di luar, pengalaman langsung dan keahlian individu

3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan membaca bukti dan keterampilan mengedit

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Ketelitian dalam menganalisis dan menilai relevansi data
    4.2 Kecermatan dalam memilih gaya yang sesuai dengan persyaratan

5. Aspek kritis
    5.1 Ketelitian dalam pemahaman kebijakan dan prosedur organisasi yang berkaitan dengan mempersiapkan dokumen bisnis
    5.2 Ketepatan dalam menggunakan metode penelitian yang mapan untuk mengidentifikasi sumber-sumber informasi dan menggunakan informasi tersebut untuk mempersiapkan dokumen bisnis
    5.3 Kecermatan dalam menggunakan perangkat lunak dan teknologi saat ini untuk mempersiapkan dokumen bisnis

KODE UNIT : **N.79JPW00.99.2**

JUDUL UNIT : **Menyimpan Stok**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menerima pengiriman dan menyimpan produk dalam perusahaan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menerima pengiriman barang	1.1 **Sistem internal** untuk mengidentifikasi barang yang datang diperiksa. 1.2 Daerah untuk menerima barang **dipersiapkan.** 1.3 Tempat untuk Pengiriman **diperiksa.** 1.4 **Kesesuaian barang yang masuk dengan dokumen yang relevan diperiksa.** 1.5 **Kesesuaian barang yang diterima dengan yang dipesan diperiksa.** 1.6 **Perbedaan** antara pengiriman dan dokumen **diidentifikasi.** 1.7 **Barang yang tidak sesuai dikembalikan** ke pemasok. 1.8 **Perbedaan** antara pengiriman dan dokumentasi yang relevan **ditindaklanjuti.** 1.9 **Kelebihan barang** dalam perusahaan dikelola. 1.10 Barang baru diamankan dari kerusakan dan/atau pencurian.
2. Menyimpan barang	2.1 **Pindahkan barang** ke daerah operasional yang seharusnya. 2.2 **keterampilan Kesehatan** dan **keselamatan kerja yang sesuai diterapkan.** 2.3 **Barang dibuka dan dikeluarkan** seperti yang seharusnya. 2.4 Barang dimasukkan ke **unit penyimpanan.** 2.5 **Limbah** dari area penyimpanan **dipindahkan.**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Menjaga barang dan area penyimpanan	3.1 **Barang** yang sesuai disyaratkan perusahaan dan persediaan barang **dirotasikan**. 3.2 **Barang** dan area penyimpanan **diperiksa**. 3.3 **Tindakan perbaikan** untuk barang bermasalah **diambil**. 3.4 Area penyimpanan dibersihkan dan dirapikan. 3.5 **Tingkat penggunaan barang** diidentifikasi.
4. Memfinalisasi dokumentasi dan saham persyaratan sistem manajemen	4.1 **Barang terkait yang akan didokumentasi diperiksa dan diverifikasi.** 4.2 **Data persediaan barang dimasukkan ke dalam sistem** untuk memperbarui tingkat persediaan**.** 4.3 **Dokumentasi** untuk pembayaran **kepada pemasok diotorisasi.**

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Sistem internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Pemesanan pembelian.
      1.2.2 Pemesanan secara verbal yang telah dilakukan.

1.2.3 Pemesanan secara tetap berkelanjutan.

1.2.4 Pemesanan melalui telepon.

1.2.5 Pesanan daring.

1.2.6 Pesanan faximile.

1.2.7 Pengontrolan barang menggunakan manusia atau secara komputer/sistem manajemen.

1.3 Menyiapkan daerah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Membersihkan daerah.

1.3.2 Merapikan daerah termasuk membuat jalur yang jelas.

1.3.3 Memindahkan barang lainnya dari area.

1.3.4 Memastikan persyaratan untuk menerima pengiriman ada ditempat, termasuk timbangan, termometer, pemesanan pembelian, spesifikasi pembelian.

1.3.5 Meyakinkan persyaratan keamanan dan keselamatan terpenuhi.

1.4 Barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Makanan dan minuman.

1.4.2 Peralatan.

1.4.3 Bahan pembersih dan bahan kimia.

1.4.4 Alat tulis dan perlengkapan kantor.

1.4.5 Kupon dan tiket.

1.4.6 Produk hadiah dan dagangan.

1.5 Verifikasi pengiriman dapat berhubungan dengan:

1.5.1 Memeriksa bahwa barang yang dikirim telah dipesan.

1.5.2 Memeriksa bahwa pengiriman yang sedang berlangsung adalah untuk bisnis yang benar.

1.6 Periksa barang yang datang dengan dokumen yang relevan itu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Memastikan semua barang pesanan telah dipasok.

1.6.2 Memeriksa semua item yang tercantum telah terkirim.

1.6.3 Memastikan semua item yang dikirim dalam kondisi baik.

1.6.4 Memastikan item adalah benar/ukuran sesuai pesanan.

1.6.5 Memastikan item adalah kualitas yang benar.

1.6.6 Memastikan pembayaran sesuai harganya.

1.6.7 Menerapkan pemeriksaan keamanan makanan ke item makanan dan minuman, termasuk pemeriksaan suhu jika diperlukan, memeriksa hama, memeriksa tanggal penggunaan yang dibolehkan, memeriksa kelayakan kemasan, memeriksa keutuhan makanan menolak barang yang tidak memuaskan.

1.7 Periksa barang yang diterima dengan pesanan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Memastikan semua barang yang dipesan telah diterima.

1.7.2 Memastikan hanya barang yang dipesan yang telah diterima.

1.7.3 Memastikan semua aspek pengiriman sesuai pesanan termasuk jenis, merek, kualitas, kuantitas, biaya dan kesesuaian dengan spesifikasi pembelian jika diperlukan.

1.8 Mengidentifikasi perbedaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Menjelaskan sifat perbedaan, termasuk kekurangan/ kelebihan pasokan, ukuran dan kualitas yang tidak benar, dan lain-lain.

1.8.2 Mencatat perbedaan pada dokumen yang menyertainya dan sistem internal.

1.8.3 Membuat pernyataan verbal kepada pengemudi pengiriman jika diperlukan.

1.9 Dokumentasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Berita acara pengiriman.

1.9.2 Faktur/tagihan.

1.9.3 Panduan pesanan pembelian.

1.9.4 Membeli katalog.

1.9.5 Spesifikasi pembelian .

1.10 Pengembalian barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Susut (penguapan/kebocoran) dan barang yang rusak.

1.10.2 Barang kadaluwarsa.

1.10.3 Penarikan.

1.10.4 Penarikan.

1.10.5 Kelebihan barang.

1.10.6 Barang tidak memuaskan.

1.10.7 Barang-barang berkualitas buruk.

1.11 Tindak lanjut terhadap terjadinya perbedaan itu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Meminta catatan kredit dari pemasok, jika diperlukan .

1.11.2 Memesan barang tambahan dari pemasok yang berbeda.

1.11.3 Memesan barang pengganti dari pemasok yang sama atau alternatif.

1.11.4 Memberitahukan departemen akun.

1.11.5 Melakukan pencatatan dan pengaturan dengan pemasok terhadap dokumentasi, atau sistem/formulir yang lazim.

1.11.6 Menginformasikan intern personil/departemen terkait tentang pengiriman, termasuk item yang tidak terkirim, keterlambatan pengiriman, kekurangan pengiriman, pengiriman item-item alternatif.

1.12 Mengelola kelebihan barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Pemantauan tingkat persediaan untuk memastikan tingkat persediaan barang tidak berlebihan.

1.12.2 Mengurangi tingkat persediaan barang di satu daerah untuk mengimbangi kenaikan di daerah lain.

1.12.3 Mengembalikan kelebihan barang kepada pemasok.

1.12.4 Mencoba untuk bertukar kelebihan barang dengan organisasi lain.

1.12.5 Menyarankan menggunakan kelebihan barang akan meningkatkan tingkat penjualan dan/atau rasio penggunaan.

1.12.6 Memantau penggunaan lewat tanggal barang.

1.13 Memindahkan barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Menggunakan troli untuk memindahkan barang.

1.13.2 Membawa barang dengan tangan.

1.13.3 Muat kembali barang ke kendaraan lain.

1.13.4 Memastikan keamanan dan keutuhan barang yang dipindahkan.

1.13.5 Relokasi barang pada waktu yang tepat, termasuk memprioritaskan makanan untuk menjaga terhadap permasalahan keamanan.

1.13.6 Memenuhi kebutuhan internal, seperti yang disarankan.

1.14 Wilayah operasional dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Area penyimpanan yang tepat untuk barang dan item individu, termasuk penyimpanan barang-barang kering, penyimpanan berpendingin dan penyimpanan beku untuk produk makanan dan minuman, toko kain, area penyimpanan bahan kimia.

1.14.2 Departemen-departemen kerja dan lokasi dimana barang persediaan akan diproses atau ditawarkan untuk dijual.

1.14.3 Situasi di tempat atau di luar tempat.

1.15 Keterampilan keselamatan dan kesehatan harus berdasarkan petunjuk keterampilan penanganan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Memastikan tidak ada muatan berlebih pada individu, troli, dan lain-lain.

1.15.2 Menentukan karakteristik dari paket/ item sebelum mencoba membawa atau mengangkat barang.

1.15.3 Memastikan rute yang harus ditempuh adalah bebas dari hambatan atau risiko.

1.15.4 Menggunakan alat transportasi internal dan sistem untuk memindahkan barang.

1.15.5 Memastikan kepatuhan dengan persyaratan petunjuk penanganan dari negara setempat dan perusahaan setempat, termasuk teknik mengangkat yang benar, tidak ada meregang atau mengejan, memperhatikan ukuran berat/beban yang sesuai, menghindari potensi cedera berulang.

1.15.6 Memakai pakaian pelindung yang sesuai dan itu termasuk pakaian termal, sarung tangan, sepatu pelindung.

1.16 Membongkar item persediaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Mengeluarkan setiap item dari karton dan kemasan.

1.16.2 Memeriksa kualitas dan kesesuaian setiap item ketika dikeluarkan.

1.16.3 Menentukan item yang harus dibiarkan dalam karton dan kemasan.

1.16.4 Menjaga keutuhan makanan dan minuman yang sedang diproses.

1.17 Unit penyimpanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Rak-rak.

1.17.2 Keranjang, nampan.

1.17.3 Wadah penyimpanan yang disediakan khusus.

1.17.4 Unit pendingin dan pembeku.

1.18 Membuang sampah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Mengambil kemasan dari tempat penyimpanan.

1.18.2 Mengidentifikasi dan menghapus item yang rusak atau yang tidak dapat dijual dari area penyimpanan.

1.18.3 Menerapkan praktik-praktik ramah lingkungan untuk bahan limbah setiap saat diperlukan, termasuk pemanfaatan bahan di dalam organisasi dan daur ulang bahan-bahan yang bisa.

1.19 Penamaan barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Menempatkan label pada kotak penyimpanan dan rak untuk mengidentifikasi item barang dan menunjukkan tanggal pengiriman.

1.19.2 Menyiapkan label tulis tangan dan menempelkan label tersebut untuk setiap item.

1.19.3 Menggunakan elektronik "*barcode*" dan peralatan penamaan.

1.19.4 Mengamati persyaratan keamanan pangan dalam kaitannya dengan pelabelan makanan.

1.20 Merotasi barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada: Menerapkan protokol rotasi barang yang relevan dengan setiap jenis barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Pertama masuk, pertama keluar.

1.20.2 Pertama masuk, terakhir keluar.

1.20.3 Terakhir masuk, pertama keluar.

1.20.4 Terakhir masuk, terakhir keluar.

1.21 Pemeriksaan barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Melakukan inspeksi visual tempat penyimpanan.

1.21.2 Mengidentifikasi barang dengan pendekatan tanggal penggunaan dan tanggal kadaluwarsa barang.

1.21.3 Mengikuti jadwal pemeriksaan internal dan daftar periksa.

1.21.4 Memeriksa kualitas barang.

1.21.5 Mencari tanda-tanda serangan hama, kerusakan fisik pada area penyimpanan itu sendiri, kerusakan atau penurunan ke item persediaan.

1.21.6 Memastikan barang sesuai dengan area penyimpanan yang dirancang, keranjang dan lain-lain.

1.22 Mengambil tindakan perbaikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Memberitahukan personil yang relevan.

1.22.2 Mengatur perawatan, dari dalam dan dari luar.

1.22.4 Melindungi barang.

1.22.5 Membuang barang yang rusak, termasuk pembuangan untuk limbah, atau kembalikan ke pemasok barang.

1.22.6 Mengatur persediaan barang yang diperuntukkan untuk segera digunakan.

1.22.7 Mengatur barang yang harus dikembalikan ke pemasok.

1.22.8 Bertindak langsung ke masalah dan ancaman sebagai keperluan permintaan, termasuk pengendalian hama,

perbaikan ruang penyimpanan, pemindahan ancaman dan kerusakan barang, membersihkan, mereposisi barang ke area yang ditentukan.

1.23 Mengidentifikasi tingkat penggunaan barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Mengidentifikasi persediaan barang cepat dan lambat habis.

1.23.2 Memberitahu personil yang relevan dalam kaitannya dengan penggunaan barang dan kebutuhan untuk memesan tambahan barang.

1.24 Memeriksa dan memverifikasi barang terkait dokumentasi berbasis kertas atau elektronik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Pesanan pembelian.

1.24.2 Berita acara pengiriman dan penagihan.

1.24.3 Laporan.

1.24.4 Nota kredit.

1.24.5 Permintaan resmi.

1.24.6 Pemindahan internal.

1.24.7 Keranjang kartu-kartu dan tindakan mencakup seperti:

a. Memeriksa harga biaya untuk setiap item barang.
b. Memeriksa penambahan dan perhitungannya.
c. Memeriksa biaya tambahan dan biaya, termasuk pajak, biaya pengiriman, biaya bongkar, asuransi.
d. Memeriksa pemberian hak yang sah dan diperbolehkan termasuk potongan harga, item gratis, produk tambahan gratis, hadiah, barang contoh.

1.25 Memasukkan data ke sistem persediaan barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Memperbarui semua rincian terkait barang.

1.25.2 Mencatat pengiriman ke dalam sistem.

1.25.3 Menghapus barang rusak atau retur dari sistem.

1.25.4 Memperbarui harga dan rincian lain yang berkaitan dengan setiap item persediaan dan para pemasok.

1.26 Otorisasi dokumentasi pemasok dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Mencatat masalah yang timbul pada dokumentasi.

1.26.2 Mencatat tindakan terkait diambil dalam kaitannya dengan masalah tertentu.

1.26.3 Penandatanganan, paraf dan/atau penanggalan dokumen.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat Komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Kebijakan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TGA.CL6.11 *Receive and Store Stocks*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Observasi demonstrasi.

1.2.2 Analisis dokumentasi yang digunakan dalam penerimaan barang dan proses penyimpanan.

1.2.3 *Role play.*

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.6 Pemeriksaan barang dan daerah proses penyimpanan

1.2.7 Proyek dan tugas pekerjaan

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan perusahaan dan prosedur dalam hal pengendalian persediaan dan manajemen termasuk yang berkaitan dengan pemesanan barang tertentu, proses dokumentasi, persyaratan penyimpanan internal

3.1.2 Prinsip-prinsip pengendalian persediaan dan rotasi

3.1.3 Pemahaman tentang peranan barang terkait dokumentasi

3.1.4 Pengetahuan tentang persyaratan penyimpanan yang direkomendasikan dan diundangkan untuk persediaan barang yang diproses

3.1.5 Pengetahuan tentang sistem dan prosedur keamanan barang

3.1.6 Pengetahuan menerapkan prosedur penanganan secara manual, termasuk penggunaan peralatan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan praktik untuk menggunakan penyimpanan makanan dan minuman yang aman sesuai dengan persyaratan perundangan negara setempat

3.2.2 Kemampuan untuk menerapkan prosedur penanganan secara manual, termasuk penggunaan peralatan

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Cermat dalam menerapkan prosedur penanganan secara manual maupun secara elektronik
    4.2 Ketelitian dalam menerapkan sistem pengendalian barang
    4.3 Mahir dalam menggunakan peralatan

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam pemahaman kebijakan dan prosedur perusahaan setempat dalam hal pengendalian persediaan dan manajemen termasuk spesifik yang berkaitan dengan pemesanan barang tertentu, proses dokumentasi, penyimpanan internal yang disyaratkan
    5.2 Ketelitian dalam menerima, meninjau, memeriksa dan mencatat pengiriman makanan minuman atau persediaan item lainnya yang ditentukan
    5.3 Keefektifan dalam menindaklanjuti berbagai masalah pengiriman yang ditentukan terkait kesalahan dokumen, seperti kesalahan harga dan barang yang salah, seperti barang rusak, barang yang tidak cocok dengan dokumen pengiriman

KODE UNIT : **N.79JPW00.100.2**

JUDUL UNIT : **Menyajikan Informasi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian dasar dan menyajikan informasi yang diperoleh untuk memenuhi kebutuhan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mendefinisikan konteks informasi.	1.1 **Kebutuhan informasi yang diidentifikasi** dijelaskan. 1.2 **Jenis informasi yang dibutuhkan** ditentukan. 1.3 **Sumber potensi informasi untuk produk dan layanan** diinventarisasi. 1.4 **Persyaratan penyajian informasi yang diperlukan** ditentukan. 1.5 **Anggaran** untuk mendapatkan dan menyajikan informasi diidentifikasi. 1.6 **Jadwal untuk informasi yang diperlukan** diidentifikasi. 1.7 **Lingkup kewenangan** yang berkaitan dengan penelitian dan kegiatan yang berkaitan informasi ditentukan.
2. Meneliti informasi yang teridentifikasi.	2.1 Sumber-sumber informasi yang relevan untuk kebutuhan informasi yang teridentifikasi ditentukan. 2.2 **Informasi** yang **diterima dan** dipandang perlu **diatur.** 2.3 **Sumber teridentifikasi** untuk informasi **dicari.** 2.4 **Informasi yang relevan diidentifikasi.** 2.5 **Bantuan eksternal** yang diperlukan **dicari.**
3. Mencari informasi yang diidentifikasi.	3.1 Kumpulan **arsip** untuk mencari informasi yang diidentifikasi dibuat. 3.2 **Arsip elektronik** dari internet **diunduh**. 3.3 **Materi lembar tercetak** yang diterima **diarsipkan**. 3.4 **Sumber yang telah dikenal dikunjungi.** 3.5 Data dari **sumber informasi internal** dikutip.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.6 **Tambahan informasi** yang ditentukan **diminta**.
4. Menyiapkan informasi yang didapat.	4.1 **Informasi yang didapat ditinjau ulang.** 4.2 **Informasi yang didapat dianalisis.** 4.3 **Informasi yang didapat** untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan **dimanipulasi**. 4.4 Informasi yang diperlukan dalam **rancangan format** untuk memenuhi penyajian yang sesuai kebutuhan dihasilkan.
5. Mempresentasikan informasi.	5.1 **Materi presentasi lisan dibuat.** 5.2 **Bahan lembar kertas** untuk pengguna teridentifikasi didistribusikan. 5.3 **Bahan elektronik** yang diperlukan **dimasukkan**.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Kebutuhan yang telah diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Memberikan informasi mengenai produk dan layanan kepada pelanggan dan agen.

1.2.2 Membandingkan informasi yang ditawarkan dari pemasok yang berbeda.

1.2.3 Mengevaluasi produk dan jasa, termasuk pemasok, penyedia, tujuan, penawaran dan penerbangan.

1.2.4 Memperbaharui *database* dan persediaan informasi dan arsip.

1.2.5 Meninjau ulang informasi pelanggan pada target pasar atau target demografi.

1.2.6 Mempertahankan kelaziman dengan penawaran industri, acuan, dan inisiatif.

1.2.7 Sesuai dengan undang-undang yang relevan, kode industri praktis, patokan industri, dan standar praktik terbaik.

1.2.8 Mengembangkan produk dan jasa layanan baru atau yang sudah direvisi.

1.2.9 Mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menentukan biaya, harga, jadwal, komisi, diskon, potongan harga, bonus, dan industri/masalah pemasok lainnya.

1.3 Informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Produk dan/atau jasa, termasuk produk dan layanan yang diberikan oleh, dan/atau dijual oleh perusahaan .

1.3.2 Penggunaan internal, termasuk informasi untuk digunakan oleh orang-orang individu, departemen yang diangkat atau operasi tertentu.

1.3.3 Pemakaian luar, termasuk informasi untuk mitra bisnis, mitra usaha patungan, sub-agen, kantor pusat dan pelanggan.

1.3.4 Majalah, laporan berkala, *update* dan pengumuman yang diterima oleh perusahaan, apakah diminta atau tidak diminta, dari organisasi sektor publik dan swasta.

1.3.5 Informasi yang diperlukan oleh perusahaan untuk keperluan operasional, latar belakang industri umum dan informasi kontekstual, informasi industri sektor tertentu

dan informasi dari sektor lainnya dengan potensi untuk berdampak pada perusahaan dan/atau industri.

1.4 Jenis informasi yang diperlukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Informasi berbasis teks, termasuk panduan, artikel media, laporan, ringkasan, brosur, materi pemasaran dan buku:

a. Statistik.
b. Testimonial.
c. Spesifikasi.
d. Kutipan.
e. Bahan berbasis gambar, termasuk foto-foto, dan rekaman.
f. Pengamatan pribadi, termasuk catatan wawancara, dan pertemuan langsung.

1.5 Sumber informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Sumber bisnis internal, termasuk *database* dan sistem reservasi baik manual atau komputerisasi.

1.5.2 Kontak langsung dengan:

a. Pemasok perjalanan dan operator, termasuk.
b. penerbangan, operator pelayaran, operator kereta api, jalur bus, bisnis sewa mobil, menyewa limusin, taksi.
c. Pemasok dan penyedia dukungan dan layanan tambahan, termasuk penyedia asuransi .
d. Perjalanan, penyedia keuangan, pertukaran mata uang, konferensi dan tempat yang sama, juru tafsir, *tour operators* dan *wholesaler*, agen dan asosiasi perjalanan, badan industri perjalanan tertinggi, badan pemerintah dan industri pariwisata dan pemerintah, termasuk dalam negeri dan badan-badan internasional.

1.5.3 Sastra dapat mencakupi namun tidak terbatas pada buku-buku referensi, media umum dan publikasi perdagangan, brosur dan materi pemasaran.

1.5.4 *Website*, dapat mencakupi namun tidak terbatas pada perusahaan-perusahaan individu, direktori, situs berita, survei dan situs penelitian.

1.5.5 Jaringan kontak pribadi dapat mencakupi namun tidak terbatas di dalamnya pada perusahaan setempat, seperti rekan-rekan, personil lainnya, manajemen dan orang-orang eksternal untuk bisnis, seperti pelanggan.

1.6 Produk dan jasa dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Perjalanan, termasuk udara, pelayaran, kereta api, bus, mobil.

1.6.2 Tujuan, termasuk informasi statistik dan rincian yang berkaitan dengan iklim, mata uang, peta, panduan wisata, peristiwa, bahasa, sejarah, keselamatan, informasi pemerintah, zona waktu, budaya dan komunikasi.

1.6.3 Kegiatan wisata dan atraksi, termasuk alam dan buatan manusia.

1.6.4 Tur, perjalanan, *sight seeing* dan kunjungan.

1.6.5 Fasilitas akomodasi mulai dari bintang 5 sampai tempat untuk *back-packer* .

1.6.6 Jasa, termasuk medis, pribadi, hiburan, olahraga, belanja.

1.6.7 Persyaratan perjalanan, termasuk persyaratan yang berkaitan dengan entri, paspor, visa, dan peringatan buletin penasehat, informasi kebiasaan.

1.6.8 Keuangan.

1.6.9 Asuransi perjalanan.

1.7 Persyaratan penyajian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Presentasi lisan pada materi, termasuk presentasi lisan kepada individu tertentu dan/atau kelompok baik di dalam perusahaan dan dari luar untuk bisnis.

1.7.2 Penyajian materi lembaran kertas yang mungkin termasuk kebutuhan yang ditentukan untuk manipulasi statistik dan presentasi, termasuk tabel, bagan, grafik, dan lain-lain dan penyelarasan data dan informasi yang disyaratkan perusahaan dalam hal format dan tata letak untuk laporan dan temuan penelitian.

1.7.3 Penyajian elektronik.

1.7.4 Perlakuan rahasia terhadap materi, termasuk akses terbatas dan distribusi informasi dan bahan.

1.8 Batas waktu untuk informasi yang diperlukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Segera, termasuk semua tugas diprioritaskan sebagai mendesak.

1.8.2 Secepatnya.

1.8.3 Dalam jangka waktu yang ditentukan, yang menetapkan jumlah jam, hari, minggu atau bulan, termasuk tugas yang harus diselesaikan sebelum batas waktu yang ditetapkan.

1.8.4 Peristiwa siklus teratur sesuai dengan kebijakan perusahaan yang ditunjuk yang misalnya, dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Perlunya untuk meninjau harga grosir pemasok setiap bulan.
b. Kebutuhan untuk memperbarui data pelanggan setiap tiga bulan.
c. Kebutuhan untuk mengumpulkan tujuan, pemasok dan informasi penerbangan untuk paket baru atau paket yang sudah direvisi setiap musim.

1.9 Anggaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Alokasi waktu untuk melakukan penelitian.

1.9.2 Karyawan untuk melakukan penelitian dan/atau membantu dalam analisis, penyusunan dan penyajian materi yang diambil.

1.9.3 Dana untuk memperoleh data penelitian sekunder.

1.9.4 Dana untuk memungkinkan usaha penelitian pasar primer.

1.9.5 Bahan, pendaftaran, berlangganan dan kegiatan lain yang diperlukan untuk mendaftar untuk menerima atau membeli informasi tertentu.

1.10 Lingkup kewenangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Mendefinisikan otoritas dan kemampuan untuk staf kedua dan mendelegasikan tugas.

1.10.2 Pemberian otoritas untuk melakukan pembelian atas nama perusahaan dan untuk membuat komitmen atas nama organisasi.

1.10.3 Menetapkan protokol akses ke informasi internal dan basis data.

1.10.4 Menentukan tanggung jawab dan saluran komunikasi yang terkait dengan posisi tertentu.

1.11 Mengatur untuk menerima informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mendaftar untuk menerima materi.

1.11.2 Membayar untuk menerima materi.

1.11.3 Meminta organisasi untuk meneruskan informasi..

1.11.4 Meminta rekan internal untuk memberikan informasi yang ada

1.11.5 Meminta rekan untuk memanipulasi data yang ada untuk menghasilkan data baru.

1.12 Mencari sumber diidentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Bahan bacaan.

1.12.2 Basis data menginterogasi.

1.12.3 Menanyakan pertanyaan.

1.12.4 Mengeksplorasi pilihan.

1.12.5 Melakukan pencarian berbasis web, termasuk penggunaan mesin pencari dan halaman situs yang ditandai untuk akses cepat yang relevan dengan industri dan perusahaan.

1.13 Mengidentifikasi informasi yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Tandai situs jaringan.

1.13.2 Merekam/mencatat sumber dalam indeks proyek tertentu.

1.14 Mencari bantuan eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mempekerjakan penyedia informasi profesional pihak ketiga dari luar.

1.14.2 Mempekerjakan para peneliti.

1.14.3 Jaringan kerja.

1.14.4 Arsip dapat mencakup:

a. Arsip berbasis kertas.

b. Arsip elektronik.

1.15 Mengunduh arsip elektronik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menyimpan arsip ke kotak arsip yang ada.

1.15.2 Pencetakan bahan lembar kertas.

1.15.3 Menyimpan lokasi sumber bahan.

1.16 Berkas bahan berbasis kertas dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menggunakan *file* berbasis kertas yang ada.

1.16.2 Pengorganisasian materi dalam klasifikasi yang relevan.

1.16.3 Arsipkan materi berdasarkan penanggalan/abjad.

1.16.4 Mengajukan kontrol terjemahan untuk melacak material yang lazim.

1.16.5 Mencatat sumber dan tanggal semua materi yang di arsipkan

1.17 Kunjungi sumber dikenal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Berbicara dengan personil untuk memperoleh, klarifikasi, pembaharuan dan mengidentifikasi informasi tambahan yang relevan.

1.17.2 Mendapatkan bahan berbasis kertas.

1.17.3 Meninjau kembali informasi tambahan yang tersedia pada sumbernya.

1.17.4 Melihat operasi dan membuat pengamatan pribadi.

1.17.5 Merekam wawancara dan mengambil foto atau gambar yang direkam lainnya.

1.18 Informasi internal dapat diperoleh dari sejumlah sumber yang berbeda tergantung pada ruang lingkupnya, sifat dan kemam puan teknologi dari perusahaan setempat dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 *Database* pelanggan.

1.18.2 Angka penjualan.

1.18.3 Laporan internal.

1.18.4 Statistik akuntansi dan operasional.

1.18.5 Data dari sub-agen dan kantor pusat.

1.18.6 Informasi balik dari pelanggan.

1.18.7 Sistem informasi otomatis.

1.18.8 Sistem reservasi komputer.

1.18.9 Produk dan jasa persediaan.

1.19 Meminta informasi tambahan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Meminta lebih banyak data terkini.

1.19.2 Meminta penafsiran data.

1.19.3 Meminta bahan tambahan.

1.19.4 Meminta bahan dimaksud dalam materi yang ada.

1.20 Melakukan riset pasar dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Mendefinisikan tujuan penelitian pasar.

1.20.2 Memulai penelitian pada tanggal kualitatif dan kuantitatif.

1.20.3 Memulai penelitian data primer dan sekunder.

1.20.4 Mengidentifikasi teknik riset pasar untuk diterapkan.

1.20.5 Menentukan penelitian populasi pasar.

1.20.6 Uji coba dan menerapkan teknik-teknik riset pasar yang sudah dipahami.

1.21 Meninjau kembali informasi yang ditangkap dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Mengkonfirmasikan penerapan dan utilitas bahan yang diteliti dan disediakan.

1.21.2 Menentukan apakah informasi tambahan, bahan atau data diperlukan untuk memenuhi kebutuhan yang teridentifikasi.

1.21.3 Memverifikasi ketepatan, relevansi dan sumber data.

1.21.4 Memastikan bahwa tidak ada sumber informasi yang jelas terlewatkan.

1.21.5 Rapat dengan pengguna informasi untuk memeriksa bahwa bahan terkumpul sesuai untuk kebutuhan mereka.

1.21.6 Pertemuan dengan peneliti untuk mengklarifikasi poin dari ambiguitas, yang sesuai.

1.22 Menganalisis informasi yang ditangkap dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Mengevaluasi informasi.

1.22.2 Mengklarifikasi informasi.

1.22.3 Menentukan tren, pola dan melakukan pemeriksaan statistik yang teridentifikasi.

1.22.4 Membandingkan informasi kepada *benchmark* yang sudah ditetapkan, bisnis, industri, kerangka waktu, negara, operator, dan lain-lain, seperti yang dipersyaratkan.

1.22.5 Pembuatan laporan yang mencerminkan analisis yang telah dilakukan.

1.22.6 Mempersiapkan ringkasan dengan bukti yang mendukung dari hasil analisis data.

1.23 Memanipulasi informasi yang ditangkap dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Menjaga integritas data berapa pun biayanya.

1.23.2 Menghilangkan bahan berlebihan.

1.23.3 Menggunakan informasi diidentifikasi dan statistik untuk menghasilkan hasil yang langsung.

1.23.4 Menggunakan data statistik dalam perhitungan baru untuk menghasilkan angka-angka langsung.

1.23.5 Meletakkan data dari satu set keadaan dibandingkan dengan kejadian serupa.

1.23.6 Menghasilkan rata-rata, tren, pola, rasio, persentase dan data statistik lainnya yang diperlukan.

1.24 Format rancangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Sesuai dengan format yang perusahaan setempat dan tata letak.

1.24.2 Menyelaraskan dengan struktur yang diperlukan.

1.24.3 Memastikan konten cocok kebutuhan diidentifikasi.

1.25 Tampilkan rancangan materi untuk umpan balik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Mendistribusikan *draf* sesuai dengan kebutuhan pengguna akhir internal yang diidentifikasi.

1.25.2 Rincian pencatatan atas rancangan distribusi.

1.26.3 Mengidentifikasi jadwal dan prosedur untuk umpan balik.

1.26.4 Memastikan *draf* diidentifikasi sebagai *draf copy.*

1.24.5 Melindungi kerahasiaan bahan.

1.24.6 Memperoleh konfirmasi bahwa *draf* telah diterima.

1.26 Rancangan materi revisi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Bahan menghapus.

1.26.2 Menerima atau menolak umpan balik.

1.26.3 Termasuk bahan tambahan.

1.26.5 Menyediakan inklusi baru.

1.27 Menyiapkan persediaan yang cukup dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.27.1 Menyiapkan fotokopi materi.

1.27.2 Menggunakan kemampuan internal untuk mengompilasi, merakit, mengikat dan/atau menampilkan informasi.

1.27.3 Melibatkan jasa dari bisnis eksternal untuk menghasilkan bahan yang diperlukan untuk menghasilkan bahan yang diperlukan.

1.28 Membuat presentasi lisan mungkin dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.28.1 Menyajikan kepada individu nominasi dan/atau kelompok baik di dalam perusahaan dan eksternal untuk bisnis, termasuk presentasi formal dan informal.

1.28.2 Menjelaskan metodologi penelitian yang diadopsi dalam memperoleh informasi.

1.28.3 Menjelaskan informasi yang mendukung mengenai informasi.

1.28.4 Menanggapi pertanyaan.

1.28.5 Menindaklanjuti pertanyaan-pertanyaan yang timbul.

1.29 Mendistribusikan bahan berbasis kertas dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.29.1 Membuat informasi tersedia di rumah untuk rekan-rekan, termasuk pengiriman langsung, distribusi melalui sistem surat internal dan membagi-bagikan materi di rapat.

1.29.2 Membuat informasi tersedia di rumah untuk pelanggan, termasuk poster, selebaran, brosur dan materi pemasaran.

1.29.3 Termasuk materi dalam komunikasi dijadwalkan dan *ad hoc* surat keluar.

1.29.4 Menggunakan layanan pos dan kurir untuk menyebarkan bahan-bahan.

1.29.5 Pengiriman langsung.

1.30 Mengunggah bahan elektronik mungkin dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.30.1 Membuat materi yang tersedia di jaringan intra organisasi.

1.30.2 Menyediakan salinan elektronik untuk pelanggan dan rekan sesuai dengan yang dipersyaratkan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

2.2.2 Internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TGA.CL6.12 *Source and Present Information*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Pengamatan kinerja calon praktis.

1.2.2 Analisis portofolio bukti yang dikumpulkan oleh kandidat termasuk bahan penelitian, rancangan material dan presentasi akhir dan terkait bahan

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.5 Proyek dan tugas pekerjaan.

1.2.6 Presentasi lisan.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal pengadaan, memvalidasi dan menyajikan informasi berbasis teks dan data statistik, termasuk penyebarluasan materi tersebut
    3.2 Keterampilan
        3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan prinsip-prinsip dasar penelitian dan informasi/data teknik validasi
        3.2.2 Kemampuan untuk menentukan informasi yang diperlukan dari skenario dan/atau masalah yang diajukan
        3.2.3 Kemampuan untuk merekam informasi diidentifikasi untuk pengarsipan, manipulasi dan/atau referensi nanti
        3.2.4 Kemampuan untuk memilah, mengolah, menganalisis dan mengklasifikasikan informasi dan data statistik

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Ketelitian dalam memilah informasi
    4.2 Ketepatan dalam menganalisis dan memvalidasi informasi
    4.3 Ketepatan dalam menyampaikan informasi

5. Aspek kritis
    5.1 Kecermatan dalam membangun konteks untuk topik yang ditentukan penelitian dan menghasilkan lembar berbasis kertas untuk memenuhi kebutuhan menyatakan untuk penelitian
    5.2 Kreatifitas dalam mempersiapkan menentukan bahan berbasis kertas dan versi elektronik cocok untuk digunakan dalam penyampaian topik presentasi ditujukan untuk kelompok sasaran yang ditetapkan

KODE UNIT : **N.79JPW00.101.2**

JUDUL UNIT : **Mengimplementasikan Rencana Operasional**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan dan melaksanakan rencana operasional dalam berbagai pengaturan dalam industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun rencana operasional	1.1 **Rencana dan strategi operasional** disusun berdasarkan pemantauan kebutuhan kerja perbaikan dan inovasi. 1.2 Ruang lingkup dan **tujuan** dikembangkan diperlukan berdasarkan tujuan perusahaan, staf dan umpan balik pelanggan. 1.3 **Faktor internal dan eksternal** yang dapat berdampak pada rencana **dianalisa** sesuai ketentuan. 1.4 **Pemangku kepentingan** yang tepat selama rencana pengembangan dikonsultasikan sesuai ketentuan. 1.5 Sumber daya dan strategi finansial dikembangkan sesuai kebutuhan. 1.6 Kerangka sistem administratif dikembangkan sesuai kebutuhan. 1.7 Semua prioritas, tanggung jawab dan jadwal, diidentifikasi dan dikomunikasikan dengan jelas. 1.8 Sistem evaluasi dikembangkan untuk konsultasi dengan rekan-rekan yang tepat.
2. Mengelola dan memantau rencana operasional	2.1 Tindakan yang sesuai dengan prioritas yang telah disepakati, dilaksanakan sesuai ketentuan. 2.2 **Indikator kinerja** dipantau sesuai ketentuan. 2.3 laporan Kemajuan disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. 2.4 Penilaian kebutuhan dibuat sesuai ketentuan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.5 Kebutuhan sumber daya ditambahkan dan diambil tindakan yang tepat sesuai dengan kebijakan perusahaan.
3. Melakukan evaluasi berkelanjutan	3.1 **Rencana operasional ditinjau** untuk menilai efektivitas di tempat kerja. 3.2 **Kinerja** dipantau sesuai ketentuan. 3.3 Masalah diidentifikasi dan dibuat penyesuaian. 3.4 Hasil evaluasi dimasukkan ke dalam perencanaan berkelanjutan dan operasional pengelolaan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Rencana operasional dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Perkenalan produk baru.
      1.2.2 Reorganisasi staf.
      1.2.3 Dampak kegiatan pemasaran atau kampanye.
      1.2.4 Perbaikan atau perpindahan kantor.
      1.2.5 Peningkatan fasilitas.
      1.2.6 Perubahan prosedur atau praktik kerja.
      1.2.7 Ekspansi bisnis atau kontrak.
      1.2.8 Perkenalan sistem baru.

1.3 Strategi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pengembangan klien.

1.3.2 Pertumbuhan organisasi.

1.3.3 Pengurangan hutang.

1.3.4 Peningkatan pemasukan.

1.4 Tujuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Angka penjualan.

1.4.2 Keuntungan.

1.4.3 Waktu penyampaian pelayanan.

1.4.4 Standar pelayanan.

1.4.5 Jumlah klien.

1.4.6 Target dan angka penjualan.

1.4.7 Level reservasi.

1.4.8 Umpan balik staf atau pelanggan.

1.4.9 Perolehan produktifitas.

1.5 Analisa faktor internal dan eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Kapabilitas dan sumber daya.

1.5.2 Sumber daya manusia.

1.5.3 Sumber daya finansial.

1.5.4 Kapasitas perlengkapan.

1.5.5 Level keahlian staf.

1.5.6 Jam operasi.

1.5.7 Kapabilitas komunikasi.

1.5.8 Lokasi/posisi.

1.5.9 Tren dan perkembangan di *marketplace:*

a. Ekonomi.

b. Lingkungan/ekologi.

c. Aktivitas pemerintah.

d. Sosial dan budaya.

e. Demografis.

f. Teknologi.

g. Industri.

1.5.10 Perbandingan informasi pasar:

a. Informasi *best practice.*

b. Studi banding.

c. Informasi kompetitor.

1.5.11 Pertimbangan legalitas dan etika:

a. Legalitas.

b. Peraturan.

c. Aturan praktik (*code of practice*).

d. Pengaruh dan ekspektasi budaya.

1.5.12 Tanggung jawab sosial, contoh isu lingkungan dan perlindungan anak.

1.6 *Stakeholders* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pelanggan.

1.6.2 Karyawan.

1.6.3 Agen pemerintah.

1.6.4 Pemilik perusahaan.

1.6.5 Pemasok.

1.6.6 *Partner* kerja sama yang strategis.

1.7 Evaluasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Indikator Kinerja Utama (IKU).

1.7.2 Analisis kesenjangan.

1.7.3 Umpan balik pelanggan.

1.7.4 Laporan kepatuhan (*compliance*).

1.7.5 Umpan balik karyawan.

1.8 Indikator kinerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Penjualan.

1.8.2 Tingkat pengembalian investasi secara keseluruhan.

1.8.3 Pelayanan pelanggan.

1.8.4 Rasio beban tetap terhadap penjualan.

1.9 Peninjauan rencana operasional dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.9.1 *Review* per tiga bulan (triwulan).

1.9.2 Siklus rencana bisnis.

1.9.3 Perubahan di *marketplace.*

1.10 Kinerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Pangsa pasar.

1.10.2 Angka penjualan.

1.10.3 Kepuasan pelanggan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Pedoman dan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TTO.CL4.06 *Develop and Implement Operational Plans*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Pengamatan kinerja calon praktis.

1.2.2 Studi kasus.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Memainkan peran.

1.2.5 Bukti portofolio.

1.2.6 Laporan pihak ketiga diisi oleh *supervisor.*

1.2.7 Proyek dan tugas pekerjaan.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Pengetahuan konsep perencanaan utama dan teknik termasuk struktur perencanaan dan langkah-langkah proses perencanaan
      3.1.2 Pemahaman tentang lingkungan ekternal dan internal terkini yang memberikan dampak terhadap perencanaan di perusahaan/sektor industri
      3.1.3 Pengetahuan tentang hukum yang berpengaruh terhadap operasi perusahaan yang sesuai dengan sektor industri
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Keahlian meneliti yang cukup untuk memperoleh dan menganalisa kegiatan operasional
      3.2.2 Keahlian dalam mencari informasi terkait berbagai isu dan dari berbagai macam sumber

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Detail dalam merencanakan bisnis dan menganalisis lingkungan internal dan eksternal
   4.2 Konsistensi dalam menerapkan prinsip-prinsip pengembangan dan penerapan rencana operasional
   4.3 Ketepatan dalam melakukan penelitian

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan dalam menganalisis lingkungan internal maupun eksternal yang tepat secara detail sebagai dasar untuk merencanakan bisnis
   5.2 Ketelitian dalam mengembangkan dan menerapkan rencana oprasional yang terintegrasi sesuai dengan konteks perjalanan

5.3 Konsistensi kinerja dalam berbagai situasi yang memperlihatkan pengetahuan, pemahaman dan keahlian dalam menerapkan prinsip dan praktik pengembangan dan penerapan rencana operasional

KODE UNIT : **N.79JPW00.102.2**

JUDUL UNIT : **Mengaudit Prosedur Keuangan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja mengenai prosedur pemeriksaan keuangan dengan beragam pengaturan dan konteks di industri perhotelan dan perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memantau prosedur keuangan	1.1 **Transaksi** yang sesuai dengan prosedur perusahaan diperiksa sesuai ketentuan. 1.2 Saldo transaksi **secara akurat** disesuaikan sesuai ketentuan. 1.3 **Saldo** transaksi sesuai dengan prosedur perusahaan **diperiksa** sesuai ketentuan. 1.4 **Sistem keuangan** sesuai dengan prosedur perusahaan dilaksanakan dan dikontrol sesuai ketentuan. 1.5 Sistem keuangan dan masukan yang membangun kepada pihak-pihak yang terkait diawasi sesuai ketentuan. 1.6 **Ketidaksesuaian (diskrepansi dan eror)** sesuai dengan tingkat tanggung jawab dan konsultasikan dengan pihak-pihak yang telah ditunjuk diidentifikasi sesuai ketentuan.
2. Melengkapi laporan keuangan	2.1 **Laporan keuangan rutin** dalam jangka waktu yang telah ditentukan diselesaikan sesuai ketentuan. 2.2 Laporan keuangan kepada pihak/departemen yang terkait disampaikan sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Transaksi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Membeli aset tetap secara kredit.

1.2.2 Menjual aset tetap secara kredit.

1.2.3 Memperbaiki kesalahan *posting.*

1.2.4 Penghapusan utang.

1.2.5 Beban bunga.

1.2.6 Bunga piutang.

1.2.7 Pemasukan bisnis.

1.2.8 Penarikan saham/aset oleh pemilik.

1.2.9 Membuat transaksi nontunai, misalnya menulis depresiasi kerugian saham.

1.2.10 Bekerja di mata uang asing.

1.3 Pemeriksaan saldo dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pemeriksaan keakuratan saldo rekening debitur, misalnya jurnal penerimaan tunai, jurmal *retur* penjualan, jurnal umum.

1.3.2 Pemeriksaan keakuratan saldo rekening kreditur, misalnya jurnal pembayaran tunai, jurnal pembelian, jurnal *retur* pembelian, jurnal umum.

1.3.3 Pemeriksaan jumlah pembayaran utang sesuai dengan saldo rekening kontrol debitur.

1.3.4 Pemeriksaan jumlah pembayaran piutang sesuai dengan saldo rekening kontrol kreditur.

1.4 Sistem keuangan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Penjualan dan *retur* penjualan.

1.4.2 Pembelian dan *retur* pembelian.

1.4.3 Penerimaan kas.

1.4.4 Pembayaran tunai.

1.4.5 Akuisisi aset.

1.4.6 Kontrol saham.

1.4.7 Kontrol debitur.

1.4.8 Kontrol kreditor kreditur.

1.4.9 Kas kecil.

1.4.10 Prosedur bank perbankan.

1.4.11 Kontrol kas, misalnya keamanan, *floats.*

1.5 Perbedaan atau kesalahan (*diskrepansi* dan *eror*) dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Kesalahan pemasukan menginput data.

1.5.2 Penjualan yang seharusnya dimasukkan dalam faktur namun karena kesalahan tidak dimasukkan.

1.5.3 Barang tidak disampaikan terkirim tetapi dikenakan *charge.*

1.5.4 Kesalahan pengiriman, termasuk:

a. Salah memasukan jumlah.

b. Menghilangnya postingan.

c. Membukukan postingan di kolom yang salah.

d. Menbukukan postingan mengirim lebih dari sekali.

1.6 Personal yang berwenang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 *Supervisor.*

1.6.2 Personel bank.

1.6.3 Otorisasi departemen organisasi.

1.6.4 Pihak manajemen struktural.

1.6.5 Personal yang mendapat penugasan.

1.7 Laporan keuangan/statistik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Transaksi dan laporan harian, mingguan, transaksi bulanan dan laporan sesuai pembagian departemen.

1.7.2 Tingkar hunian.

1.7.3 Kinerja penjualan.

1.7.4 Komisi pendapatan.

1.7.5 *Retur* penjualan (pengembalian barang yang sudah terjual).

1.7.6 Aktivitas rekening komersial.

1.7.7 Aktivitas mata uang asing.

1.7.8 Semua jenis pembayaran.

1.8 Kerangka waktu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Dalam periode yang telah disetujui.

1.8.2 Bulanan.

1.8.3 Akhir bulan.

1.8.4 Sesuai target waktu organisasi.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 *Printer*

2.2.3 Sistem operasi komputer

2.2.4 Aplikasi/perangkat lunak

2.2.5 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TFA.CL7.01 *Audit Financial Procedures*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
    1.1 Unit ini dinilai di tempat kerja maupun tempat yang disimulasikan sesuai pekerjaan:
        1.1.1 Penilaian harus meliputi penunjukan tentang kemampuan untuk menjaga standar keuangan dan catatan di tempat kerja atau melalui simulasi kegiatan, didukung oleh berbagai metode untuk menilai dalam hal pengetahuan.
        1.1.2 Penilaian harus meliputi demonstrasi praktik kemampuan dalam memelihara standar keuangan atau melalui aktivitas simulasi dengan beragam metode untuk menilai pengetahuan dasar.
        1.1.3 Penilaian harus sesuai dengan area kerja individu dan area tanggung jawab pekerjaan.
    1.2 Metode penilaian dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:
        1.2.1 Studi kasus.
        1.2.2 Pengamatan dari kinerja peserta kandidat.
        1.2.3 Lisan dan menulis pertanyaan lisan dan tertulis.
        1.2.4 Bukti portofolio.
        1.2.5 Pemecahan masalah.
        1.2.6 *Role play.*
        1.2.7 Pihak ketiga yang melaporkan pada seorang *supervisor*.
        1.2.8 Proyek dan tugas.

2. Persyaratan kompetensi
    (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Pemahaman atas proses dalam mengidentifikasi dan merespon diskrepansi dan eror yang terdapat pada laporan keuangan

3.1.2 Pemahaman atas proses dalam mengidentifikasi dan mematuhi persyaratan-persyaratan organisasi

3.1.3 Pemahaman atas prinsip-prinsip '*double entry booking*' dan '*accrual accounting*'

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mampu mengimplementasikan prinsip-prinsip '*double booking entry*' dan '*accrual accounting*' dalam prosedur audit keuangan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam mengidentifikasi diskrepansi dan eror

4.2 Bertanggung jawab dengan laporan yang dibuat

5. Aspek kritis

5.1 Ketelitian dalam mengaudit prosedur keuangan dalam konteks industri perjalanan

5.2 Konsistensi kinerja di berbagai situasi yang menunjukkan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip '*double booking entry*' dan '*accrual accounting*' dalam prosedur audit keuangan

KODE UNIT : **N.79JPW00.103.2**

JUDUL UNIT : **Menginterpretasikan Laporan Keuangan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk membaca, menganalisis dan menafsirkan informasi keuangan yang disampaikan kepada manajer operasional.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan konteks untuk informasi keuangan	1.1 **Laporan keuangan** yang digunakan oleh perusahaan diidentifikasi. 1.2 **Terminologi keuangan** yang umum digunakan oleh perusahaan didefinisikan. 1.3 **Indikator keuangan** yang umum digunakan oleh perusahaan diidentifikasi. 1.4 **Frekuensi dari kebutuhan interpretasi informasi keuangan** diidentifikasi. 1.5 **Personel yang bertanggung jawab** memberikan informasi keuangan, laporan dan pernyataan diidentifikasi. 1.6 Indikator ***non*-keuangan** yang dipertimbangkan dalam menginterprestasikan informasi keuangan dideskripsikan. 1.7 Wilayah kerja dimana interpretasi informasi keuangan berlaku diidentifikasi.
2. Menafsirkan informasi keuangan	2.1 **Informasi keuangan yang disediakan ditinjau** kembali. 2.2 **Informasi yang terkandung** dalam materi yang diberikan **diverifikasi**. 2.3 **Analisis statistik** informasi keuangan yang disediakan dilakukan. 2.1 **Kesimpulan** informasi keuangan yang disediakan **didapatkan.**
3. Menentukan tindakan yang akan diambil berdasarkan interpretasi informasi keuangan	3.1 **Keperluan pengambilan tindakan atau tidak** diidentifikasi. 3.2 **Pilihan yang tersedia** bagi keperluan yang teridentifikasi **dipertimbangkan**.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.3 **Opsi tindakan yang paling tepat dipilih** sesuai ketentuan. 3.4 **Informasi dan usulan tindakan dibagikan** kepada personel terkait. 3.5 **Usulan tindakan diterapkan** sesuai ketentuan. 3.6 **Hasil** perubahan **dipantau** sesuai ketentuan. 3.7 Perbaikan tindakan dikaji ulang sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Laporan keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Sumber dokumen.
      1.2.2 Jurnal, termasuk jurnal kas penerimaan, jurnal kas pembayaran, dan jurnal penjualan.
      1.2.3 Laporan transaksi.
      1.2.4 Ringkasan akun/saldo.
      1.2.5 Laporan laba rugi.
      1.2.6 Faktur.
      1.2.7 Laporan anggaran.

1.2.8 Laporan pengeluaran, termasuk tenaga kerja dan *non-*kerja.

1.2.9 Neraca.

1.2.10 Saldo keseimbangan.

1.2.11 Laporan piutang.

1.2.12 Lembar inventarisasi.

1.2.13 Ringkasan laporan pembelian.

1.2.14 Laporan stok.

1.2.15 Laporan varians.

1.2.16 Laporan pemborosan.

1.2.17 Laporan penjualan.

1.2.18 Laporan pendukung, termasuk biaya staf, unit yang terjual.

1.2.19 Laporan kegiatan usaha.

1.2.20 Laporan tenaga kerja/upah.

1.2.21 Laporan arus kas.

1.2.22 Laporan bank.

1.2.23 Dokumentasi deposito bank.

1.2.24 Laporan dan ringkasan dari *merchant.*

1.2.25 Laporan pembebasan transaksi.

1.2.26 Buku cek.

1.2.27 Laporan transaksi kartu kredit.

1.2.28 Laporan transaksi *financial technologi (fintech).*

1.2.29 Ringkasan perbankan.

1.2.30 Laporan *International Air Transport Association* (IATA).

1.2.31 Dokumentasi *Billing and Settlement Plan* (BSP).

1.3 Terminologi keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Aset, termasuk saat ini, tetap, tidak lancar.

1.3.2 Kewajiban, termasuk saat ini, tidak lancar.

1.3.3 Hak milik.

1.3.4 Debitur.

1.3.5 Kreditur.

1.3.6 Persamaan akuntansi.

1.3.7 Siklus operasi.

1.3.8 Istilah tertentu dalam perusahaan.

1.4 Indikator keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Biaya.

1.4.2 Penjualan.

1.4.3 Keuntungan.

1.4.4 Menghitung kinerja operasi dari memanipulasi data keuangan.

1.5 Frekuensi dari kebutuhan interpretasi informasi keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Persyaratan perusahaan.

1.5.2 Persyaratan operasional.

1.5.3 Persyaratan perundang-undangan.

1.5.4 Kebutuhan yang disebabkan oleh kesempatan tertentu, keadaan darurat dan/atau kondisi perdagangan dan dapat meliputi:

a. Harian.

b. Mingguan.

c. Bulanan.

d. Kuartalan.

e. Setengah-tahunan.

f. Per tahun.

1.6 Personel yang bertanggung jawab memberikan informasi keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Staf akuntansi.

1.6.2 Kepala departemen.

1.6.3 Manajer.

1.6.4 *Supervisor.*

1.6.5 Kantor pusat.

1.6.6 Penyedia, pemasok dan operator.

1.7 Indikator bukan keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Tingkat kenyamanan dan keamanan.

1.7.2 Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan terhadap kebersihan dan suasana tempat.

1.7.3 Kondisi properti, sistem, peralatan dan fasilitas.

1.8 Meninjau informasi keuangan yang disediakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Membaca materi.

1.8.2 Mendapatkan apresiasi umum tentang informasi yang terkandung.

1.8.3 Membandingkan statistik untuk periode sebelumnya.

1.8.4 Tren mengidentifikasi.

1.8.5 Menentukan jika ada titik pemicu/situasi bendera merah telah muncul.

1.8.6 Permintaan klarifikasi.

1.9 Verifikasi informasi yang terkandung dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Memastikan hanya biaya yang relevan dengan bisnis/unit telah diposting.

1.9.2 Memastikan semua pendapatan untuk bisnis unit telah diposting.

1.9.3 Memeriksa ekstensi dan perhitungan dalam dokumentasi.

1.9.4 Memastikan semua dokumentasi yang relevan, termasuk sumber dokumentasi telah disediakan.

1.9.5 Memverifikasi angka yang dibebankan dari dokumentasi sebelumnya.

1.10 Analisa statistik termasuk, dimana sistem tidak otomatis menghasilkan angka-angka ini, dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Kinerja operasi/profitabilitas, termasuk rasio yang digunakan untuk mengukur seberapa efisien bisnis menggunakan dana pemilik total aset, dan rasio yang digunakan untuk mengukur efisiensi penjualan dan angka keuntungan yang dicapai.

1.10.2 Stabilitas keuangan/likuiditas, termasuk rasio yang digunakan untuk menilai apakah bisnis stabil di jangka

pendek dengan mampu memenuhi utang saat jatuh tempo, dan rasio yang digunakan untuk mengukur kelangsungan hidup jangka panjang dari suatu perusahaan dengan menilai kemampuan operasi untuk layanan kewajiban yang tidak diketahui.

1.10.3 Potensi investasi.

1.11 Menarik kesimpulan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Menentukan apakah posisi saat berada dalam parameter yang dapat diterima atau tidak, termasuk positif dan hasil negatif.

1.11.2 Mencatat aspek informasi untuk penyelidikan dan/atau perhatian.

1.11.3 Mengidentifikasi aspek operasional bisnis untuk penyelidikan dan/atau perhatian.

1.11.4 Menentukan apakah satu acara khusus/keadaan memunculkan pengeculian luar biasa positif atau hasil negatif.

1.11.5 Mencari masukan dari orang lain yang relevan.

1.11.6 Memeriksa dan mengkonfirmasikan statistik dan perhitungan, termasuk memverifikasi dokumen sumber dan akurasi data.

1.12 Mengidentifikasi apakah perlu diambil tindakan atau tidak dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Menentukan apakah situasi untuk terus berubah atau apakah akan mengambil tindakan perbaikan.

1.12.2 Menentukan apakah tindakan harus diambil pada pendapatan, biaya atau keduanya.

1.12.3 Mengkonfirmasikan perlunya tindakan lain yang relevan.

1.13 Mempertimbangkan pilihan yang tersedia dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Mempertimbangkan dampak pada tingkat layanan, citra dan reputasi bisnis.

1.13.2 Mempertimbangkan untuk menjual kenaikan harga dan/ atau penurunan.

1.13.3 Mempertimbangkan mengubah perdagangan dan/atau lokasi dari mana bisnis beroperasi, termasuk mempertimbangkan pilihan sub-agen dan waralaba.

1.13.4 Mempertimbangkan kegiatan promosi tambahan dan /atau direvisi untuk meningkatkan penjualan.

1.13.5 Mempertimbangkan produk dan layanan yang tersedia yang ada kemasan ulang.

1.13.6 Mempertimbangkan mengembangkan dan/atau memperkenalkan produk dan layanan baru.

1.13.7 Mempertimbangkan ulang sumber pemasok, penyedia dan operator dengan biaya yang lebih rendah.

1.13.8 Mempertimbangkan mendorong staf untuk melakukan upaya ekstra untuk mengoptimalkan setiap peluang penjualan.

1.13.9 Mempertimbangkan perubahan arah bisnis, termasuk revisi rencana bisnis dan strategis, dan membangun target pasar yang baru.

1.13.10 Mempertimbangkan revisi untuk staf daftar nama untuk membatasi biaya tenaga kerja.

1.13.11 Memastikan semua biaya yang sah yang dapat diisi untuk diteruskan ke pelanggan.

1.13.12 Memastikan semua komisi yang diterima.

1.13.13 Mempertimbangkan revisi target dan alokasi sumber daya, termasuk merevisi anggaran pendapatan dan belanja.

1.14 Memilih opsi tindakan yang paling tepat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Memastikan opsi yang dipilih untuk menyelaraskan dengan tujuan bisnis.

1.14.2 Memastikan kepatuhan dengan persyaratan perundang-undangan.

1.14.3 Memastikan analisis biaya manfaat telah dilakukan untuk mendukung keputusan yang diambil.

1.14.4 Memastikan keputusan yang diambil dapat didukung oleh sumber daya yang tersedia.

1.14.5 Membuat perbandingan relatif dengan alternatif yang tersedia.

1.15 Berbagi informasi dan tindakan yang diusulkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menjelaskan alasan untuk tindakan yang diusulkan.

1.15.2 Menggambarkan alternatif potensi yang tersedia.

1.15.3 Menjelaskan alasan pemilihan tindakan yang dipilih.

1.15.4 Menggambarkan biaya dan manfaat dari pelaksanaan tindakan.

1.15.5 Menjelaskan rincian pelaksanaan yang berkaitan dengan kursus yang diusulkan tindakan.

1.15.6 Poin pengaturan pemicu dan kriteria kinerja utama dalam kaitannya dengan program revisi tindakan.

1.15.7 Mengembangkan rencana implementasi untuk proposal.

1.15.8 Memperoleh persetujuan/otorisasi untuk melaksanakan program yang diusulkan termasuk revisi proposal.

1.16 Menerapkan usulan tindakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menerapkan inisiatif sesuai dengan rencana yang disetujui.

1.16.2 Melakukan pelatihan dan /atau pelatihan ulang staf, seperti yang dipersyaratkan.

1.16.3 Memperoleh sumber daya yang dibutuhkan.

1.17 Memantau hasil dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Perubahan pelacakan penjualan dan biaya.

1.17.2 Pelacakan pencapaian angka proyeksi terhadap hasil yang sebenarnya.

1.17.3 Reaksi pemantauan perubahan, termasuk: reaksi dari pelanggan, staf, dan pemasok.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Komputer
      2.1.2 Alat komunikasi
      2.1.3 Kalkulator
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
      2.2.2 *Printer*
      2.2.3 Jaringan internet
      2.2.4 Sistem *back office*
      2.2.5 Laporan keuangan bank
      2.2.6 Standar operasional perusahaan

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      4.1.1 Prinsip Akuntansi Indonesia
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TFA.CL7.02 *Interpret Financial Statements And Reports*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
   1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi pada unit ini:
      1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat.
      1.2.2 Portofolio terhadap analisis laporan keuangan dan laporan yang dilakukan oleh kandidat.
      1.2.3 Analisis program yang diusulkan untuk mengidentifikasi kebutuhan.

1.2.4 Studi kasus.

1.2.5 Proyek kerja.

1.2.6 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.7 Laporan pihak ketiga diisi oleh *supervisor*.

1.2.8 Proyek dan tugas pekerjaan.

1.3 Penilaian harus mencakup demonstrasi untuk menunjukkan kemampuan di tempat kerja maupun tempat yang disimulasikan dengan didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan pendukung.

1.4 Penilaian harus relevan dengan pekerjaan sesuai dengan area kerja dan area tanggung jawab pekerja.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal akuntansi internal, praktik, grafik akun dan proses yang terlibat dalam penyediaan dan analisa informasi keuangan

3.1.2 Proses pencatatan untuk menjaga informasi berbasis akuntansi

3.1.3 Peran dokumentasi informasi keuangan yang digunakan oleh industri

3.1.4 Bagaimana laporan keuangan dihasilkan pada awalnya dan sumber dokumen yang digunakan untuk membuatnya

3.1.5 Rekonsiliasi laporan keuangan

3.1.6 Periode pelaporan untuk industri dan perusahaan

3.1.7 Sistem komputerisasi akuntansi yang digunakan oleh perusahaan, jika ada

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menerapkan prinsip-prinsip akuntansi dan pencatatan pembukuan ganda

3.2.2 Menerapkan prinsip kerahasiaan untuk materi tertentu

3.2.3 Menggunakan teknik seleksi data untuk informasi berbasis akuntansi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Selektif dalam memilih data keuangan

4.2 Teliti dalam menganalisa laporan keuangan

4.3 Berhati-hati dalam mengambil tindakan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal akuntansi internal, praktik, grafik akun dan proses yang terlibat dalam penyediaan dan analisa informasi keuangan

5.2 Ketelitian dalam menganalisa dan menginterpretasikan satu berkas laporan keuangan dan memberikan saran tertulis yang efektif dan layak untuk diambil tindakan untuk mengatasi situasi kegagalan dari hasil yang diproyeksikan

KODE UNIT : **N.79JPW00.104.2**

JUDUL UNIT : **Menjaga Sistem Akuntansi yang Aman**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menjaga keamanan sistem akuntansi, termasuk buku besar.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan penyesuaian akun buku besar	1.1 **Penyesuaian buku besar ke buku besar** dilakukan sesuai ketentuan. 1.2 **Pos-pos yang belum selesai** pada saat rekonsiliasi dilakukan diselesaikan. 1.3 **Penyesuaian rekening bank dan penghapusan rekening yang tidak teridentifikasi** dilakukan. 1.4 **Wewenang dan/atau persetujuan** untuk rekonsiliasi yang telah selesai **didapatkan.**
2. Melakukan penyesuaian buku besar ke dalam sistem terkait	2.1 Pemasukan data dalam **sistem terkait** dilakukan sesuai ketentuan. 2.2 **Penyesuaian dari sistem pengolahan data** terkait dilakukan sesuai ketentuan. 2.3 **Sistem terkait untuk menjaga integritas** sistem akuntansi **diverifikasi** sesuai ketentuan**.**
3. Melakukan sistem cadangan	3.1 **Jadwal pencadangan sistem** dengan tepat diikuti sesuai ketentuan. 3.2 **Cadangan** diverifikasi sesuai ketentuan.
4. Memantau dan meninjau integritas dari sistem keuangan	4.1 **Proses untuk memantau sistem keuangan secara teratur** ditetapkan sesuai ketentuan. 4.2 Variasi dari kebijakan dan prosedur perusahaan diidentifikasi sesuai ketentuan. 4.3 **Variasi dari kebijakan** dan prosedur perusahaan dinilai sesuai ketentuan. 4.4 **Umpan balik pengguna diminta** sesuai ketentuan.
5. Memperbaharui sistem untuk persyaratan dan	5.1 **Perkiraan biaya** yang terkait dengan perubahan dihitung sesuai ketentuan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
peraturan manajemen	5.2 **Perubahan dan pembaharuan** sistem direncanakan sesuai ketentuan. 5.3 **Pembaharuan sistem diuji** sesuai ketentuan. 5.4 Perubahan dan pembaruan yang komprehensif dipastikan sesuai ketentuan. 5.5 Integritas sistem akuntansi dijaga sesuai ketentuan. 5.6 **Perubahan diterapkan** sesuai ketentuan. 5.7 **Dokumentasi relevan yang diperbaharui diedarkan** sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri pariwisata yang memiliki kebutuhan untuk memanfaatkan sistem akuntansi keuangan dan mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour* sarana pengangkut/*Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler*.
         e. *Incentive house*.
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Rekonsiliasi buku besar ke dalam buku besar pembantu mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Melakukan rekonsiliasi secara teratur.
      1.2.2 Memastikan akurasi.
   1.3 Mematuhi kebijakan dan prosedur organisasi mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.3.1 Pengerjaan secara manual.

1.3.2 Pedoman pengendalian internal.

1.3.3 Dokumentasi sistem komputer.

1.4 Pos-pos yang belum selesai mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Melakukan investigasi.

1.4.2 Mencari masukan dari orang lain sehubungan dengan informasi yang diperlukan untuk menentukan masalah.

1.4.3 Melakukan koreksi yang sesuai pada akun yang relevan.

1.4.4 Memastikan integritas dari sistem terkait.

1.5 Penyesuaian rekening bank dan penghapusan rekening yang tidak teridentifikasi mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Memastikan keandalan buku besar.

1.6 Wewenang dan/atau persetujuan didapatkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Mendapatkan persetujuan oleh personel yang tepat seperti:

a. Personel dari bagian akunting.

b. Manajer unit bisnis atau divisi.

1.6.2 Mematuhi kebijakan dan prosedur organisasi.

1.7 Sistem terkait mancakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menangguhkan akun.

1.7.2 Akun pusat semua biaya.

1.7.3 Daftar investasi.

1.7.4 Pengolahan data yang cepat.

1.7.5 Akurasi dalam pemasukkan data.

1.8 Rekonsiliasi dari sistem pengolahan data terkait mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mengikuti kebijakan dan prosedur organisasi.

1.8.2 Memastikan akurasi.

1.9 Sistem terkait untuk menjaga integritas sistem akuntansi diverifikasi mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Memastikan validitas.

1.9.2 Memastikan akurasi.

1.10 Jadwal pencadangan sistem mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Mencadangkan secara elektronik setiap hari, mingguan atau bulanan.

1.10.2 Biasanya ditentukan dalam prosedur organisasi/prosedur operasional sistem.

1.11 Cadangan diverifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Menyimpan cadangan di lokasi yang aman dan yang telah ditentukan.

1.11.2 Memastikan aksesibilitas informasi cadangan.

1.11.3 Melindungi integritas sistem informasi.

1.11.4 Mematuhi persyaratan audit internal.

1.11.5 Mematuhi persyaratan keamanan internal.

1.12 Proses untuk memantau sistem keuangan secara teratur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Memastikan keandalan sistem.

1.12.2 Memastikan integritas sistem.

1.12.3 Memastikan kepatuhan dengan kebijakan dan prosedur organisasi yang telah ditentukan.

1.12.4 Memastikan kepatuhan sistem dengan persyaratan manajemen yang relevan dan peraturan negara penyelenggara dapat termasuk:

a. Tingkat otoritas.
b. Sistem klasifikasi.
c. Definisi pusat biaya.
d. Akun pengeluaran baru.
e. Hasil re-asuransi.
f. Jejak audit.

1.13 Variasi dari kebijakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Menentukan dampak pada sistem keuangan.

1.13.2 Mengidentifikasi tindakan yang akan diambil untuk mengatasi variasi dari kebijakkan tersebut.

1.14 Umpan balik pengguna didorong dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Meninjau umpan balik yang diterima.

1.14.2 Menentukan dampak pada sistem keuangan.

1.14.3 Mengidentifikasi tindakan yang akan diambil.

1.14.4 Meminta masukan dari personel yang tepat.

1.14.5 Merekam umpan balik yang diterima untuk penggunaan dan/atau referensi di masa mendatang.

1.15 Perkiraan biaya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Melakukan analisa biaya dan manfaat.

1.15.2 Menghitung peluang biaya.

1.15.3 Menentukan biaya infrastruktur.

1.15.4 Menentukan biaya pelatihan untuk staf.

1.15.5 Menilai efektivitas biaya.

1.16 Perubahan dan pembaharuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Mempersiapkan rencana implementasi tertulis.

1.16.2 Mengalokasikan tanggung jawab.

1.16.3 Mengidentifikasi jadwal yang relevan.

1.16.4 Memberi nasihat kepada staf yang relevan sebagaimana mestinya.

1.16.5 Melakukan pelatihan untuk mendukung implementasi.

1.17 Pembaruan sistem diuji dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Memastikan mereka sudah mencerminkan persyaratan yang diubah.

1.17.2 Mengidentifikasi efek yang tak terduga dari perubahan dan pembaruan.

1.18 Perubahan diterapkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Memastikan konsisten si aplikasi di semua sistem.

1.18.2 Memastikan informasi laporan tetap valid.

1.18.3 Memantau implementasi.

1.19 Dokumentasi relevan yang diubah dan/atau diperbaharui diedarkan dapat mancakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Memastikan semua pihak terkait diberi tahu tentang variasi, dapat termasuk:

a. Manajemen atau pengelola.

b. Personel akuntansi dan staf organisasi lainnya.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat hitung

2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Perangkat lunak

2.2.2 Sistem pelaporan manual maupun elektronik

2.2.3 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak Ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak Ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TFA.CL7.03 *Maintain Secure Financial Accounting System*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Analisis portofolio atas dokumen yang dihasilkan atau dikerjakan oleh kandidat.

1.2.5 Pemecahan masalah.

1.2.6 Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh seorang penyelia.

1.2.7 Proyek dan penugasan pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan yang berkaitan dengan fungsi sistem akuntansi keuangan yang beroperasi dalam bisnis

3.1.2 Undang-undang negara penyelenggara yang relevan terkait dengan praktik dan prosedur akuntansi

3.1.3 Prosedur dan praktik akuntansi

3.1.4 Proses rekonsiliasi rekening bank

3.2 Keterampilan

3.2.1 Melakukan penerapan teknik akuntansi

3.2.2 Memeriksa rincian rekonsiliasi dengan sistem data terkait

3.2.3 Komunikasi yang baik dalam berhubungan dengan manajer departemen dan kreditor/pemasok

3.2.4 Membuat cadangan dan memperbarui sistem keuangan

3.2.5 Menggunakan sistem pemasukkan data dan peralatan kantor yang relevan

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Cermat melakukan perhitungan dalam bekerja
    4.2 Teliti dalam melakukan pemasukkan data ke dalam sistem yang telah ditentukan
    4.3 Sopan dalam berkomunikasi dengan semua pihak
    4.4 Tekun dalam menerapkan standar pekerjaan yang telah ditentukan

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam pemahaman tentang kebijakan dan prosedur perusahaan penyelenggara terkait dengan fungsi sistem akuntansi keuangan yang beroperasi dalam bisnis
    5.2 Ketelitian dalam merekonsiliasi buku besar yang telah ditentukan dengan sistem terkait yang diberikan
    5.3 Kecermatan dalam meninjau sistem akuntansi yang ditentukan dan membuat rekomendasi untuk perubahan dan pembaruan untuk menjaga integritas dan keamanan sistem

KODE UNIT : **N.79JPW00.105.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Perjanjian atau Komitmen Kontraktual**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola perjanjian dan/atau komitmen serta perjanjian dengan bisnis yang memiliki kontrak yang mengikat secara hukum.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menetapkan strategi pengelolaan perjanjian komitmen kontraktual	1.1 Persyaratan kontrak dengan semua pihak untuk semua **perjanjian/komitmen kontraktual** dikonfirmasi ulang. 1.2 **Strategi komunikasi dan informasi yang efektif** untuk semua perjanjian/ komitmen kontraktual ditetapkan. 1.3 **Pengaturan awal atau transisi** untuk semua perjanjian/komitmen kontrak terkonfirmasi diterapkan. 1.4 **Strategi pengelolaan** dokumen terkait masa berlaku perjanjian/komitmen kontraktual dilakukan sesuai ketentuan. 1.5 Penerapan dari strategi pengelolaan yang teridentifikasi dipantau sesuai ketentuan. 1.6 Strategi pengelolaan yang terdokumentasi diadaptasi sesuai kebutuhan.
2. Melakukan pemantauan dan memelihara kinerja dalam perjanjian dan komitmen kontraktual	2.1 Hubungan baik dengan para pihak dalam kontrak dikelola sesuai dengan **kebijakan dan prosedur organisasi**. 2.2 **Kinerja** semua perjanjian/komitmen kontraktual dipantau sesuai ketentuan. 2.3 **Kewajiban kepada para pihak** dalam kontrak dipenuhi sesuai ketentuan. 2.4 **Risiko** teridentifikasi yang muncul selama masa berlaku semua perjanjian/komitmen kontraktual dikelola sesuai ketentuan. 2.5 **Variasi kontrak** teridentifikasi **dikelola** sesuai ketentuan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.6 Atas **sengketa** yang ada, dilakukan penyelidikan dan penyelesaian. 2.7 **Sengketa atau keluhan diajukan**. 2.8 Masalah yang berkaitan dengan perjanjian/komitmen kontraktual **dinegosiasikan**. 2.9 **Komunikasi** berkenaan dengan kinerja dari perjanjian/komitmen kontraktual dipelihara. 2.10 **Informasi** yang berkaitan dengan perjanjian/komitmen kontraktual dipelihara sesuai ketentuan.
3. Menyelesaikan perjanjian kontraktual dan menerapkan strategi peninjauan	3.1 **Perjanjian/komitmen kontraktual diselesaikan** sesuai ketentuan. 3.2 **Strategi pengelolaan** atas perjanjian/komitmen kontraktual diterapkan. 3.3 **Strategi yang digunakan** dalam mengelola perjanjian/komitmen kontrak ditinjau kembali. 3.4 Adanya perbedaan yang terdokumentasi, antara **indikator kinerja utama** dalam perjanjian/ komitmen kontraktual dan hasil aktual diidentifikasi sesuai ketentuan. 3.5 **Informasi ulasan** tentang kinerja dari para pihak, digunakan sebagai rekomendasi untuk perbaikan perjanjian/komitmen kontraktual di masa yang akan datang.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

    1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang menetapkan kesepakatan dan/atau komitmen kontraktual dengan organisasi lain yang mencakup pemasok, penyedia, operator, dan agensi lain dalam divisi tenaga kerja industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

    1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

    a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator*/*Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Perjanjian/komitmen kontraktual dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Kontrak.
1.2.2 Nota kesepahaman.
1.2.3 Arahan opsi internal.
1.2.4 *Standing offer agreement.*
1.2.5 Perjanjian antar/intra-pemerintah.
1.2.6 *Letter of intent.*
1.2.7 Perizinan.

1.3 Menetapkan strategi komunikasi dan informasi yang efektif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Berbagi informasi.
1.3.2 Menjadwalkan kontak reguler untuk berbicara, bertemu atau memeriksa kemajuan.
1.3.3 Bertukar detail kontak.
1.3.4 Mengidentifikasi kontak utama dalam organisasi.
1.3.5 Berusaha bekerja sama dengan itikad baik dengan pihak lain.
1.3.6 Protokol untuk berurusan dengan pemangku kepentingan lainnya.
1.3.7 Pengaturan kontak darurat.
1.3.8 Sistem buku harian untuk memantau pencapaian, kerangka waktu, penerimaan kiriman dan lainnya.
1.3.9 Strategi untuk memastikan kelancaran aliran informasi pada tahapan waktu kritis dari kontrak.

1.4 Mengkonfirmasi dan menerapkan pengaturan awal atau transisi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Mengidentifikasi periode, *timeline* dan kondisi pembayaran awal.

1.4.2 Mengidentifikasi persyaratan kepatuhan dan toleransi untuk kepatuhan sejak awal.

1.4.3 Menentukan kontak didalam organisasi pemasok dan lainnya, untuk memfasilitasi pengaturan transisi dan pemberian dukungan.

1.4.4 Klarifikasi dokumentasi yang akan diselesaikan.

1.5 Strategi pengelolaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Rencana pengelolaan kontrak formal.

1.5.2 Menyiapkan rutinitas.

1.5.3 Memeriksa sistem jaminan kualitas.

1.5.4 Pengalihan tanggung jawab hukum.

1.5.5 Asuransi.

1.5.6 Menghindari penerimaan tersirat dari berbagai kondisi.

1.5.7 Pelaksanaan kewajiban kontrak tanpa tekanan.

1.6 Kebijakan dan prosedur organisasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Kriteria kinerja utama.

1.6.2 Otorisasi untuk tindakan seperti, pembayaran, pengaduan, penyediaan data dan informasi operasional.

1.6.3 Keamanan, privasi dan kerahasiaan.

1.6.4 Ruang lingkup otorisasi.

1.6.5 Otorisasi untuk bertindak atau berkomitmen, atas nama bisnis.

1.6.6 Mengakhiri kesepakatan/komitmen.

1.7 Pemantauan kinerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Memastikan semua kewajiban di bawah kesepakatan dan perjanjian yang ada, dipenuhi.

1.7.2 Memastikan pengetahuan tentang syarat dan ketentuan perjanjian, kesepakatan dan kontrak.

1.7.3 Menerapkan kegiatan pemantauan rutin.

1.7.4 Mencatat kegiatan pemantauan.

1.8 Kewajiban kepada para pihak dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Pembayaran.

1.8.2 Akses ke properti, fasilitas dan informasi.

1.8.3 Menghadiri pertemuan terjadwal.

1.8.4 Memberikan bantuan dan/atau layanan pendukung atau tambahan.

1.9 Risiko dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Ketidakmampuan pemasok untuk memenuhi perjanjian

1.9.2 Ketidakmampuan *end-user* atau pembeli untuk memenuhi kewajiban.

1.9.3 Jumlah pemasok terbatas.

1.9.4 Menerapkan prosedur manajemen risiko pada perusahaan.

1.10 Variasi kontrak dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Perubahan ruang lingkup.

1.10.2 Negosiasi atas syarat dan ketentuan baru.

1.10.3 Pembubaran kontrak.

1.11 Mengelola variasi kontrak dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mematuhi isi kontrak.

1.11.2 Mematuhi kebijakan dan prosedur organisasi.

1.11.3 Mencari nasihat hukum, jika diperlukan.

1.11.4 Memperjelas syarat dan ketentuan yang ambigu.

1.12 Menyelesaikan sengketa dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Konferensi.

1.12.2 Negosiasi.

1.12.3 Mediasi.

1.12.4 *Arbitrase.*

1.12.5 Dikembalikan ke kontrak perjanjian.

1.12.6 Pertimbangan hukum.

1.13 Sengketa dan keluhan yang diajukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Persyaratan tentang penyediaan barang dan jasa.

1.13.2 Jadwal pengiriman.

1.13.3 Perubahan harga.

1.13.4 Penugasan tambahan.

1.13.5 Jadwal pembayaran.

1.13.6 Keluhan dari pihak ketiga.

1.14 Negosiasi masalah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menegosiasikan variasi kontrak.

1.14.2 Menegosiasikan perbaikan berkelanjutan.

1.14.3 Menegosiasikan inovasi.

1.14.4 Menegosiasikan contoh ketidakpatuhan.

1.14.5 Merundingkan konsekuensi yang timbul sebagai akibat dari ketidakpatuhan.

1.14.6 Menaati ketentuan sebagaimana diatur dalam kontrak/perjanjian.

1.15 Memelihara komunikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Melibatkan semua pemangku kepentingan.

1.15.2 Mematuhi protokol organisasi dan standar industri.

1.15.3 Mengikuti waktu kontak yang dijadwalkan.

1.15.4 Menghadiri pertemuan.

1.15.5 Memberikan bukti untuk mendukung komunikasi.

1.16 Memelihara informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Untuk kepentingan organisasi, seperti mengekstrak, menyusun, dan mengatur detail yang relevan dalam format untuk laporan dan dokumen lainnya.

1.16.2 Menyimpan/mengajukan dokumentasi yang relevan.

1.16.3 Memperbarui materi yang telah berubah.

1.16.4 Mengikuti kebijakan dan prosedur organisasi.

1.16.5 Memberitahu orang lain yang relevan tentang perubahan.

1.17 Penyelesaian perjanjian/komitmen kontraktual mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Membatalkan perjanjian/komitmen kontraktual.

1.17.2 Mengakhiri perjanjian/komitmen kontraktual.

1.17.3 Mematuhi perjanjian kontraktual.

1.17.4 Mencari nasihat hukum.

1.18 Strategi pengelolaan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Penutupan.

1.18.2 Pembaruan perjanjian/komitmen kontraktual.

1.18.3 kesepakatan transisi ke kontrak baru.

1.19 Strategi yang digunakan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Manajemen kontrak.

1.19.2 Kinerja pemasok.

1.19.3 Tahapan kontrak.

1.19.4 Tingkat kepuasan.

1.19.5 Hasil audit.

1.19.6 Umpan balik 360°.

1.20 Indikator kerja utama dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 *Timeline* dan tanggal pengiriman.

1.20.2 Layanan disediakan.

1.20.3 Tingkat kepatuhan terhadap janji yang dibuat.

1.20.4 Kualitas produk dan layanan.

1.20.5 Harga.

1.20.6 Kemudahan menangani bisnis.

1.20.7 Kesediaan bisnis untuk memenuhi kebutuhan yang muncul.

1.20.8 Kesediaan bisnis untuk membantu mengatasi masalah organisasi.

1.21 Penggunaan informasi ulasan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Proses perencanaan.

1.21.2 Pengadaan.

1.21.3 Sumber dan metode pengumpulan data.

1.21.4 Peran jejak audit.

1.21.5 Mengukur keluaran.

1.21.6 Memenuhi kebutuhan klien.

1.21.7 Inovasi.

1.21.8 Strategi untuk perbaikan berkelanjutan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Prosedur

2.2.2 Kebijakan

2.2.3 Panduan

2.2.4 Jaringan internet dan telekomunikasi

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak Ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak Ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TFA.CL7.04 *Manage Contractual Agreements or Commitments*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai saat bekerja atau di luar pekerjaan:

1.1.1 Penilaian harus mencakup demonstrasi dan praktik baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode.

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan kinerja.

1.2.3 Praktik.

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Bukti portofolio.

1.2.6 Pemecahan masalah.

1.2.7 Bermain peran.

1.2.8 Laporan pihak ketiga yang diperiksa oleh penyelia/pengawas.

1.2.9 Proyek kerja dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak Ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan proses pengadaan dan pengelolaan perjanjian/komitmen kontraktual

3.1.2 Elemen hukum dari kontrak, termasuk pengetahuan rinci tentang syarat dan ketentuan, jaminan dan jaminan, klausul pengecualian, cara untuk melepaskan kontrak dan perbaikan yang tersedia untuk mengatasi kegagalan pelaksanaan

3.1.3 Prinsip negosiasi kontrak

3.1.4 Hukum negara tuan rumah yang berkaitan dengan kontrak

3.1.5 Prinsip manajemen keuangan

3.1.6 Permasalah privasi, keamanan dan prinsip kerahasiaan dalam komersial

3.1.7 Pemasok, penyedia dan sarana pengangkut, termasuk syarat dan ketentuan kontrak standar mereka

3.2 Keterampilan

3.2.1 Teknik negosiasi

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Cermat dan teliti dalam melakukan pengelolaan atas perjanjian dan komitmen kontraktual

5. Aspek kritis
    5.1 Kecermatan dalam mempersiapkan strategi tertulis yang rinci untuk memungkinkan pengelolaan dan pemantauan yang efektif atas perjanjian/komitmen kontrak yang dinominasikan
    5.2 Ketelitian dalam mengidentifikasi kewajiban hukum yang mengalir ke semua pihak sebagai hasil dari kesepakatan/komitmen kontrak nyata atau simulasi yang dinominasikan
    5.3 Kecermatan dalam proses peninjauan yang layak dan efektif, baik untuk mengevaluasi perjanjian/komitmen kontrak aktual ataupun simulasi dengan pihak pemasok, penyedia, atau sarana pengangkut

KODE UNIT : **N.79JPW00.106.2**

JUDUL UNIT : **Mengendalikan Biaya Operasional**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengelola dan mengendalikan biaya yang terkait dengan operasi bisnis perjalanan dan pariwisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi konteks biaya operasional	1.1 **Kebutuhan biaya** bagi organisasi ditentukan. 1.2 Perbedaan antara **klasifikasi biaya** yang dialami oleh organisasi dibedakan sesuai ketentuan. 1.3 Contoh **biaya aktual** yang dialami oleh organisasi diidentifikasi. 1.4 **Proses pengambilan keputusan** yang berhubungan dengan biaya dalam organisasi diidentifikasi. 1.5 **Pengendalian biaya** yang disediakan oleh penganggaran diidentifikasi. 1.6 Perbedaan antara jenis anggaran dan aplikasi organisasi diidentifikasi. 1.7 **Siklus anggaran** diidentifikasi. 1.8 **Anggaran yang ada dalam organisasi** diidentifikasi. 1.9 **Status anggaran** yang ada ditentukan.
2. Mengelola biaya operasional	2.1 **Prosedur untuk mengelola biaya** dikonfirmasi sesuai ketentuan. 2.2 **Dokumentasi yang diperlukan untuk mendukung dan merekam biaya alokasi** anggaran dikonfirmasi sesuai ketentuan. 2.3 **Analisis biaya** dan **prosedur verifikasi** dikonfirmasi sesuai ketentuan. 2.4 **Prosedur pelaporan terkait biaya** dikonfirmasi sesuai ketentuan.
3. Kontrol biaya operasional	3.1 **Batas anggaran** dan **tujuan anggaran** terkait biaya individual diatur sesuai ketentuan. 3.2 **Kinerja anggaran** terkait biaya dipantau sesuai ketentuan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.3 Tindakan untuk **mengatasi variasi negatif** diambil sesuai ketentuan. 3.4 Tindakan untuk mempertahankan varians positif atau penerimaan anggaran diambil sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang berusaha untuk secara proaktif mengendalikan biaya untuk mencapai diidentifikasi hasil keuangan yang terkait dengan operasi bisnis dalam divisi kerja industri perjalanan termasuk:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW).
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler*.
         e. *Incentive house.*
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Arti biaya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Mengenai biaya sebagai aset.
      1.2.2 Melihat aset sebagai biaya potensial.
      1.2.3 Membedakan antara biaya dan pengeluaran.
   1.3 Klasifikasi biaya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.3.1 Harga asli.
      1.3.2 Biaya yang dianggarkan.
      1.3.3 Biaya langsung.
      1.3.4 Biaya tidak langsung.
      1.3.5 Biaya terkendali.
      1.3.6 Biaya patungan.
      1.3.7 Biaya diskresioner.
      1.3.8 Biaya relevan.

1.3.9 Kemungkinan biaya.

1.3.10 Biaya tetap dan biaya variabel.

1.3.11 Biaya semi-tetap dan semi-variabel.

1.3.12 Biaya standar.

1.4 Biaya yang sebenarnya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Tenaga kerja.

1.4.2 Bahan baku, termasuk makanan dan minuman untuk wisata.

1.4.3 Kendaraan, bahan bakar, perbaikan dan pendaftaran.

1.4.4 Bangunan, termasuk pasokan untuk memelihara dan mengoperasikan kantor.

1.4.5 Persediaan untuk wisata, termasuk pembelian awal, penggantian dan akuisisi baru.

1.4.6 Pembelian dari pemasok, penyedia, operator dan pihak ketiga.

1.4.7 Promosi dan iklan.

1.4.8 Listrik dan utilitas.

1.4.9 Pembayaran komisi.

1.4.10 Pembayaran buang dan cicilan modal.

1.5 Proses pengambilan keputusan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Penerapan analisis biaya-manfaat.

1.5.2 Volume biaya keuntungan atau *Cost Volume Profit* (CVP) pendekatan untuk pengambilan keputusan membedakan antara tetap dan biaya variabel.

1.5.3 Jadwal depresiasi.

1.5.4 Pertimbangan faktor-faktor tak berwujud yang berdampak pada biaya, termasuk keamanan, tingkat layanan, reputasi bisnis, harapan pelanggan, menunggu dan respon kali, alam dan jenis produk dan layanan yang diberikan.

1.5.5 Waktu belanja.

1.5.6 Alokasi biaya.

1.5.7 Definisi dan klasifikasi biaya.

1.6 Pengendalian biaya yang disediakan oleh penganggaran harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Menciptakan bagan akun, termasuk definisi anggaran, garis anggaran dan alokasi kode.

1.6.2 Mengalokasikan dana untuk anggaran dan garis anggaran

1.6.3 Melakukan kegiatan peramalan untuk menentukan kebutuhan anggaran dan waktu dana.

1.7 Tersedianya:

1.7.1 Pertimbangan daerah biaya individu dengan jenis dan sifat.

1.7.2 Hubungan langsung terhadap pendapatan diharapkan/ diproyeksikan, termasuk referensi untuk akuntansi masa lalu catatan dan data.

1.7.3 Pemahaman tentang kontribusi yang dibuat oleh masing-masing garis anggaran untuk total biaya keseluruhan untuk item dinominasikan, seperti paket dan penawaran.

1.7.4 Pemahaman tentang bagaimana dampak struktur biaya pada hasil/kinerja bisnis.

1.8 Jenis anggaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Anggaran *non*-moneter, termasuk tenaga kerja dengan jam/hari, peralatan menurut jenis dan kuantitas.

1.8.2 Anggaran jangka pendek dan jangka panjang.

1.8.3 Anggaran modal.

1.8.4 Anggaran operasi.

1.8.5 Anggaran departemen.

1.8.6 Anggaran induk.

1.8.7 Anggaran tetap dibandingkan anggaran fleksibel/variabel.

1.9 Siklus anggaran akan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menetapkan tujuan untuk setiap anggaran.

1.9.2 Mengembangkan rencana untuk memungkinkan tujuan diidentifikasi harus dicapai/diraih.

1.9.3 Membandingkan hasil aktual dengan yang diharapkan/ hasil proyeksi.

1.9.4 Mengambil tindakan korektif/perbaikan yang diperlukan oleh perbandingan hasil aktual dan diproyeksikan.

1.9.5 Meningkatkan efektivitas anggaran menggunakan konsep perbaikan terus menerus.

1.10 Identifikasi anggaran yang ada dalam organisasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Penamaan anggaran.

1.10.2 Mengidentifikasi pendanaan, atau *non*-moneter, alokasi untuk setiap anggaran.

1.10.3 Mengidentifikasi bagan akun yang menempel pada anggaran.

1.11 Menentukan status saat ini anggaran yang ada dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Menilai posisi sebenarnya dibandingkan dengan posisi yang diproyeksikan.

1.11.2 Mengidentifikasi biaya yang akan datang.

1.11.3 Membandingkan situasi saat ini dengan tren sebelumnya dan data anggaran.

1.12 Prosedur untuk mengelola biaya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Lingkup kewenangan untuk dihabiskan.

1.12.2 Pembentukan proses tender.

1.12.3 Kebijakan dan prosedur mengenai penggunaan anggaran dan penerapan dana.

1.12.4 Kejujuran dan masalah keamanan.

1.12.5 Penggunaan spesifikasi pembelian.

1.12.6 Pemeriksaan dan verifikasi prosedur untuk produk dan layanan yang diterima.

1.12.7 Keterbatasan biaya/pengeluaran terkait dengan posisi individu dalam organisasi.

1.12.8 Perlu untuk mendapatkan beberapa kutipan untuk biaya lebih jumlah yang ditunjuk.

1.12.9 Penggunaan pemasok pilihan.

1.13 Dokumentasi yang diperlukan untuk mendukung dan merekam alokasi biaya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Kutipan diterima.

1.13.2 Dokumen tender.

1.13.3 Order pembelian.

1.13.4 Faktur dan laporan.

1.13.5 Catatan kredit.

1.14 Analisis dan verifikasi biaya prosedur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Pemantauan aktivitas anggaran.

1.14.2 Memvalidasi biaya dialokasikan untuk jalur anggaran.

1.14.3 Mengalokasikan biaya tidak langsung untuk memperbaiki daerah pendapatan.

1.14.4 Menghitung varians anggaran.

1.14.5 Membuktikan keakuratan anggaran.

1.14.6 Usaha biaya per-item perhitungan, termasuk produk, layanan atau paket.

1.14.7 Membandingkan statistik saat ini untuk periode sebelumnya.

1.14.8 Biaya pelacakan.

1.15 Prosedur pelaporan penerbangan terkait dapat mencakup:

1.15.1 Laporan akuntansi dan keuangan.

1.15.2 Laporan anggaran.

1.15.3 Laporan kinerja.

1.15.4 Laporan memastikan selesai akurat dan tersedia pada waktu yang tepat.

1.15.5 Anggaran catatan tertulis dengan laporan keuangan.

1.16 Batas dan tujuan anggaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Jumlah moneter dinominasikan.

1.16.2 Kuantitas fisik dinominasikan dalam anggaran *non*-moneter.

1.16.3 Parameter diterima untuk kinerja anggaran, termasuk sinyal bendera merah.

1.16.4 Indikator kinerja utama untuk mengevaluasi kinerja anggaran dalam jangka pendek dan jangka panjang.

1.17 Memantau kinerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Penjadwalan pemeriksaan anggaran rutin dan analisis.

1.17.2 Menghasilkan laporan pendukung biasa.

1.17.3 Menyelidiki kesalahan dan penyimpangan.

1.17.4 Menghitung relevan statistik, rasio, persentase, dll.

1.17.5 Biaya pelacakan.

1.17.6 Membandingkan biaya aktual yang terjadi perkiraan diperkirakan.

1.17.7 Entri memastikan telah dilakukan untuk anggaran/*budget* yang benar.

1.17.8 Memverifikasi dokumen pendukung untuk biaya.

1.17.9 Memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan anggaran dan pengeluaran.

1.18 Mengambil tindakan untuk mengatasi variasi negatif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Memeriksa untuk memastikan bahwa data laporan anggaran dasar yang akurat dan faktual.

1.18.2 Harga negosiasi dengan pemasok, penyedia dan operator.

1.18.3 Setuju untuk membeli sejumlah massal dengan harga diskon, termasuk item, kamar, kursi, tiket, dll.

1.18.4 Berusaha untuk menawarkan pra-pembayaran atau pembayaran pengiriman dalam pertukaran untuk harga diskon.

1.18.5 Mencari untuk mengatur penawaran kontra dengan pemasok dan penyedia.

1.18.6 Sumber pemasok alternatif.

1.18.7 Produk *sourcing* alternatif dan penyedia layanan.

1.18.8 Tender keluar pembelian.

1.18.9 Berusaha untuk kembali bernegosiasi-kontrak yang ada.

1.18.10 Mengidentifikasi biaya-biaya yang dapat dihilangkan dan/ atau dikurangi tanpa berdampak pada penyediaan

layanan dan faktor-faktor tak berwujud yang diidentifikasi dianggap penting untuk operasi bisnis.

1.18.11 Pertemuan dengan pemasok, dll, untuk menjelaskan kebutuhan bisnis dalam kaitannya dengan biaya dan mencari solusi mereka.

1.18.12 Memastikan pengaturan kontrak setuju untuk dengan pemasok yang dihormati.

1.18.13 Meninjau alokasi awal untuk anggaran untuk menentukan apakah mereka tidak realistis dalam contoh pertama.

1.18.14 Membuat dana/sumber daya yang tersedia untuk anggaran tambahan yang diperlukan.

1.18.15 Mencari biaya pengaturan pembagian yang lebih baik dengan mitra, kantor pusat, sub-agen, dll.

1.18.16 Mengundang pemasok, penyedia dan operator untuk berbagi dalam biaya yang ada saat ini, seperti promosi, iklan, promosi bahan, *familiarization*s, dll.

1.18.17 Mengubah kebijakan dan prosedur yang ada untuk membatasi otorisasi saat belanja.

1.18.18 Meninjau prosedur saham untuk menghilangkan dan/atau mengurangi pencurian.

1.18.19 Menerapkan prosedur pemeriksaan untuk memastikan bahwa semua item dibayar telah diterima.

1.18.20 Memeriksa praktik staf untuk memastikan bahwa produk dan jasa yang tidak sengaja menjadi diberikan kepada pelanggan, dimana mereka belum dimasukkan sebagai biaya dalam kesepakatan.

1.18.21 Menghapus produk dan layanan dari menu produk dan layanan yang tersedia, di mana biaya yang tidak dapat diterima.

1.18.22 Meninjau protokol rotasi saham untuk memastikan saham tidak dibuang karena usia atau kerusakan.

1.18.23 Menyelidiki statistik pemborosan untuk menentukan apakah produk yang digunakan tidak benar menyebabkan kelebihan konsumsi bahan.

1.18.24 Memberikan saran untuk tindakan untuk manajemen.

1.19 Mengambil tindakan untuk mempertahankan varians positif atau kinerja anggaran diterima dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Menentukan apakah pelajaran dari satu anggaran dapat diterapkan untuk anggaran lain.

1.19.2 Negosiasi perpanjangan kontrak diterima di bawah biaya yang sama dengan yang ada pemasok, penyedia atau operator.

1.19.3 Memberi selamat personel yang bertanggung jawab.

1.19.4 Tetap setia kepada pemasok, penyedia dan operator yang menyediakan harga biaya diterima.

1.19.5 Memasuki hubungan kontrak dengan pemasok di mana tidak ada perjanjian kontraktual saat ini.

1.19.6 Memberikan saran untuk tindakan untuk manajemen.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Sistem operasi komputer

2.2.3 Aplikasi/perangkat lunak

2.2.4 Jaringan internet

2.2.5 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TFA.CL7.05 *Manage and Control Operational Costs*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dinilai di tempat kerja maupun tempat yang disimulasikan sesuai pekerjaan:

1.1.1 Penilaian harus meliputi penunjukan tentang kemampuan untuk menjaga standar keuangan dan catatan di tempat kerja atau melalui simulasi kegiatan, didukung oleh berbagai metode untuk menilai dalam hal pengetahuan.

1.1.2 Penilaian harus sesuai dengan area kerja individu dan area tanggung jawab pekerjaan.

1.2 Metode Penilaian

Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan dari kinerja peserta kandidat.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Bukti portofolio.

1.2.5 Pemecahan masalah.

1.2.6 *Role play.*

1.2.7 Pihak ketiga yang melaporkan pada seorang *supervisor.*

1.2.8 Proyek dan tugas.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Kebijakan perusahaan dan prosedur dalam hal manajemen keuangan dan kontrol
        3.1.2 Penerapkan prinsip-prinsip akuntansi, termasuk penggunaan jurnal dan buku besar, dan sistem double-entry akuntansi
        3.1.3 Biaya yang terkait dengan melakukan operasi organisasi tuan rumah
        3.1.4 Pemahaman alternatif pasokan, syarat dan kondisi yang berkaitan dengan produk dan layanan parameter dibeli dan negosiasi yang berlaku untuk industri perjalanan dan pariwisata
        3.1.5 Peran dan jenis dokumen pendukung yang menyertai biaya
    3.2 Keterampilan
        3.2.1 Menggunakan kontrol anggaran dan internal dan teknik pemantauan
        3.2.2 Menganalisis dan menginterpretasikan anggaran
        3.2.3 Mengidentifikasi dan menanggapi varians anggaran, termasuk kemampuan untuk mengidentifikasi penyebab varians anggaran
        3.2.4 Melakukan negosiasi dengan pemasok, penyedia, operator dan bisnis lainnya
        3.2.5 Membuat laporan anggaran dan laporan keuangan terkait
        3.2.6 Menggunakan paket perangkat lunak untuk mengelola dan mengontrol biaya

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Teliti dalam membuat laporan keuangan
    4.2 Bertanggung jawab dalam mengahasilkan laporan keuangan

5. Aspek kritis
    5.1 Ketelitian dalam mengidentifikasi konteks biaya operasional dalam nominasi nyata atau usaha industri simulasi
    5.2 Ketepatan dalam menggambarkan prosedur yang efektif, layak dan komprehensif yang bisa berlaku untuk pengelolaan anggaran yang disediakan dalam nominasi industri nyata atau simulasi bisnis
    5.3 Kecepatan dalam menggambarkan tindakan yang dapat diambil dalam menanggapi informasi terkait anggaran untuk mengatasi hasil anggaran negatif dalam konteks industri yang ditunjuk

KODE UNIT : **N.79JPW00.107.2**

JUDUL UNIT : **Mempersiapkan Laporan Keuangan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menghasilkan laporan keuangan yang diperlukan untuk memantau kinerja bisnis.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi konteks pada persiapan dari laporan keuangan	1.1 **Laporan keuangan** yang perlu diidentifikasi. 1.2 **Frekuensi** pembuatan laporan keuangan diidentifikasi. 1.3 **Tanggungjawab dan wewenang** yang terlampir pada persiapan penyusun laporan keuangan diidentifikasi. 1.4 **Kebutuhan internal** yang dibutuhkan pada laporan keuangan diidentifikasi. 1.5 **Format** persiapan laporan keuangan diidentifikasi. 1.6 **Persyaratan distribusi** laporan keuangan diidentifikasi.
2. Memelihara daftar aset	2.1 **Daftar aset yang pasti** disiapkan sesuai ketentuan. 2.2 **Metode perhitungan depresiasi** ditentukan. 2.3 **Daftar aset** diperbaharui sesuai ketentuan. 2.4 Laporan daftar aset dihasilkan sesuai ketentuan.
3. Memelihara buku besar	3.1 **Jurnal** diproses sesuai dengan kebutuhan. 3.2 Neraca saldo sesuai dengan standar akuntansi disiapkan sesuai ketentuan. 3.3 Akun **buku besar terakhir** dipersiapkan sesuai ketentuan.
4. Mempersiapkan rekonsiliasi bank	4.1 **Deposit** terhadap laporan bank diperiksa sesuai ketentuan. 4.2 **Penarikan** terhadap pengeluaran resmi diperiksa sesuai ketentuan. 4.3 **Biaya dan ongkos** dikonfirmasi sesuai ketentuan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	4.4 **Laporan rekonsiliasi** bank dihasilkan sesuai ketentuan.
5. Mempersiapkan laporan keuangan yang teridentifikasi	5.1 **Data penting** dikumpulkan sesuai ketentuan. 5.2 **Laporan pendapatan** dihasilkan sesuai ketentuan. 5.3 **Neraca keuangan** dihasilkan sesuai ketentuan. 5.4 **Laporan keuntungan** dan kerugian dihasilkan sesuai ketentuan. 5.5 Catatan penjelasan untuk melengkapi laporan keuangan dipersiapkan sesuai ketentuan. 5.6 **Laporan keuangan** yang dipersiapkan akan divalidasi sesuai ketentuan. 5.7 **Catatan internal** diperbaharui sesuai ketentuan. 5.8 Laporan keuangan yang telah dipersiapkan harus didistribusikan sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1. Unit variabel ini memberikan saran untuk menginterpretasikan ruang lingkup dan konteks dari unit kompetensi, memungkinkan diantara perusahaan dan tempat kerja yang berbeda. Hal ini terkait pada seluruh unit dan penilaian fasilitas yang *holistic*. Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang menggunakan data dan laporan untuk memonitor operasional dan kinerja dari usaha dan tenaga kerja di bidang industri perjalanan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
b. *Inbound tour sarana pengangkut/ Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler*.

e. *Incentive house*.

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Laporan keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Daftar aset.

1.2.2 Neraca keuangan.

1.2.3 Laporan laba dan kerugian.

1.2.4 Laporan pendapatan.

1.2.5 Rekonsiliasi bank.

1.3 Frekuensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Periode laporan yang ditetapkan oleh peraturan perusahaan, termasuk harian, mingguan, bulanan, triwulan, semester dan tahunan.

1.3.2 Pemenuhan persyaratan hukum negara setempat.

1.3.3 Pemenuhan persyaratan kantor pusat dan persyaratan eksternal lainnya.

1.3.4 Menanggapi keperluan operasional dari bisnis yang bervariasi dari waktu waktu.

1.4 Tanggung jawab dan wewenang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Mengakses statistik dan informasi perdagangan.

1.4.2 Kebutuhan yang berhubungan dengan kerahasian dan ungkapan.

1.4.3 Protokol internal terkait rilis, pergerakan dan pengembalian informasi dari pemasok dalam bisnis.

1.5 Kebutuhan internal seharusnya berhubungan dengan kebutuhan laporan keuangan yang diindikasikan:

1.5.1 Posisi keuangan dari perusahaan pada akhir periode.

1.5.2 Pendapatan dan pengeluaran untuk setiap periode.

1.5.3 Investasi yang dibuat oleh bisnis.

1.5.4 Perubahan aset dan ekuitas.

1.6 Format dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Memenuhi persyaratan yang diberlakukan secara eksternal, termasuk akunting yang tercatat dan/atau kesalahan pada akunting.

1.6.2 Selaras dengan preferensi perusahaan.

1.6.3 Memenuhi keperluan dari kebutuhan layanan akunting eksternal.

1.6.4 Format diberlakukan seperti yang ditentukan oleh paket akunting yang biasanya digunakan.

1.6.5 Pilihan yang disukai terkait dengan kemudahan penggunaan dan interpretasi dari informasi keuangan.

1.6.6 Narasi format.

1.6.7 Menggunakan *spreadsheets* dan formulir elektronik.

1.7 Persyaratan distribusi seharusnya mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mengidentifikasi personal, departemen dan organisasi yang menerima laporan, termasuk pengguna internal maupun eksternal.

1.7.2 Protokol untuk merekam laporan yang telah didistribusikan dan diterima.

1.7.3 Keamanan dan isu rahasia komersial.

1.7.4 Persyaratan waktu terkait diseminasi dan dan ketersediaan pernyataan.

1.8 Persiapan daftar aset yang pasti mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mengidentifikasi *property,* tanaman dan peralatan.

1.8.2 Daftar *property,* tanaman dan peralatan.

1.9 Metode perhitungan depresiasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Metode garis lurus.

1.9.2 Mengurangi metode keseimbangan.

1.10 Entri proses jurnal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Mempersiapkan dan memposting *entry* jurnal kedalam sistem buku besar.

1.10.2 Rekosiliasi hutang dagang dan rekening penerima buku besar pembantu dengan buku besar.

1.10.3 Menggunakan grafik akun.

1.10.4 Memperbaiki kesalahan pada dokumen.

1.10.5 Mencatat depresiasi dari aset-aset tidak lancer dan melepaskan aset tetap.

1.10.6 Menyesuaikan akun pengeluaran dan pendapatan untuk pembayaran di muka dan aktual.

1.10.7 Mencatat hutang macet dan piutang yang tak tertagihkan

1.10.8 Mencatat akun buku besar untuk inventori.

1.11 Mempersiapkan buku besar terakhir mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Membuat daftar saldo akun buku besar dari buku besar.

1.11.2 Memeriksa total debit dengan total kredit.

1.11.3 Menelusuri kesalahan.

1.11.4 Mengidentifikasi dan memperbaiki, termasuk entri perbaikan dan entri penyesuaian.

1.12 Mempersiapkan akun buku besar terakhir dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Memasukkan entri jurnal umum untuk penyesuaian hari keseimbangan.

1.12.2 Memposting akun pendapatan dan pengeluaran.

1.12.3 Mempersiapkan buku besar akhir untuk mencerminkan laba kotor dan bersih untuk laporan periode.

1.13 Memeriksa deposit dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Membandingkan slip setoran bank dengan laporan bank.

1.13.2 Membandingkan lembar ringkasan kas terhadap slip setoran bank.

1.14 Memeriksa penarikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Membandingkan pemeriksaan buku rintisan dengan laporan bank.

1.14.2 Membandingkan pengaturan pembayaran berkala resmi dengan laporan bank.

1.15 Mengkonfirmasi biaya dan ongkos dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Memastikan hanya biaya dan biaya yang sah yang telah dikenakan.

1.15.2 Memastikan jumlah biaya dan biaya yang telah dikenakan sesuai dengan kesepakatan dan/atau harapan.

1.16 Mengkonfirmasi semua saldo transaksi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menghitung kumulatif saldo.

1.16.2 Memverifikasi saldo akhir.

1.17 Mengumpulkan data penting dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Pengkodean dan mengklasifikasi data.

1.17.2 Memeriksa dan memastikan akurasi dan realibititas sumber data.

1.17.3 Memastikan data yang disalin kedalam formulir yang di pilih dan/atau lembar elektronik dengan cara yang resmi.

1.17.4 Memastikan semua kebutuhan data internal dan ekternal yang telah diperoleh.

1.17.5 Anggaran dan perkiraan.

1.18 Laporan pendapatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Mencerminkan laba operasi untuk laporan periode.

1.18.2 Mematuhi kebijakan dan prosedur organisasi.

1.18.3 Selaras dengan persyaratan akuntasi yang ditentukan.

1.19 Neraca keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Mencerminkan posisi finasial dalam bisnis dan pada akhirnya dilaporkan secara periode.

1.19.2 Mematuhi kebijakan dan prosedur organisasi.

1.19.3 Selaras dengan persyaratan akuntasi yang ditentukan.

1.20 Laporan keuntungan dan kerugian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Mencerminkan transaksi yang melewati waktu dalam periode yang ditentukan dan kinerja bisnis.

1.20.2 Mematuhi kebijakan dan prosedur organisasi.

1.20.3 Selaras dengan persyaratan akuntasi yang ditentukan.

1.21 Memvalidasi laporan keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Memastikan laporan, data dan catatan eksplanatori bebas dari kesalahan.

1.21.2 Memastikan semua informasi yang tersedia bersih, akurat, mudah untuk dimengerti dan komprehensif.

1.21.3 Membuat tambahan penting dan/atau koreksi.

1.22 Memperbaharui catatan internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Memasukkan data yang mencerminkan status saat ini dari laporan keuangan.

1.22.2 Mencetak dan mengarsipkan salinan laporan keuangan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Formulir-formulir

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Prosedur

2.2.3 Peraturan

2.2.4 Pedoman

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TFA.CL07.06 *Prepare Financial Statements*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.
   1.2 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja atau area tanggung jawab individu.
   1.3 Analisis laporan keuangan yang dihasilkan untuk menentukan keakuratan, kelengkapan dan mematuhi persyaratan yang ditetapkan.
   1.4 Studi kasus.
   1.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.
   1.6 Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh *supervisor*.
   1.7 Proyek dan penyelesaian tugas.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan yang berkaitan dengan penyusunan, penyajian, dan distribusi laporan keuangan termasuk identifikasi laporan yang harus disiapkan
      3.1.2 Akuntansi dan terminologi keuangan yang relevan
      3.1.3 Ketentuan akuntansi perundang-undangan yang relevan yang berlaku untuk negara setempat
      3.1.4 Prinsip dan standar yang diterima dari persiapan dan presentasi akun
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Mematuhi prinsip akuntansi dan pembukuan
      3.2.2 Menggunakan teknik persiapan akun standar
      3.2.3 Menggunakan perangkat lunak akuntansi terkomputerisasi, jika memungkinkan

3.2.4 Menerapkan manipulasi statistik untuk mengembangkan data yang mendasari pernyataan

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Ketelitian dan kecepatan dalam mentukan data untuk dimasukkan dalam laporan keuangan
   4.2 Sopan dalam minta masukan dan saran terkait dengan penyusunan laporan keuangan
   4.3 Sopan dalam bekerja sama dengan rekan kerja untuk mengatasi kesalahan
   4.4 Teliti dalam memanipulasi informasi keuangan untuk mengembangkan laporan keuangan yang diperlukan
   4.5 Teliti dalam menganalisis dan memperbaiki kesalahan dengan data keuangan
   4.6 Sopan dalam berkomunikasi untuk mendapatkan informasi

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan dalam pemahaman kebijakan dan prosedur perusahaan pusat dalam hal penyusunan, penyajian, dan distribusi laporan keuangan termasuk identifikasi laporan yang harus disiapkan
   5.2 Ketelitian dalam menyiapkan serangkaian laporan keuangan nominasi yang akurat dari informasi yang diberikan sesuai dengan persyaratan perusahaan dan syarat lain yang ditentukan

KODE UNIT : **N.79JPW00.108.2**

JUDUL UNIT : **Memproses Transaksi Keuangan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memproses transaksi keuangan yang dilakukan dengan uang tunai atau cara lain, dan untuk merekonsiliasi transaksi tersebut.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan area penjualan	1.1 **Area penjualan** untuk operasional disiapkan sesuai ketentuan. 1.2 Area penjualan **dibuka** sesuai ketentuan. 1.3 ***Cash flow*** didapatkan sesuai ketentuan. 1.4 **Perubahan pemasok** dipastikan sesuai ketentuan. 1.5 Dokumentasi **persediaan** area penjualan didapatkan sesuai ketentuan. 1.6 Area dan peralatan penjualan dirapikan sesuai ketentuan.
2. Proses pembayaran dan penerimaan selama penjualan	2.1 **Jumlah yang harus dibayar** dari pelanggan / tamu harus dihitung. 2.2 **Pembayaran tunai** dan **tanda terima** dikeluarkan. 2.3 Pembayaran **nontunai** dan tanda terima dikeluarkan. 2.4 Setoran dan pembayaran di muka diproses. 2.5 **Pengembalian dana** diproses sesuai ketentuan. 2.6 Kembalian sesuai kebutuhan diberikan. 2.7 **Dokumentasi yang diperlukan** selama penjualan untuk mencatat transaksi dilengkapi. 2.8 **Uang tunai** sesuai kebutuhan **internal**, dikeluarkan. 2.9 **Pembayaran tunai** atas nama perusahaan dilakukan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.10 **Keterampilan layanan kepada pelanggan/tamu** yang sesuai diterapkan.
3. Menyelesaikan transaksi keuangan di akhir penjualan	3.1 Area penjualan ditutup sesuai ketentuan. 3.2 Area tempat penjualan **diamankan** sesuai ketentuan. 3.3 Pembacaan **mesin kasir** didapatkan sesuai ketentuan. 3.4 **Uang tunai** di mesin kasir dihitung sesuai ketentuan. 3.5 Pembayaran/penerimaan nontunai untuk periode tersebut dihitung. 3.6 **Keseimbangan** dibaca antara mesin kasir dan total tunai dan nontunai **ditentukan**. 3.7 **Ketidaksesuaian** dengan pengambilan **diselidiki** dan diselesaikan sesuai ketentuan. 3.8 **Dokumen pengambilan giliran kerja terakhir** dilengkapi. 3.9 Dokumentasi dan dibawa ke lokasi yang diinginkan diteruskan sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Variabel unit ini memberikan saran untuk menafsirkan ruang lingkup dan konteks unit kompetensi ini, memungkinkan adanya perbedaan antara perusahaan dan tempat kerja. Unit ini berlaku untuk memproses dan merekonsiliasi transaksi keuangan yang dilakukan dengan uang tunai atau cara lain di dalam divisi tenaga kerja industri pariwisata dan industri perjalanan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
b. *Inbound tour/Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler*.

e. *Incentive house*.

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Menyiapkan area penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Menyalakan peralatan.

1.2.2 Mengubah tanggal.

1.2.3 Memperbarui harga/produk yang memiliki penawaran khusus.

1.2.4 Memeriksa operasional di mesin kasir.

1.2.5 Memverifikasi *audit roll* dan menggantinya sesuai kebutuhan.

1.2.6 Membersihkan mesin kasir.

1.3 Membuka area penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Memasukan kode operator anggota staf individual.

1.3.2 Memverifikasi operasional kasir yang benar.

1.3.3 Menandatangani *float*.

1.3.4 Keamanan kembalian pada *supplier*.

1.4 Persediaan kembalian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 *Audit roll* pada kasir.

1.4.2 *Receipt roll* pada kasir.

1.4.3 Buku tanda terima.

1.4.4 Dokumentasi pemesanan uang kembalian.

1.4.5 Dokumentasi rekonsiliasi.

1.4.6 Dokumentasi kartu kredit.

1.5 Jumlah yang harus dibayar dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Perhitungan semua biaya layanan *(service fee)*.

1.5.2 Memastikan diskon yang pantas yang bisa diberikankan kepada konsumen.

1.5.3 Mengitung pajak, retribusi dan iuran lainnya.

1.5.4 Menjelaskan semua beban biaya kepada pelanggan/tamu.

1.6 *Cash float* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Memverifikasi isi dari *float* (uang pegangan yang diberikan kepada kasir).

1.6.2 Mengklarifikasi dan mengatasi perbedaan.

1.6.3 Menandatangani *float*.

1.7 Persediaan kembalian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Pemesanan perubahan dan penyelesaian dokumentasi yang benar.

1.7.2 Mendapatkan uang kertas dan koin yang cukup.

1.7.3 Menukar uang kertas dengan koin.

1.7.4 Menandatangani untuk perubahan.

1.7.5 Mengamankan persediaan uang kembalian.

1.8 Dokumentasi area penjualan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 *Audit roll* kasir.

1.8.2 *Receipt roll* kasir.

1.8.3 Buku penerimaan.

1.8.4 Dokumentasi pengembalian.

1.8.5 Ubah dokumentasi pemesanan.

1.8.6 Dokumentasi rekomentasi.

1.8.7 Dokumentasi kartu kredit.

1.9 Jumlah yang harus dibayar dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menghitung semua biaya servis.

1.9.2 Memastikan diskon yang sesuai diberikan kepada pelanggan/tamu.

1.9.3 Menghitung pajak, biaya dan retribusi yang sesuai.

1.9.4 Menjelaskan semua biaya kepada pelanggan/tamu.

1.10 Pembayaran tunai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Menerbitkan tanda terima melalui kasir.

1.10.2 Menerbitkan tanda terima tertulis.

1.10.3 Mematuhi persyaratan hukum negara setempat dalam memberikan tanda terima.

1.11 Pembayaran *non* tunai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Kartu debit dan kredit.

1.11.2 Cek, termasuk cek pribadi, bisnis, dan perjalanan.

1.11.3 Transfer dana elektronik di *point of sale*.

1.11.4 *Voucher* internal.

1.11.5 Tagihan ke rekening perusahaan.

1.11.6 Mata uang asing.

1.11.7 Membuat cek yang diperlukan untuk memastikan keaslian pilihan pembayaran.

1.12 Setoran dan pembayaran lanjutan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Akomodasi.

1.12.2 Ruang pertemuan.

1.12.3 Makanan dan minuman.

1.12.4 Penyewaan kamar dan biaya terkait.

1.12.5 Pembayaran di muka untuk berbagai acara.

1.12.6 Pembayaran dengan uang tunai dan cara lain.

1.13 Proses pengembalian dana dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Mencatat alasan pengembalian dana.

1.13.2 Memastikan pengembalian dana valid.

1.13.3 Melengkapi dokumen internal yang dibutuhkan.

1.13.4 Memelihara hubungan yang baik dengan konsumen/tamu.

1.13.5 Mengumpulkan umpan balik dari konsumen/tamu.

1.13.6 Menyiapkan formulir pengembalian dana yang disetujui.

1.14 Dokumen yang dibutuhkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Dokumentasi internal.

1.14.2 Dokumentasi agen eksternal.

1.15 Menerbitkan uang tunai secara internal mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Memvalidasi dokumentasi dan identitas orang yang meminta kembalian/uang.

1.15.2 Mematuhi kebijakan dan prosedur internal.

1.15.3 Memproses dokumentasi yang diperlukan untuk mendukung transaksi internal.

1.15.4 Memproses pembayaran.

1.15.5 Memberikan perubahan ke departemen dan kasir lain.

1.16 Membuat pembayaran tunai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Memeriksa dokumen.

1.16.2 Memverifikasi keaslian tagihan/pembayaran.

1.16.3 Mendapatkan tanda terima untuk pembayaran yang dilakukan.

1.16.4 Meneruskan dokumentasi ke departemen internal yang ditunjuk.

1.17 Keterampilan melayani konsumen/tamu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Menciptakan dan memelihara lingkungan yang positif.

1.17.2 Mengatasi masalah pengisian dan masalah.

1.17.3 Solusi negosiasi.

1.17.4 Menyiapkan saran penjualan dan produk kepada konsumen/tamu.

1.17.5 Memelihara keamanan uang tunai.

1.18 Membuat keamanan area penjualan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Prosedur standar penanganan uang tunai, seperti pengambilan uang tunai dari pelanggan dan memberikan kembalian kepada pelanggan.

1.18.2 Menangani *float.*

1.18.3 Menghapus kelebihan uang tunai dari kasir.

1.18.4 Protokol internal untuk menghitung uang yang mungkin. termasuk lokasi, anggota staf, waktu, teknik.

1.18.5 Prosedur standar untuk menangani klaim pelanggan yang telah diubah pendek.

1.18.6 Prosedur penahanan.

1.18.7 Protokol perpindahan kas internal.

1.18.8 Keamanan uang tunai di tempat.

1.19 Memperoleh pembacaan kasir dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Otorisasi untuk membaca sistem kasir.

1.19.2 Perbedaan membaca antara x dan z.

1.19.3 Menggunakan untuk menghitung pendapatan yang diharapkan untuk periode tersebut.

1.20 Menghitung uang tunai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Memisahkan *float* dari uang lain.

1.20.2 Membuat *float* untuk jumlah dan denominasi yang dibutuhkan.

1.20.3 Memastikan keamanan uang tunai dan keselamatan staf dan pelanggan.

1.20.4 Keakuratan menghitung.

1.20.5 Membundel catatan.

1.20.6 Menghitung koin ke dalam tas yang dibutuhkan.

1.20.7 Pencatatan pengambilan dan jumlah uang tunai aktual.

1.21 Menentukan keseimbangan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Menentukan total yang diharapkan.

1.21.2 Menghitung pengambilan uang tunai dan nontunai.

1.21.3 Membandingkan apa yang diharapkan dan angka sebenernya.

1.21.4 Memfaktorkan dalam dokumentasi yang relevan seperti slip keluar, pengembalian dana, pencairan, penjualan gratis dan kelebihan uang dihapus dari kasir selama penjualan.

1.22 Menyelidiki dan menyelesaikan ketidaksesuain yang dibutuhkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Menghitung uang tunai.

1.22.2 Mengkalkulasi total nontunai.

1.22.3 Memeriksa *audit roll* untuk komentar terkait *over-ring*.

1.22.4 Menganalisis penjualan yang ditampilkan pada *audit roll.*

1.22.5 Memeriksa dengan staf untuk mengidentifikasi kemungkinan penyebab perbedaan.

1.22.6 Memverifikasi tambahan dan semua kalkulasi yang didokumentasikan.

1.22.7 Memeriksa dokumen pedukung.

1.23 Pengambilan dokumen pada akhir *shift* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Mengisi formulir perubahan pesanan.

1.23.2 Menyelesaikan lembar pengambilan harian.

1.23.3 Menyelesaikan dokumentasi nontunai.

1.23.4 Keluar dari sistem kasir.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Formulir-formulir

2.1.3 Alat dan peralatan

2.1.4 Mesin kasir

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Dokumen-dokumen keuangan perusahaan

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TCC.CL1.12 *Process a Financial Sale Transaction*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.
   1.2 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja atau area tanggung jawab individu.
      1.2.1 Observasi dari kinerja kandidat.
      1.2.2 Simulasi.
      1.2.3 Studi kasus.
      1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.5 Laporan pihak ketiga dan dilengkapi oleh penyelia.
      1.2.6 Proyek dan penugasan pekerjaan.
      1.2.7 Jurnal.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan penanganan kas, keamanan kas, pemrosesan transaksi dan kas di tempat
      3.1.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan standar layanan pelanggan dan kecepatan layanan
      3.1.3 Prosedur untuk memproses pembayaran nontunai seperti yang diterima oleh perusahaan
      3.1.4 Mendasari pengetahuan tentang proses rekonsiliasi
      3.1.5 Protokol dan teknik keamanan uang tunai untuk memastikan perubahan yang benar diberikan kepada pelanggan
      3.1.6 Prosedur keamanan dokumentasi

3.1.7 Persyaratan, ongkos, biaya, dan retribusi terkait pajak untuk pembelian sebagaimana berlaku bagi perusahaan tuan rumah dan negara tuan rumah

3.2 Keterampilan

3.2.1 Melakukan akurasi dan kecepatan dalam keterampilan berhitung dasar dan aritmatika

3.2.2 Melakukan akurasi dan kecepatan dalam keterampilan menghitung uang tunai

3.2.3 Melakukan pemecahan masalah

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam mempergunakan *point of sales* sistem kasir

4.2 Sopan dalam menjelaskan kembalian dan dokumen kepada tamu

4.3 Teliti dan cermat terhadap rekonsiliasi perbedaan antara angka pendapatan yang diharapkan dan aktual

4.4 Teliti dan jujur menghitung perubahan untuk pelanggan, melakukan kegiatan, dan perhitungan rekonsiliasi yang sebenarnya

4.5 Sopan, cermat dalam bekerja sama dengan orang lain dalam kaitannya dengan memperoleh *cash float,* perubahan, dokumentasi dan informasi

4.6 Teliti dalam menhitung perubahan untuk pelanggan, melakukan kegiatan dan perhitungan rekonsiliasi yang sebenarnya

5. Aspek kritis

5.1 Ketelitian dalam menerapkan persyaratan penanganan kas perusahaan induk serta kebijakan dan prosedur keamanan kas

5.2 Ketepatan dalam memproses transaksi selama penjualan

5.3 Kecermatan dalam menyelesaikan ketidaksesuaian antara angka pendapatan yang diharapkan dan aktualnya

KODE UNIT : **N.79JPW02.109.2**

JUDUL UNIT : **Menganalisis Persyaratan Kompetensi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk meneliti dan mendokumentasikan standar kompetensi dalam konteks tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan konteks untuk analisis persyaratan kompetensi	1.1 **Ruang lingkup dan tujuan pengembangan standar kompetensi** untuk perusahaan diidentifikasi. 1.2 **Sistem dan proses** untuk mengelola proses pengembangan kompetensi dibangun. 1.3 Bidang kompetensi yang membutuhkan analisis pengembangan diidentifikasi.
2. Meneliti area kompetensi yang teridentifikasi	2.1 **Penelitian** untuk mengidentifikasi **informasi yang relevan** terkait dengan kebutuhan kompetensi yang diidentifikasi dilakukan. 2.2 **Area kerja** dalam organisasi dibedakan. 2.3 Kisaran **aktivitas kerja** dalam peran dan area kerja yang diidentifikasi ditentukan. 2.4 Identifikasi **keterampilan, pengetahuan, dan atribut** yang diperlukan untuk melakukan tugas/kegiatan yang diidentifikasi. 2.5 **Ikhtisar faktor-faktor yang diperlukan** dalam kinerja tugas diidentifikasi. 2.6 Kesimpulan penelitian dengan para **pemangku kepentingan utama** dikonfirmasi.
3. Merumuskan draf standar kompetensi	3.1 **Pedoman** yang relevan mengenai **format dan struktur standar** kompetensi ditafsirkan. 3.2 **Rancangan standar kompetensi dikembangkan.** 3.3 Rancangan standar kompetensi dengan pemangku kepentingan utama dikonfirmasi.
4. Validasi standar	4.1 **Peninjauan untuk memvalidasi**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
kompetensi	**rancangan standar kompetensi** direncanakan. 4.2 **Mekanisme untuk menangkap umpan balik** dari proses validasi dikembangkan. 4.3 **Masalah yang diajukan** oleh pemangku kepentingan utama sebagai bagian dari proses validasi diatasi. 4.4 **Umpan balik** yang diterima sebagai bagian dari proses validasi direkam. 4.5 **Hasil dari proses validasi** didokumentasikan. 4.6 **Rancangan standar kompetensi** yang direvisi, sesuai kebutuhan dipersiapkan. 4.7 **Draf standar kompetensi yang direvisi** dikonfirmasi.
5. Memfinalisasi rancangan standar kompetensi	5.1 **Pengecekan akhir** pada semua standar kompetensi yang disetujui dilakukan. 5.2 Masalah yang belum terselesaikan diselesaikan. 5.3 **Solusi potensial** sesuai persyaratan standar kompetensi diidentifikasi. 5.4 **Perubahan terakhir** ke dalam dokumentasi dimasukkan. 5.5 **Analisis kompetensi dan proses pengembangan ditinjau** sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang menggunakan pelatihan terstruktur dan rekrutmen staf yang ditargetkan dalam divisi tenaga kerja industri perjalanan termasuk:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler*.

e. *Incentive house*.

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Ruang lingkup akan berhubungan dengan menentukan bagaimana standar kompetensi diterapkan di tempat kerja termasuk:

1.2.1 Pengembangan standar kompetensi untuk pelatihan dan/atau penilaian termasuk penyelarasan kompetensi dengan remunerasi dan potensi untuk maju dalam bisnis.

1.2.2 Pengembangan standar kompetensi untuk persyaratan khusus dalam bisnis termasuk diferensiasi kompetensi yang diperlukan dalam area kerja yang berbeda dalam satu bisnis, seperti membedakan antara keterampilan yang diperlukan.

1.2.3 Pengembangan standar kompetensi untuk memenuhi kebutuhan jangka pendenk dan jangka panjang.

1.3 Tujuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Mengidentifikasi kebutuhan organisasi terkait dengan peningkatan atau pengembangan kompetensi.

1.3.2 Menentukan persyaratan kinerja kerja dari tuan rumah dan/atau industri.

1.3.3 Menetapkan tolok ukur untuk pembelajaran dan penilaian.

1.3.4 Menentukan tolok ukur untuk persyaratan peraturan dan/atau perizinan.

1.3.5 Menetapkan persyaratan masuk minimum untuk pekerjaan atau masuk ke profesi atau pekerjaan.

1.3.6 Mendukung pengembangan multi-keterampilan yang kompatibel dengan area operasional lainnya dalam bisnis.

1.3.7 Mendukung bisnis, strategi, sumber daya manusia atau tujuan organisasi lain yang ditentukan kebutuhan organisasi dalam kaitannya dengan peningkatan atau pengembangan kompetensi dapat mencakup:

a. Peningkatan produktivitas.

b. Peningkatan profitabilitas.

c. Pencapaian kompetensi industri atau perusahaan tertentu.
d. Pencapaian tujuan dan prioritas bisnis, pemerintah dan daerah.
e. Kepatuhan dengan persyaratan perizinan dan kewajiban kepatuhan yang dipaksakan dari luar termasuk kewajiban yang diatur.
f. Penyelarasan dengan pertimbangan sumber daya manusia termasuk remunerasi, promosi, perencanaan kontinjensi, perencanaan suksesi.

1.4 Sistem dan proses dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Mengembangkan rencana manajemen proyek untuk analisis persyaratan kompetensi.

1.4.2 Mengembangkan rencana manajemen proyek untuk pengembangan kompetensi yang diidentifikasi.

1.4.3 Menentukan pemangku kepentingan utama dalam kaitannya dengan analisis persyaratan kompetensi termasuk personel internal dan eksternal.

1.4.4 Membentuk kelompok referensi dan komite untuk mengawasi dan mengawasi implementasi sistem dan proses yang diidentifikasi.

1.4.5 Menerapkan perangkat lunak berbasis komputer untuk membantu dalam analisis persyaratan kompetensi, jika perlu.

1.4.6 Membangun sistem pencatatan dan keuangan yang tepat untuk mendukung analisis persyaratan kompetensi termasuk pengembangan standar kompetensi yang relevan.

1.5 *Stakeholder* utama dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Asosiasi dan badan industri, profesional dan perdagangan.

1.5.2 Pelatih dan penilai yang berkualitas.

1.5.3 Pemimpin tim, penyelia dan manajer.

1.5.4 Karyawan.

1.5.5 Ahli teknis.

1.5.6 Perwakilan serikat pekerja.

1.5.7 Komite konsultatif dalam bisnis.

1.5.8 Penyedia pelatihan industri yang relevan dan agen pelatihan terkait:

a. Lembaga pengadaan.

b. Otoritas lokal.

1.6 Penelitian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pengamatan pribadi.

1.6.2 Survei dan wawancara termasuk staf, manajemen dan pelanggan.

1.6.3 Grup fokus.

1.6.4 Analisis pekerjaan dan tugas.

1.6.5 Analisis pelatihan dan catatan penilaian yang ada.

1.6.6 Evaluasi resume karyawan.

1.6.7 Sumber penelitian tradisional termasuk internet dan literatur.

1.6.8 Diskusi awal dengan pemangku kepentingan utama.

1.6.9 Teknik kelompok nominal.

1.6.10 Pemetaan konsep.

1.6.11 Memastikan data dapat diandalkan, representatif, terkini, dan valid.

1.7 Informasi yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Standar kompetensi yang ada termasuk yang spesifik untuk industri dan yang ada dalam industri serupa lainnya.

1.7.2 Melakukan analisis kebutuhan pelatihan termasuk spesifikasi:

a. Sumber daya.

b. Batas waktu.

c. Hasil yang disyaratkan.

d. Tanggung jawab atas tindakan.

e. Kelompok sasaran dalam angkatan kerja.

f. Sumber informasi internal untuk digunakan sebagai bagian dari proses.

1.7.3 Mengacu pada hasil analisis kebutuhan pelatihan organisasi sebelumnya.

1.7.4 Industri atau laporan penelitian lain yang mengidentifikasi tren, perkembangan baru, teknologi.

1.7.5 Perubahan, perubahan organisasi kerja, dan perkembangan global.

1.8 Area kerja dapat mencakupi area kerja kritis dan spesifik namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Fungsi kerja yang luas, misalnya, mengelola layanan pelanggan.

1.8.2 Fungsi kerja yang sempit tapi terpisah, misalnya, penyortiran surat.

1.8.3 Fungsi kerja yang memerlukan lisensi, misalnya, operasi *forklift*.

1.8.4 Aplikasi yang berbeda dari proses kerja fungsi, misalnya, aplikasi berbasis.

1.9 Aktivitas kerja mengacu pada tugas-tugas dalam setiap area kerja dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Tugas kerja khusus.

1.9.2 Tugas kerja terintegrasi.

1.9.3 Kegiatan yang dilakukan.

1.9.4 Proses yang terlibat dalam melaksanakan pekerjaan.

1.10 Keterampilan, pengetahuan, dan atribut dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Keterampilan teknis.

1.10.2 Pengetahuan yang diperlukan termasuk fakta, konsep atau prinsip yang diperlukan untuk melakukan kegiatan dengan kompeten seperti:

a. Pengetahuan tentang kebijakan dan prosedur tempat kerja dan/atau peran pekerjaan.

b. Pengetahuan tentang gaya belajar.

c. Pengetahuan tentang undang-undang.

1.11 Keterampilan dan atribut termasuk kemampuan mental atau fisik yang diperlukan untuk secara kompeten melakukan suatu kegiatan seperti:

1.11.1 Keterampilan berkomunikasi.

1.11.2 Keterampilan teknologi.

1.11.3 Keterampilan fasilitasi.

1.11.4 Kebutuhan bahasa, literasi dan berhitung.

1.12 Keterampilan yang dapat dipekerjakan termasuk kerja tim, inisiatif dan perusahaan, kompetensi manajemen diri, kompetensi belajar, kompetensi komunikasi, kompetensi teknologi.

1.13 Gambaran umum faktor-faktor yang diperlukan mencakup pertimbangan:

1.13.1 Faktor individual dan kekhasan tempat kerja yang berlaku.

1.13.2 Lokakarya analisis fungsional menggunakan dakum (mengembangkan kurikulum) atau teknik serupa.

1.13.3 Wawancara terstruktur dengan personel yang dianggap kompeten, sangat kompeten, atau sangat berpengalaman.

1.13.4 Evaluasi dokumentasi yang ada termasuk profil pekerjaan, deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan dan penerapan teknik berpikir kreatif termasuk:

a. Pemrosesan informasi, yaitu pemrosesan dan pengurutan informasi dari berbagai sumber dan menentukan apa yang berguna atau relevan.

b. Pemikiran yang konvergen, yaitu menyaring, memesan, mengkritik, dan mengevaluasi informasi.

c. Pemikiran yang berbeda, yaitu mengidentifikasi dan merespons rangsangan yang berbeda dan menemukan informasi baru.

1.14 Pedoman dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Pemerintah dan organisasi semi-pemerintah dengan tanggung jawab untuk menyiapkan standar khusus industri termasuk lembaga domestik dan internasional.

1.14.2 Kompetensi yang dihasilkan oleh badan khusus industri dan profesional lainnya.

1.14.3 Pedoman organisasi internal.

1.14.4 Publikasi kantor perburuhan internasional.

1.15 Mengembangkan rancangan standar kompetensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menggunakan terminologi industri dan perusahaan.

1.15.2 Mendasarkan draf pada bahan penelitian yang relevan diidentifikasi.

1.15.3 Mengikuti persyaratan format dan struktur yang diidentifikasi.

1.15.4 Menargetkan kompetensi khusus pada persyaratan perusahaan termasuk lokasi konteks itu dalam konteks pelatihan kerja terakreditasi yang lebih luas, jika diperlukan.

1.15.5 Menulis kompetensi yang mencerminkan hasil pekerjaan yang diidentifikasi, praktik, keterampilan dan persyaratan pengetahuan.

1.15.6 Menyiapkan bahan yang tidak ambigu, komprehensif, mudah digunakan dan bermakna.

1.15.7 Memastikan kompetensi mencerminkan lingkungan pekerjaan/peran dan konteksnya.

1.15.8 Mencerminkan dimensi kompetensi.

1.16 Merencanakan peninjauan untuk memvalidasi rancangan standar kompetensi harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Mengatur proses konsultatif yang komprehensif dengan pemangku kepentingan utama.

1.16.2 Mengidentifikasi media untuk konsultasi selama proses konsultasi dan validasi termasuk lokakarya, presentasi, pertemuan, pertukaran internet dan surat.

1.16.3 Menjadwalkan tanggal dan waktu untuk proses konsultasi dan validasi.

1.16.4 Mengatur tempat, jika perlu, untuk rapat peninjauan.

1.16.5 Menentukan ruang lingkup, lokal, regional, nasional, internasional, dari proses konsultasi dan validasi.

1.16.6 Membuat pertanyaan untuk memandu proses validasi.

1.16.7 Memastikan proses memverifikasi penelitian yang dilakukan dan keakuratan dan kegunaan bahan/data yang diperoleh.

1.17 Mekanisme untuk menangkap umpan balik dapat meliputi:

1.17.1 Formulir persetujuan.

1.17.2 Lembar umpan balik dan komentar.

1.17.3 Fasilitas untuk membuat tanggapan langsung ke rancangan kompetensi, seperti fungsi perubahan trek pada versi elektronik.

1.17.4 Menggunakan situs web bersama untuk mengunggah dan mengunduh standar kompetensi konsep elektronik.

1.17.5 Membangun dan memelihara sistem pengarsipan berbasis kertas untuk merekam input dan identifikasi kontributor.

1.18 Alamat masalah yang diangkat dapat meliputi:

1.18.1 Mengidentifikasi masalah dan masalah yang berkaitan dengan aspek kompetensi rancangan termasuk konten, format, dan implementasi.

1.18.2 Mengklarifikasi ambiguitas dan kesalahpahaman.

1.18.3 Mengidentifikasi kebutuhan akan lebih banyak informasi termasuk kebutuhan akan rancangan kompetensi tambahan untuk dikembangkan.

1.18.4 Menerima dan mengatasi tanggapan negatif terhadap draf.

1.18.5 Merekam dan mengakui umpan balik positif.

1.18.6 Menentukan apakah ide-ide baru harus diakomodasi pada fase proyek ini.

1.18.7 Menerima dan mengatasi tanggapan negatif terhadap draf

1.18.8 Merekam dan mengakui umpan balik positif.

1.18.9 Menentukan apakah ide-ide baru harus diakomodasi pada fase proyek ini.

1.19 Rekam umpan balik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Mengumpulkan dan menganalisis input dan kontribusi.

1.19.2 Menggunakan kriteria yang disepakati untuk menentukan apakah akan memodifikasi atau mempertahankan rancangan kompetensi termasuk:

a. Relevansi umpan balik.
b. Kesesuaian umpan balik.
c. Apakah umpan balik menambah nilai atau makna.
d. Apakah umpan balik menambah konten baru atau tidak.
e. Apakah umpan balik menambah kualitas draf.

1.20 Dokumentasikan hasil dari proses validasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Memberikan presentasi tertulis dan/atau verbal kepada para pemangku kepentingan utama sehubungan dengan masalah tersebut diidentifikasi oleh proses validasi dan tindakan yang dimaksudkan dalam setiap contoh.

1.21 Mempersiapkan rancangan revisi standar kompetensi harus dilakukan berdasarkan umpan balik yang diterima sebagai bagian dari proses validasi dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Menulis ulang rancangan standar kompetensi yang ada.

1.21.2 Menambah draf standar kompetensi baru.

1.21.3 Menghapus rancangan standar kompetensi.

1.22 Konfirmasikan draf standar kompetensi yang direvisi dapat mencakup:

1.22.1 Melibatkan pemangku kepentingan utama.

1.22.2 Mengulangi kembali proses validasi awal.

1.23 Melakukan pemeriksaan akhir dapat meliputi:

1.23.1 Memastikan kompetensi memenuhi pedoman yang diberlakukan secara internal dan eksternal, jika berlaku.

1.23.2 Memeriksa kompetensi memenuhi kebutuhan penggunaan akhir yang diidentifikasi.

1.23.3 Memperoleh *sign-off* terakhir dari personel yang relevan termasuk manajer dan pemilik, departemen sumber daya manusia, departemen pelatihan dan lainnya.

1.23.4 Mengorganisir kegiatan untuk memperkenalkan standar kompetensi yang diidentifikasi dalam perusahaan termasuk memprioritaskan penerapan standar kompetensi.

1.24 Menerapkan standar kompetensi dan kombinasi standar kompetensi, selaras dengan yang diidentifikasi:

1.24.1 Tujuan bisnis.

1.24.2 Peran pekerjaan.

1.24.3 Jalur karier dan keterampilan dalam perusahaan dan/atau industri.

1.24.4 Klasifikasi karyawan.

1.24.5 Deskripsi posisi.

1.24.6 Ketentuan pelatihan internal dan/atau yang disampaikan secara eksternal.

1.24.7 Persyaratan penilaian.

1.24.8 Kondisi perizinan dan/atau akreditasi.

1.24.9 Efektivitas, implikasi sumber daya, analisis biaya-manfaat dan persyaratan waktu.

1.25 Solusi potensial untuk menerapkan persyaratan standar kompetensi yang teridentifikasi termasuk:

1.25.1 Penyedia pelatihan terdaftar publik dan swasta.

1.25.2 Pelatihan di rumah.

1.25.3 Kursus terakreditasi formal.

1.25.4 Kursus singkat.

1.25.5 Mempekerjakan staf yang terlatih sepenuhnya.

1.25.6 Alokasi kembali tugas kerja ke staf yang berbeda.

1.25.7 Penyelarasan implementasi dengan tujuan bisnis, individu dan organisasi.

1.26 Memasukkan perubahan akhir ke dalam dokumentasi dapat mencakup:

1.26.1 Mengedarkan perubahan akhir untuk persetujuan.

1.26.2 Menjelaskan perlunya perubahan menit-menit terakhir kepada para pemangku kepentingan utama.

1.27 Tinjau analisis kompetensi dan proses pengembangan dapat mencakup:

1.27.1 Mengevaluasi penelitian awal yang dilakukan.

1.27.2 Mengevaluasi *Training Need Analysis* (TNA) yang dilakukan.

1.27.3 Mengevaluasi rancangan kompetensi yang disiapkan.

1.27.4 Mengevaluasi analisis kompetensi dan prosedur pengembangan.

1.27.5 Mengevaluasi kontribusi yang diberikan oleh pemangku kepentingan utama.

1.27.6 Mengevaluasi sumber daya yang dialokasikan untuk proses.

1.27.7 Mengevaluasi garis waktu yang berlaku.

1.27.8 Mengevaluasi produk akhir.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* – D2.TRD.CL8.01 *Analyse Competency Requirements*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
    1.1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan:
        1.1.1 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan dasar.
        1.1.2 Penilaian harus berkaitan dengan area kerja individu atau area tanggung jawab.
    1.2 Metode penilaian dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:
        1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.
        1.2.2 Analisis portofolio pekerjaan yang dihasilkan oleh kandidat termasuk bahan penelitian, transkrip wawancara, rancangan standar kompetensi dan standar kompetensi revisi/final.
        1.2.3 Studi kasus.
        1.2.4 Pekerjaan proyek.
        1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.
        1.2.6 Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh penyelia.
        1.2.7 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi
    (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan manajemen sumber daya manusia dan pengembangan sumber daya manusia
        3.1.2 Pelatihan kejuruan dalam sektor industri terkait di negara tuan rumah

3.1.3 Pedoman pemerintah yang berkaitan dengan pendanaan untuk penelitian dan kegiatan yang berkaitan dengan menghasilkan standar dan kompetensi industri

3.1.4 Perizinan, kepatuhan, akreditasi, dan kewajiban lainnya yang berlaku untuk kinerja staf dalam sektor industri terkait di negara tuan rumah

3.1.5 Undang-Undang terkait ketenagakerjaan yang berlaku untuk sektor industri terkait di negara tuan rumah

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menerapkan prinsip-prinsip pendidikan dan pelatihan kejuruan

3.2.2 Menggunakan keterampilan komunikasi, penelitian, manajemen, berpikir, analitis, pengambilan keputusan, jaringan dan presentasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam menganalisa dan menilai kompetensi

4.2 Cermat dalam memilih gaya yang sesuai dengan persyaratan kompetensi

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi konteks untuk analisis standar kompetensi dalam lingkungan kerja nyata atau simulasi yang dinominasikan, mengidentifikasi area kompetensi yang memerlukan analisis dan/atau pengembangan

5.2 Ketelitian dalam meneliti bidang-bidang kompetensi yang ditunjuk untuk mengidentifikasi keterampilan, pengetahuan, atribut dan faktor-faktor lain yang relevan yang diperlukan untuk secara kompeten melakukan setidaknya tiga tugas yang ditunjuk, atau peran pekerjaan

KODE UNIT : **N.79JPW00.110.2**

JUDUL UNIT : **Melatih Orang Lain dalam Keterampilan Kerja**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk melatih orang lain dalam keterampilan kerja dalam berbagai pengaturan dalam konteks tempat kerja industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan pelatihan kerja	1.1 Kebutuhan akan **pelatihan** berdasarkan sejumlah **faktor** diidentifikasi. 1.2 **Kekurangan keterampilan** yang dapat diatasi dengan kebutuhan pelatihan melalui diskusi dengan kolega yang akan dilatih diidentifikasi. 1.3 **Waktu dan tempat yang cocok** untuk pelatihan ditetapkan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
2. Melatih rekan kerja	2.1 Tujuan keseluruhan pembinaan diidentifikasi. 2.2 **Keterampilan khusus** yang akan dilatih dijelaskan dan diperagakan sesuai ketentuan. 2.3 **Pengetahuan yang mendukung** yang diperlukan dengan jelas dikomunikasikan. 2.4 Pemahaman kolega diperiksa sesuai ketentuan. 2.5 Kesempatan kepada rekan kerja untuk mempraktikkan keterampilan dan mengajukan pertanyaan diberikan sesuai ketentuan. 2.6 **Umpan balik** dengan cara yang konstruktif dan suportif diberikan sesuai ketentuan.
3. Melaksanakan pelatihan lanjutan	3.1 **Kemajuan** dengan keterampilan baru di tempat kerja dan memberikan bantuan yang mendukung sebagaimana diperlukan dipantau. 3.2 Kemajuan dilaporkan kepada orang yang tepat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.3 **Masalah** kinerja atau kesulitan dengan pelatihan diidentifikasi untuk dirujuk dan ke orang yang tepat.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. *Biro perjalanan wisata umroh dan haji*.
         d. *Wholesaler*.
         e. *Incentive house*.
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agent Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Pelatihan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Penjelasan.
      1.2.2 Demonstrasi.
      1.2.3 Ulasan.
      1.2.4 Penejelasan peserta pelatihan.
      1.2.5 Demonstarsi peserta pelatihan.
      1.2.6 Umpan balik.
   1.3 Faktor dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.3.1 Meminta bimbingan dari kolega.
      1.3.2 Pengalaman observasi dan tempat kerja sendiri.
      1.3.3 Arahan dari kolega lain.
   1.4 Kekurangan keterampilan yang dapat diatasi dengan pelatihan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.4.1 Mereka yang tidak membutuhkan sesi pelatihan formal atau tambahan tetapi singkat, tugas yang biasa digunakan seperti:

a. Keterampilan layanan pelanggan.
b. Keterampilan teknis atau praktis seperti peralatan operasi, membuat sesuatu atau melengkapi dokumentasi.
c. Menjual atau mempromosikan produk dan servis.

1.5 Waktu dan tempat yang cocok dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Sedang bekerja selama jam kerja.

1.5.2 Sebelum atau setelah bekerja.

1.5.3 Di lokasi simulasi jauh dari tempat kerja yang sebenarnya.

1.6 Keterampilan khusus dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung pengenalan peralatan baru.

1.6.2 Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung pengenalan proses baru.

1.6.3 Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung pengenalan prosedur baru.

1.6.4 Keterampilan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas secara efektif dan efisien.

1.7 Pengetahuan yang mendukung mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Pengetahuan tentang proses dan prosedur.

1.7.2 Pengetahuan tentang prinsip dan praktik.

1.7.3 Pengetahuan tentang teori yang menopang keterampilan teknis.

1.7.4 Keterampilan komunikasi yang berkontribusi pada hubungan yang produktif dan harmonis antara karyawan dan pelanggan.

1.7.5 Keterampilan kerja tim yang berkontribusi pada hubungan dan hasil kerja yang produktif.

1.7.6 Keterampilan memecahkan masalah yang berkontribusi pada hasil yang produktif.

1.7.7 Keterampilan perencanaan dan pengorganisasian yang berkontribusi pada perencanaan strategis jangka panjang dan jangka pendek.

1.7.8 Keterampilan manajemen diri yang berkontribusi terhadap kepuasan dan pertumbuhan karyawan.

1.7.9 Keterampilan belajar yang berkontribusi pada peningkatan dan perluasan yang berkelanjutan dalam operasi dan hasil karyawan dan perusahaan.

1.7.10 keterampilan teknologi yang berkontribusi pada pelaksanaan tugas yang efektif.

1.8 Umpan balik mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Membimbing orang yang sedang dilatih menjadi bagian inti dari sesi pembinaan.

1.8.2 Bersikap konstruktif sehingga orang yang dibimbing merasa terdorong dan termotivasi untuk meningkatkan praktiknya.

1.8.3 Tepat waktu sehingga orang yang dilatih dapat menggunakan umpan balik untuk dijadikan panduan pelatihan.

1.8.4 Dikaitkan dengan pernyataan yang jelas tentang perkembangan pembelajaran yang teratur sehingga orang yang dilatih memiliki indikasi yang jelas tentang bagaimana meningkatkan kinerjanya.

1.8.5 Berfokus pada pencapaian, bukan usaha; pekerjaan harus dinilai, bukan orang yang dilatih.

1.8.6 Menjadi spesifik untuk hasil pembelajaran dari sesi pembinaan sehingga penilaian secara jelas terkait dengan pembelajaran.

1.8.7 Membimbing orang untuk menjadi pembelajar mandiri dan kritis terhadap diri sendiri.

1.8.8 Memberikan pendekatan pengembangan untuk pencapaian seperangkat keterampilan tertentu.

1.9 Kemajuan monitor harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mengidentifikasi kemajuan orang yang dilatih.

1.9.2 Mengidentifikasi jika perubahan pada konten sesi pelatihan perlu dilakukan.

1.9.3 Mengidentifikasi perubahan pada proses pembinaan yang perlu dilakukan.

1.10 Masalah atau kesulitan kinerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Umpan balik dari pelanggan, yaitu kepuasan pelanggan.

1.10.2 Umpan balik dari pengawas.

1.10.3 Observasi kerja.

1.10.4 Kinerja.

1.10.5 Ulasan kinerja.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.2.1 Komputer

2.2.2 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.3.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.3.2 Aplikasi.

2.3.3 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRD.CL8.02 *Coach Others in Job Skills*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
    1.1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan:
        1.1.1 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis untuk melatih orang lain dalam keterampilan kerja baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.
        1.1.2 Penilaian harus berkaitan dengan area kerja individu, peran pekerjaan, dan area tanggung jawab.
        1.1.3 Penilaian harus mencakup kegiatan proyek atau pekerjaan yang memungkinkan kandidat untuk melatih orang lain.
    1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:
        1.2.1 Studi kasus.
        1.2.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
        1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
        1.2.4 Bukti portofolio.
        1.2.5 Penyelesaian masalah.
        1.2.6 Permainan peran.
        1.2.7 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.
        1.2.8 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi
    (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Prinsip-prinsip dasar pembinaan menunjukkan kemampuan dalam keterampilan komunikasi, khususnya penggunaan teknik bertanya dan kejelasan dalam komunikasi lisan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menunjukkan kemampuan dalam keterampilan yang dilatih

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kesabaran dalam pendampingan sehingga orang yang dibimbing merasa terdorong dan termotivasi untuk meningkatkan kemampuannya

4.2 Cermat dalam melihat hasil pencapaian kinerja orang yang dibimbing

4.3 Rajin dalam memantau perkembangan orang yang dibimbing

5. Aspek kritis

5.1 Keaktifan dalam memberikan dukungan pada pelatihan kerja dengan umpan balik yang konstruktif dan mendukung

5.2 Keaktifan dalam berkomunikasi dengan orang-orang dari beragam latar belakang

5.3 Kecermatan dalam memantau kemajuan rekan kerja yang dilatih dan mengevaluasi efektivitas pelatihan

KODE UNIT : **N.79JPW00.111.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Penilaian Kinerja Karyawan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk merencanakan, melakukan, dan mengevaluasi penilaian kinerja staf dalam suatu organisasi yang memanfaatkan penilaian staf formal.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan kinerja staf penilaian	1.1 **Konteks untuk penilaian kinerja staf** dalam bisnis **ditentukan**. 1.2 **pilihan penilaian kinerja staf** perusahaan **dibedakan** sesuai ketentuan. 1.3 **Informasi tentang penilaian kinerja staf** yang akan dinilai **dibagikan** sesuai ketentuan. 1.4 **Fokus awal penilaian kinerja staf** untuk setiap anggota staf **ditentukan**. 1.5 **Dokumen untuk mencatat statistik penilaian kinerja dan data kinerja staf yang teridentifikasi disiapkan** sesuai ketentuan. 1.6 Rencana kegiatan untuk memandu pelaksanaan penilaian kinerja staf dirancang sesuai ketentuan.
2. Melakukan penilaian kinerja staf	2.1 Bukti kinerja staf berdasarkan tempat kerja dikumpulkan sesuai ketentuan. 2.2 Data kinerja karyawan ditafsirkan sesuai ketentuan.
3. Mengevaluasi penilaian kinerja staf	3.1 **Penilaian wawancara untuk kinerja staf** dipersiapkan sesuai ketentuan. 3.2 **Kinerja staf individu** ditinjau sesuai ketentuan. 3.3 **Target Penilaian kinerja staf untuk periode berikutnya** disiapkan sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler*.

e. *Incentive house*.

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agent Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Menentukan konteks untuk penilaian kinerja staf dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Menyelaraskan kinerja staf secara individu dengan tujuan organisasi dan/atau departemen yang dinyatakan dalam bisnis dan rencana operasional terkait lainnya.

1.2.2 Mengoptimalkan potensi staf secara individu.

1.2.3 Mengidentifikasi sasaran kinerja tempat kerja untuk staf individu.

1.2.4 Referensi silang kinerja staf individu terhadap kebutuhan tempat kerja umum, termasuk persyaratan daftar nama, tingkat perdagangan, persyaratan tempat kerja istimewa.

1.2.5 Mengintegrasikan persyaratan kinerja staf individu dengan pelatihan staf internal.

1.3 Pilihan penilaian kinerja staf harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pengukuran referensi kriteria.

1.3.2 Penilaian diri.

1.3.3 Penilain sejawat.

1.3.4 Pengamata manajer/pemilik.

1.3.5 Analisis statistik.

1.3.6 Metode skala penilaian.

1.3.7 Metode pemeringkatan atau perbandingan.

1.3.8 Sistem eksklusif yang bersedia secara komersial.

1.4 Membagikan informasi penilaian kinerja staf di antara staf yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Menyebutkan penilaian kinerja staf di seluruh organisasi pada semua wawancara yang dilakukan untuk staf baru.

1.4.2 Termasuk menyebutkan penilaian kinerja staf dalam kegiatan staf reguler, termasuk internal pelatihan, briefing, rapat, dll.

1.4.3 Menjelaskan bahwa proses penilaian kinerja staf berlaku untuk semua karyawan dalam bisnis, termasuk penyelia, manajer, dll.

1.4.4 Menjelaskan bahwa proses penilaian kinerja staf sedang berlangsung dan bersifat siklus berbicara dengan masing-masing staf, termasuk secara pribadi untuk:

a. Menentukan fokus penilaian kinerja staf untuk periode mendatang.

b. Menjelaskan dukungan yang tersedia untuk staf.

c. Meyakinkan staf bahwa pekerjaan tidak terancam oleh proses penilaian kinerja staf.

d. Mengkonfirmasi bahwa semua staf, termasuk manajemen, tunduk pada penilaian kinerja staf.

1.4.5 Memberi tahu staf diawal setiap pertemuan dan acara khusus tentang hal-hal yang berkaitan dengan penilaian kinerja staf.

1.4.6 Menggunakan staf berpengalaman/senior untuk membantu dalam 'menjual manfaat' dari penilaian kinerja staf untuk staf baru.

1.4.7 Mengembangkan akta penilaian kinerja staf individu/ kontrak tempat kerja, menetapkan kesepakatan antara karyawan dan penyelia persis seperti apa yang akan dinilai dan bagaimana proses penilaian kinerja selama periode yang diidentifikasi kepada staf yang ditargetkan.

1.5 Menentukan fokus awal penilaian kinerja staf harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Memahami bahwa akta penilaian kinerja staf yang akan datang/ kontrak tempat kerja akan dilakukan.

1.5.2 Berdasarkan hasil penilaian kinerja staf awal.

1.5.3 Mengidentifikasi target yang sah dan adil untuk anggota staf, termasuk negosiasi tentang ini target dan kesepakatan asli tentang apa yang akan dihitung sebagai target praktis dan objektif.

1.5.4 Memastikan staf memahami kriteria yang akan digunakan untuk menilai kinerja tempat kerja mereka.

1.5.5 Termasuk spesifikasi dan deskripsi Indikator Kinerja Utama (IKU) dan target kinerja.

1.5.6 Meminta staf untuk menandatangani salinan akta penilaian kinerja staf/kontrak kerja mereka.

1.5.7 Mengisi salinan masing-masing akta penilaian kinerja/ kontrak kerja masing-masing staf.

1.5.8 Memberikan kepada masing-masing anggota staf salinan dokumen akta/kontrak tempat kerja yang terkait dengan individu yang mereka sepakati.

1.6 Mempersiapkan dokumen untuk mencatat penilain statistik dan kinerja staf yang dimaksud. Data harus terkait dengan:

1.6.1 Menyiapkan daftar periksa.

1.6.2 Menyiapkan formulir pengumplan data.

1.7 Rancangan rencana tindakan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mengidentifikasi sumber daya untuk mendukung penilaian kinerja staf secara individu.

1.7.2 Mengidentifikasi jadwal waktu untuk penilaian kinerja staf secara individu, termasuk tanggal dan jam.

1.7.3 Diperlukan untuk pelatihan dan informasi prasyarat lain yang diperlukan untuk dipelajari, staf informal wawancara/rapat penilaian, pendampingan, pelatihan eksternal, yang sesuai.

1.7.4 Mengidentifikasi personel yang bertanggung jawab atas kegiatan yang terdapat dalam rencana.

1.7.5 Mengidentifikasi kegiatan yang akan digunakan selama periode penilaian kinerja staf yang dimaksud.

1.7.6 Memperoleh persetujuan dari masing-masing staf bahwa penilaian kinerja staf mereka akta/kontrak tempat kerja berisi tujuan dan jadwal yang sah dan dapat dicapai.

1.8 Mengumpulkan bukti berbasis tempat kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mengimplementasikan individu dan rencana kegiatan yang disepakati untuk staf individu.

1.8.2 Memastikan unsur-unsur informal dari kinerja tempat kerja dimasukkan dalam pemerolehan informasi tempat kerja formal.

1.8.3 Menggunakan formulir yang disiapkan untuk memastikan data yang diidentifikasi diambil.

1.8.4 Menggunakan berbagai sumber pengumpulan data untuk memastikan kesesuaian informasi 360°.

1.8.5 Memastikan objektivitas dalam pengumpulan data.

1.8.6 Melibatkan orang lain yang relevan dalam proses pengumpulan data.

1.9 Menafsirkan data kinerja karyawan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menentukan pola dalam data.

1.9.2 Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan staf secara individu.

1.9.3 Membuat keputusan dan mengembangkan kesimpulan berdasarkan data objektif yang ditangkap.

1.9.4 Mencari informasi pendukung untuk memvalidasi kesimpulan yang dicapai.

1.9.5 Mengabaikan data yang tidak relevan.

1.9.6 Membandingkan data kinerja aktual dengan target dan statistik yang ditentukan dan diidentifikasi.

1.9.7 Menjaga privasi dan kerahasiaan informasi yang diperoleh.

1.10 Mempersiapkan wawancara penilaian kinerja staf dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Mengembangkan rencana tentang bagaimana melakukan wawancara penilaian kinerja staf.

1.10.2 Memastikan mengenal fakta-fakta yang berkaitan dengan penilaian kinerja staf individu.

1.10.3 Termasuk data yang diambil, Indikator Kinerja Utama (IKU) yang terdapat pada akta penilaian kinerja staf/kontrak kerja yang relevan.

1.10.4 Menentukan konteks akta penilaian kinerja staf/kontrak kerja, termasuk identifikasi perlunya dorongan, selamat, ekstensi, disiplin, tindakan, dll.

1.10.5 Mengidentifikasi bukti pendukung spesifik untuk digunakan dalam menggambarkan poin-poin yang perlu dibuat selama wawancara.

1.10.6 Mengidentifikasi tindakan yang akan datang yang mungkin akan diambil anggota staf selama pelaksanaan penilaian kinerja staf periode berikutnya.

1.10.7 Menyiapkan rekomendasi untuk dibuat kepada staf individu.

1.10.8 Mengidentifikasi lokasi dan waktu untuk wawancara penilaian/evaluasi kinerja staf, termasuk tempat sehingga dapat memfasilitasi interaksi positif antara anggota staf dan penyelia.

1.11 Meninjau kinerja masing-masing staf dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Bertemu secara pribadi dengan masing-masing anggota staf.

1.11.2 Mengkaji tujuan yang ditetapkan dalam akta/tempat kerja penilaian kinerja masing-masing staf dan kontrak untuk periode tersebut.

1.11.3 Mengingatkan anggota staf tentang sifat siklus proses penilaian kinerja staf.

1.11.4 Menjelaskan data, fakta, statistik yang telah diambil terkait dengan target yang diidentifikasi untuk periode yang dimaksud.

1.11.5 Menjelaskan interpretasi fakta dan statistik.

1.11.6 Memberikan kesempatan bagi anggota staf untuk memberi masukan dan mengomentari informasi/data disediakan.

1.11.7 Memberi selamat kepada anggota staf atas hasil positif.

1.11.8 Mendorong anggota staf yang kinerjanya kurang memenuhi kriteria Indikator Kinerja Utama (IKU) yang ditetapkan untuk periode tersebut, jika sesuai.

1.11.9 Anggota staf konseling yang dianggap sebagai kinerja staf aktual tidak memenuhi kriteria yang disepakati/kriteria kinerja utama, karena kurangnya aplikasi, termasuk penyebutan tindakan disipliner yang mungkin diikuti jika kinerja tidak meningkat ke minimum tingkat yang dibutuhkan.

1.11.10 Menawarkan dukungan organisasi dan staf bagi staf untuk mencapai kinerja yang diperlukan sesuai dengan standar dan target.

1.12 Mempersiapkan target penilaian kinerja staf untuk periode berikutnya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Memperluas target saat ini.

1.12.2 Memperkenalkan fokus baru untuk periode tersebut, termasuk dimasukkannya kriteria kinerja utama yang baru yang bertentangan dengan kriteria kinerja utama yang direvisi.

1.12.3 Menentukan jadwal yang harus diterapkan pada target/ kriteria kinerja utama.

1.12.4 Mengidentifikasi dukungan dan sumber daya untuk membantu mencapai target/kriteria kinerja utama.

1.12.5 Memperoleh persetujuan dari anggota staf mengenai tujuan dukungan yang direvisi/baru, dan garis waktu.

1.12.6 Menandatangani akta penilaian kinerja staf baru/kontrak kerja untuk periode tersebut.

1.12.7 Memberikan salinan dokumen penilaian kinerja/kontrak kerja kepada anggota staf yang ditandatangani.

1.12.8 Mengajukan akta penilaian kinerja staf/kontrak kerja.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Sistem operasi komputer

2.2.3 Aplikasi/perangkat lunak

2.2.4 Jaringan internet

2.2.5 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRD.CL8.09 *Plan, Conduct and Evaluate a Staff Performance Assessment*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai dalam atau di luar pekerjaan

1.1.1 penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui sebuah kegiatan simulasi

yang didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasar.

1.1.2 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu atau bidang tanggung jawab.

1.2 Metode penilaian dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Bukti portofolio.

1.2.5 Penyelesaian masalah.

1.2.6 Permainan peran.

1.2.7 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

1.2.8 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan kinerja staf

3.1.2 Penilaian dan pengembangan staf

3.1.3 Pemantauan di tempat kerja

3.1.4 Pengetahuan dokumentasi yang dapat digunakan untuk memandu kinerja staf dan mendapatkan data yang relevan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menerapkan prinsip-prinsip berbagai pilihan penilaian kinerja staf

3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan rapat, komunikasi, negosiasi, konseling dan teknik

3.2.3 Kemampuan untuk merekam dan menganalisis data di tempat kerja terkait dengan kinerja staf

3.2.4 Kemampuan untuk merencanakan dan menjadwalkan kegiatan kinerja staf di tempat kerja, termasuk pelatihan, latihan sesi, bimbingan, pelatihan, pelatihan di luar pekerjaan, latihan

3.2.5 Kemampuan untuk merencanakan dan melakukan konseling staf dan sesi/wawancara kinerja di tempat kerja

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Disiplin
   4.2 Bertanggung jawab
   4.3 Mampu bekerja sama

5. Aspek kritis
   5.1 Ketelitian dalam merencanakan fokus penilaian kinerja staf
   5.2 Ketepatan dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menarik kesimpulan dari informasi dan data yang didapat sebagai hasil dari penilaian kinerja staf yang dinominasikan untuk periode tertentu

KODE UNIT : **N.79JPW00.112.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Program Pelatihan dan Pengembangan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengimplementasikan, memantau dan mengevaluasi program pelatihan dan pengembangan di tempat kerja; unit ini tidak membahas pengembangan program pelatihan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melaksanakan pelatihan dan program pengembangan di tempat kerja	1.1 **Kegiatan** yang terdapat dalam **rencana yang ditetapkan** untuk pelatihan dan program pengembangan di tempat kerja diidentifikasi. 1.2 **Kegiatan** yang terkandung dalam pelatihan dan program pengembangan tempat kerja **diutamakan**. 1.3 **Sumber daya** yang diperlukan untuk mendukung implementasi pelatihan dan program pengembangan tempat kerja **diidentifikasi**. 1.4 **Peran dan tanggung jawab** untuk mencapai hasil yang diidentifikasi dari program pelatihan dan pengembangan dialokasikan tempat kerja yang ditetapkan. 1.5 **Personel yang relevan** diinformasikan tentang peran dan tanggung jawab mereka. 1.6 **Staf dilatih** sesuai kebutuhan untuk memungkinkan implementasi pelatihan tempat kerja dan program pengembangan. 1.7 **Pelatihan di tempat kerja dan program pengembangan dilaksanakan** sesuai dengan rencana yang ditetapkan.
2. Memantau program pelatihan dan pengembangan di tempat kerja	2.1 **Implementasi dan kemajuan** program pelatihan dan pengembangan tempat kerja **dilacak**. 2.2 **Kegiatan pemantauan** untuk program pelatihan dan pengembangan tempat kerja **didokumentasikan**.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.3 **Variasi diidentifikasi** dari yang rencana program pelatihan dan pengembangan yang ditetapkan. 2.4 **Variasi yang teridentifikasi diselidiki** sesuai ketentuan. 2.5 **Tindakan perbaikan** diambil untuk mengatasi masalah yang diidentifikasi**.** 2.6 **Perbaikan rutin** dilakukan sesuai ketentuan.
3. Mengevaluasi program pelatihan dan pengembangan di tempat kerja	3.1 **Implementasi** yang diidentifikasi program pelatihan dan pengembangan tempat kerja **ditinjau**. 3.2 **Hasil program pelatihan dan pengembangan tempat kerja terhadap target yang ditetapkan dibandingkan**. 3.3 **Umpan balik** dari para peserta di program pelatihan dan pengembangan tempat kerja **dikumpulkan**. 3.4 **Laporan evaluasi** pada program pelatihan dan pengembangan tempat dihasilkan. 3.5 **Laporan evaluasi disalurkan** sesuai ketentuan. 3.6 Laporan evaluasi diarsipkan. 3.7 Perubahan yang disetujui pada program pelatihan dan pengembangan tempat kerja sebagai hasil dari proses evaluasi dimulai.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

         a. *Tour Operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler*.
         e. *Incentive house*.

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agent Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Kegiatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Sesi pelatihan formal dan informal, termasuk belajar mandiri, *on-the-job, blended learning, e-learning*.

1.2.2 Sesi latihan.

1.2.3 Ketentuan pelatihan internal dan/atau eksternal.

1.2.4 Pendampingan.

1.2.5 Pelatihan.

1.2.6 Penggunaan kunjungan lapangan, pembicara tamu, pembelajaran pengalaman.

1.2.7 Keterlibatan organisasi lain.

1.2.8 Pertukaran peran, termasuk peluang untuk bertindak di posisi yang lebih tinggi, pertukaran pekerjaan dan penugasan.

1.2.9 Kehadiran peserta dalam rapat, seminar, konferensi, dan lokakarya.

1.3 Rencana yang sudah ditetapkan mengacu pada rencana yang dikembangkan oleh organisasi untuk memandu implementasi program pelatihan dan pengembangan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Identifikasi kebutuhan staf umum dan/atau perorangan.

1.3.2 Jadwal untuk implementasi.

1.3.3 Sumber daya yang tersedia untuk mendukung implementasi.

1.3.4 Peran dan tanggung jawab.

1.3.5 Tonggak sejarah untuk program.

1.3.6 Target, sasaran, hasil yang diharapkan dan Indikator Kinerja Utama (IKU) untuk program.

1.3.7 Tanggal peninjauan.

1.3.8 Proses perekaman dan evaluasi.

1.3.9 Lingkup otoritas yang relevan.

1.4 Prioritas kegiatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Mengidentifikasi kebutuhan mendesak, termasuk persyaratan rencana, keselamatan, persyaratan layanan, risiko, kekurangan staf yang akan diidentifikasi, dll.

1.4.2 Menilai kebutuhan akan persyaratan hukum dan kepatuhan lainnya.

1.4.3 Mengevaluasi pertimbangan terkait waktu.

1.4.4 Mengidentifikasi biaya terkait.

1.4.5 Menentukan ketersediaan sumber daya.

1.4.6 Menentukan batasan operasional, seperti pengisian ulang, tingkat permintaan bisnis, legal.

1.4.7 Keharusan tentang perizinan/sertifikat, kebijakan organisasi dan prosedur yang berkaitan dengan pengiriman layanan ke pelanggan internal dan eksternal.

1.5 Sumber daya harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Sumber daya fisik.

1.5.2 Sumber daya manusia.

1.5.3 Sumber keuangan.

1.5.4 Sumber daya terkait waktu.

1.6 Peran dan tanggung jawab dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pengembangan konten program.

1.6.2 Pengembangan materi dan sumber daya pelatihan pendukung.

1.6.3 Penelitian peluang pelatihan dan pengembangan.

1.6.4 Klarifikasi kebutuhan individu dan kelompok.

1.6.5 Akuisisi bahan pelatihan dan keterdesiaan sumber daya secara komersial.

1.6.6 Identifikasi lokasi/tempat yang akan digunakan.

1.6.7 Identifikasi staf yang relevan untuk mengimplementasikan program.

1.6.8 Pengembangan struktur dukungan bagi para peserta untuk mendukung implementasi program.

1.7 Personel yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Pelatih dan penilai.

1.7.2 Peserta dalam program.

1.7.3 Koordinator pelatihan.

1.7.4 Pengawas.

1.7.5 Staf opersional senior.

1.7.6 Ahli subjek dan teknis.

1.8 Melatih staf dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Memberi tahu staf sehubungan dengan protokol internal mengenai program pelatihan dan pengembangan.

1.8.2 Termasuk kewajiban, tanggung jawab, pendanaan, dokumentasi, pencatatan.

1.8.3 Memberikan pelatihan operasional spesialis jika diperlukan.

1.8.4 Menyediakan kursus *train the trainer* untuk pelatih, mentor.

1.9 Melaksanakan program pelatihan dan pengembangan di tempat kerja harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Mengikuti pedoman yang disajikan dalam rencana yang relevan.

1.9.2 Menyesuaikan implementasi langsung berdasarkan munculnya masalah yang tidak terduga.

1.9.3 Menanggapi kebutuhan individu para peserta dan memenuhi perbedaan-perbedaan individual semaksimal mungkin.

1.9.4 Menghindari membuat keputusan tidak sah yang bertentangan dengan arahan yang tercantum dalam rencana yang yang disetujui dan ditetapkan.

1.10 Melacak implementasi dan kemajuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Memastikan catatan yang diperlukan dan yang dimaksud untuk dijaga dan diperbarui sesuai kebutuhan.

1.10.2 Mengamati pengeluaran yang terkait dengan implementasi program.

1.10.3 Berhubungan dengan peserta.

1.10.4 Melakukan pengamatan pribadi.

1.10.5 Bekerja sama dengan orang-orang yang terkena dampak program, termasuk staf internal, pemasok dan pelanggan, yang sesuai.

1.10.6 Membandingkan pencapaian aktual dengan proyeksi.

1.11 Merekam kegiatan pemantauan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Mencatat informasi statistik, termasuk waktu yang terpakai/diambil, biaya, jumlah staf.

1.11.2 Terlibat, pemborosan dan beberapa faktor penggunaan lainnya.

1.11.3 Merekam informasi kualitatif, termasuk referensi ke standar pelayanan, tingkat kepuasan, permasalahan yang timbul.

1.11.4 Menggunakan catatan kertas dan/atau elektronik.

1.11.5 Membuat catatan tersedia untuk orang lain yang relevan dalam organisasi.

1.12 Mengidentifikasi perbedaan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Mencatat hasil signifikan positif dan/atau negatif yang sebenarnya ketika dibandingkan dengan hasil awal target, sasaran, hasil yang diharapkan dan indikator kinerja utama (IKU).

1.13 Menyelidiki perbedaan yang teridentifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Melakukan kegiatan yang dirancang untuk mengidentifikasi akar penyebab perbedaan positif atau negatif yang signifikan dari target yang ditetapkan/ diproyeksikan, tujuan, hasil yang diharapkan dan kunci indikator kinerja utama.

1.13.2 Menganalisis kegiatan implementasi.

1.13.3 Menyelidiki orang-orang yang terlibat dalam program, termasuk pelatih, peserta dan lain-lain.

1.13.4 Menyelidiki tempat dan bahan pendukung serta sumber daya yang digunakan dalam implementasi.

1.13.5 Mewawancarai peserta.

1.13.6 Mengidentifikasi setiap perubahan yang telah terjadi dalam konteks operasional perusahaan tuan rumah.

1.13.7 Memverifikasi hasil kegiatan pemantauan untuk memastikan bahwa hasil yang diidentifikasi mencerminkan kenyataan.

1.14 Tindakan perbaikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Merevisi rencana yang telah ditetapkan dalam konteks terluas.

1.14.2 Menambah dan/atau mengubah penyediaan sumber daya, termasuk sumber daya fisik dan terkait waktu.

1.14.3 Menghapus, mengganti atau mengubah struktur dan komposisi kelompok yang terlibat dalam program pelatihan dan pengembangan.

1.14.4 Mengubah fokus program berdasarkan informasi yang ditemukan.

1.14.5 Melibatkan pemangku kepentingan utama dalam proses tersebut.

1.14.6 Membatalkan atau menunda program.

1.15 Tinjauan implementasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Mewawancarai peserta.

1.15.2 Merefleksikan masalah yang dihadapi.

1.15.3 Mempertimbangkan lingkungan yang ada/direvisi di mana program pelatihan dan pengembangan dilaksanakan untuk mengidentifikasi perubahan yang perlu diakomodasikan ke masa depan.

1.15.4 Mengumpulkan semua data dan informasi yang relevan yang telah ditangkap/direkam selama program pelaksanaan.

1.15.5 Mengidentifikasi rencana bisnis dan strategis organisasi.

1.16 Membandingkan hasil program pelatihan dan pengembangan tempat kerja terhadap target yang ditetapkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Mencocokkan hasil aktual dengan hasil yang diharapkan.

1.16.2 Mengidentifikasi titik-titik variasi yang signifikan.

1.16.3 Menemukan faktor tidak berwujud (berupa pelayanan) yang berdampak pada hasil keseluruhan program.

1.16.4 Mencatat faktor luar biasa yang berdampak pada implementasi program, termasuk identifikasi.

1.16.5 Efek yang dihasilkan sebagai hasilnya.

1.16.6 Menghitung efektivitas sumber daya yang dikeluarkan terhadap hasil yang dicapai secara independen dari target yang diproyeksikan, dll.

1.17 Umpan balik yang sah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Melakukan sesi peninjauan dan umpan balik.

1.17.2 Menyediakan formulir evaluasi dan umpan balik.

1.17.3 Memfasilitasi umpan balik elektronik.

1.17.4 Meminta umpan balik secara aktif.

1.17.5 Memastikan umpan balik 360 derajat diterima, jika tepat.

1.18 Laporan evaluasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Program pelatihan awal dan pengembangan, termasuk hasil yang diharapkan.

1.18.2 Sumber daya yang digunakan.

1.18.3 Individu yang terlibat.

1.18.4 Masalah yang dihadapi.

1.18.5 Hasil aktual yang dicapai.

1.18.6 Masalah dan pelatihan serta pengembangan tertunda yang diidentifikasi.

1.18.7 Rekomendasi untuk perubahan dan tindakan di masa depan terkait dengan program pelatihan dan pengembangan.

1.19 Mendistribusikan laporan evaluasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Distribusi elektronik dan/atau kertas.

1.19.2 Menjelaskan laporan.

1.19.3 Memberikan contoh spesifik isu dan masalah.

1.19.4 Menafsirkan data yang terdapat dalam laporan.

1.19.5 Mendorong munculnya pertanyaan.

1.19.6 Memfasilitasi diskusi dan debat.

1.19.7 Mencari persetujuan dan otorisasi untuk rekomendasi yang terdapat dalam laporan.

2 Peralatan dan perlengkapan

2.10 Peralatan

2.2.1 Komputer

2.2.2 Alat komunikasi

2.11 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Jaringan internet

2.2.3 *Printer*

3 Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4 Norma dan standar

4.10 Norma

(Tidak ada.)

4.11 Standar

4.11.2 Common ASEAN Tourism Curriculum - D2.TRD.CL8.10 *Implement, Monitor, and Evaluate a Training and Development*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan:
      1.1.1 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui sebuah kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendukung.
      1.1.2 Penilaian harus berkaitan dengan area kerja perorangan atau area tanggung jawab.
   1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:
      1.2.1 Studi kasus.
      1.2.2 Penegamatan praktik kinerja kandidat.
      1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.4 Bukti portofolio.
      1.2.5 Penyelesaian masalah.
      1.2.6 Permainan peran.
      1.2.7 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.
      1.2.8 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan pelatihan dan pengembangan
      3.1.2 Program dan rencana pelatihan dan pengembangan yang ada dalam organisasi
      3.1.3 Pelatihan dan kebutuhan pengembangan untuk organisasi
      3.1.4 Sumber daya yang dialokasikan untuk mendukung pengiriman pelatihan dan pengembangan program

3.1.5 Keahlian dan sumber daya lain yang tersedia untuk membantu dalam pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menerapkan prinsip-prinsip akses dan kesetaraan

3.2.2 Menggunakan teknik manajemen yang berkaitan dengan implementasi, pemantauan dan evaluasi program

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Tepat waktu dalam membuat hasil *monitoring* dan evaluasi

4.2 Handal dalam berkoordinasi dengan orang – orang yang terkait

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengimplementasikan pelatihan tempat kerja yang dicalonkan

5.2 Kecermatan dalam memantau program pelatihan dan pengembangan tempat kerja

5.3 Ketelitian dalam mengevaluasi program pelatihan dan pengembangan tempat kerja yang dicalonkan

KODE UNIT : **N.79JPW00.113.2**

JUDUL UNIT : **Menerapkan Standar Industri Untuk Tim Penyelia**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menerapkan standar industri untuk pengawasan kegiatan operasional sehari-hari di tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan konteks tim penyelia	1.1 Anggota tim diidentifikasikan. 1.2 **Dasar pemikiran untuk menerapkan standar industri di tempat kerja** diidentifikasi 1.3 **Hasil yang tidak memenuhi standar industri** diidentifikasi. 1.4 **Peran penyelia** dalam tim dijelaskan untuk menerapkan standar industri. 1.5 **Hak dan tanggung jawab anggota tim** dijelaskan dalam kaitannya dengan standar industri. 1.6 **Tujuan tim** dijelaskan dalam kaitannya dengan pelaksanaan standar industri.
2. Menerapkan ketentuan pelayanan sesuai standar industri untuk tim penyelia	2.1 **Penjelasan mengenai standar industri** yang berkaitan dengan ketentuan pelayanan yang berlaku di perusahaan dilakukan. 2.2 **Pemantauan pelaksanaan ketentuan pelayanan sesuai standar industri** di perusahaan dilaksanakan. 2.3 **Rekomendasi perbaikan** ketentuan pelayanan yang sesuai standar industri di perusahaan diajukan.
3. Menerapkan pelatihan dan pengembangan profesional sesuai standar industri untuk tim penyelia	3.1 Standar industri yang berkaitan dengan pelatihan dan pengembangan profesional yang berlaku di perusahaan diidentifikasi 3.2 Pelaksanaan **pelatihan dan pengembangan profesional sesuai standar industri** di perusahaan dipantau. 3.3 Perbaikan pelatihan dan pengembangan profesional sesuai standar industri di perusahaan direkomendasikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Menerapkan penyajian dokumentasi sesuai standar industri kepada tim penyelia	4.1 Standar industri yang berkaitan dengan penyajian dokumentasi yang berlaku di perusahaan diidentifikasi. 4.2 Pelaksanaan **penyajian dokumen sesuai standar industri** di perusahaan dipantau. 4.3 Perbaikan penyajian dokumen yang sesuai standar industri di perusahaan direkomendasikan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang berusaha untuk secara proaktif menerapkan standar industri untuk pelayanan melalui pengawasan dalam pembagian kerja di industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler*.

e. *Incentive house*.

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Dasar pemikiran untuk menerapkan standar industri di tempat kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Pertahankan tingkat layanan.

1.2.2 Timbulkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan dalam bisnis dan industri.

1.2.3 Tunjukan konsistensi dalam memperlakukan pelanggan.

1.2.4 Sediakan pedoman untuk staf ketika berhadapan dengan pelanggan.

1.2.5 Penuhi persyaratan eksternal yang ada.

1.2.6 Bangun dan promosikan reputasi bisnis.

1.2.7 Penuhi standar yang diiklankan sesuai yang diajukan oleh badan-badan industri dan asosiasi.

1.3 Hasil jika tidak memenuhi standar industri dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Kehilangan bisnis.

1.3.2 Reputasi bisnis yang buruk.

1.3.3 Sanksi, termasuk dihapuskan dari badan industri atau organisasi, penghapusan hak-hak yang menempel sebagai anggota organisasi.

1.3.4 Ulasan media yang negatif.

1.3.5 Mengurangi tingkatan industri dan pengetahuan produk di antara karyawan.

1.3.6 Meningkatnya keluhan pelanggan dan tingginya tingkat ketidakpuasan terhadap pelayanan.

1.3.7 Kemungkinan peningkatan insiden operasional yang tidak diinginkan, termasuk kesalahan administrasi, kecelakaan, kesalahan dan kerugian harta benda dan uang.

1.4 Peran penyelia dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Tanggung jawab harian untuk melaksanakan standar industri dan atau perusahaan sebagaimana mereka berlaku untuk setiap individu dalam kegiatan operasional pekerjaan.

1.4.2 Tugas pengawasan standar, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian dan susuan kepegawaian.

1.5 Hak dan tanggung jawab anggota tim harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Hak dan tanggung jawab sebagaimana dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Kontrak kerja.

b. Undang-undang dan peraturan dari negara tuan rumah yang relevan.

c. Kebijakan dari perusahaan tuan rumah.

d. Kode praktik yang relevan yang berlaku di tempat kerja.
e. Persyaratan hukum umum.
f. Hak dan tanggung jawab tertentu sebagaimana tercantum dalam pelatihan.
g. Hak khusus dan tanggung jawab yang melekat pada posisi dinominasikan dalam perusahaan tuan rumah.

1.5.2 Tanggung jawab yang berlaku untuk hubungan pemberi kerja karyawan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Ketaatan.
b. Bertindak dengan itikad baik.
c. Tugas untuk memperhitungkan uang yang diterima.
d. Kerahasiaan.
e. Berolahraga sehubungan dengan keterampilan dan perawatan memberikan informasi tentang karyawan lain.

1.6 Tujuan tim dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Rencana bisnis untuk organisasi dan/atau departemen.

1.6.2 Spesifikasi kriteria dan *Key Performance Indicator* (KPI).

1.6.3 Kegiatan individu yang dilakukan oleh organisasi.

1.6.4 Tanggung jawab individu dalam konteks tim secara keseluruhan.

1.6.5 Integrasi kinerja tim dalam fungsi yang lebih luas dari organisasi.

1.6.6 Tingkat kewenangan untuk anggota tim individu.

1.6.7 Tingkat kebebasan bertindak untuk anggota tim individu.

1.6.8 Setiap area yang mengidentifikasi standar industri menerapkannya dalam organisasi.

1.6.9 Menentukan area dan kegiatan yang tidak berlaku di standar industri.

1.7 Menjelaskan standar industri dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mengidentifikasi standar industri yang berlaku untuk aplikasi kerja individu, termasuk asal dan alasan mereka.

1.7.2 Menafsirkan standar yang berkaitan dengan tempat kerja dan situasi individu, termasuk penyediaan contoh untuk menggambarkan aplikasi mereka.

1.7.3 Menerapkan standar yang sudah diidentifikasi, termasuk memfasilitasi pengenalan dan pemeliharaan standar melalui pelatihan, penyediaan sumber daya pendukung dan membantu dalam aplikasi dari standar tersebut.

1.8 Memonitor pelaksanaannya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Memonitor pelaksanaan.

1.8.2 Mengelola kinerja tim.

1.8.3 Memverifikasi tingkat standar implementasi.

1.8.4 Masalah kualitas pemeriksaan.

1.8.5 Membandingkan kinerja aktual terhadap kriteria yang relevan dan indikator kinerja utama.

1.8.6 Menentukan efektivitas dan tingkat kepuasan pelanggan.

1.8.7 Memvalidasi kepatuhan dengan persyaratan eksternal.

1.8.8 Mengakui dan memberikan penghargaan sesuai pencapaian.

1.8.9 Memberikan umpan balik kepada anggota tim.

1.8.10 Standar layanan penyediaan industri dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Waktu tunggu.
b. Komunikasi dengan pelanggan.
c. Tingkat pelayanan.
d. Kualitas produk dan layanan.
e. Kesopanan.
f. Memberikan bantuan, saran dan informasi kepada pelanggan dan calon pelanggan.
g. Menanggapi pertanyaan.

h. Penanganan keluhan dan perselisihan.

1.8.11 Merekomendasikan perbaikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Memberikan nasihat lisan.
b. Membuat laporan tertulis.
c. Menyusun kembali standar internal yang ada.
d. Memproduksi standar baru untuk mengatasi masalah yang timbul.
e. Melakukan uji coba perbaikan dan memperkenalkan standar baru/yang direvisi menjadi prosedur standar operasi.

1.8.12 Pelatihan dan pengembangan profesional standar industri dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Pelantihan dan orientasi.
b. Kualifikasi awal, kepercayaan, lisensi dan izin yang dibutuhkan untuk melakukan tugas-tugas yang ditunjuk.
c. Pelatihan yang bersifat perbaikan.
d. Keterampilan berganda.
e. Memperbarui kualifikasi.
f. Menyediakan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman dan praktik.
g. Menghadiri di industri konferensi, seminar dan pameran.
h. Menyediakan kesempatan *networking*.
i. Perencanaan suksesi.
j. Rekrutmen dan seleksi staf.
k. Tugas tertentu yang diperlukan anggota tim individu untuk melakukan, termasuk menjual keterampilan, memandu, mengemudi, bekerja dengan orang-orang cacat dan penyelesaian catatan.

1.9 Penyajian dokumentasi standar industri dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Semua dokumentasi yang diproduksi, diselesaikan atau disampaikan oleh organisasi untuk pelanggan internal atau eksternal, termasuk informasi produk dan layanan, penawaran, perjalanan, proposal, faktur, kwitansi dan laporan.

1.9.2 Memastikan kejelasan, akurasi dan kelengkapan.

1.9.3 Urutan presentasi yang logis.

1.9.4 Penyelesaian tepat waktu dan penyampaian.

1.9.5 Kebebasan dari kesalahan dan kelalaian.

1.9.6 Memenuhi persyaratan dinyatakan sebagaimana berlaku untuk dokumen pribadi.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Akses ke tempat kerja nyata atau simulasi

2.2.2 Akses ke tempat kerja standar, prosedur, kebijakan, pedoman

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.01 *Apply Industry Standards to Team Supervision*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
      1.2.1 Studi kasus.
      1.2.2 Pengamatan kinerja calon praktis.
      1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.4 Analisis portofolio bukti yang dihasilkan oleh calon, termasuk standar tertulis, bahan sumber daya, pengamatan, pemantauan data, rekomendasi dan umpan balik laporan.
      1.2.5 Pemecahan masalah.
      1.2.6 Memainkan peran yang melibatkan pengiriman standar industri untuk memungkinkan praktik pengawasan untuk diamati.
      1.2.7 Laporan pihak ketiga diisi oleh penyelia.
      1.2.8 Proyek dan tugas pekerjaan.
   1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan tersebut dalam hal pelayanan, presentasi pribadi dan masalah ketaatan
      3.1.2 Prinsip-prinsip membangun tim, pengawasan tim, kepemimpinan, motivasi, pelatihan dan bimbingan, *monitoring* staf dan konseling
      3.1.3 Sumber-sumber standar industri yang berlaku di perusahaan

3.1.4 Standar industri saat ini, baik yang wajib dan opsional, yang berlaku untuk sektor industri dan tempat kerja dari perusahaan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mendapatkan komitmen tim menuju tujuan

3.2.2 Memfasilitasi partisipasi dan kontribusi dari anggota tim

3.2.3 Bekerja secara efektif dengan anggota tim, termasuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan

3.2.4 Berhubungan dengan orang-orang dari beragam latar belakang

3.2.5 Memberdayakan anggota tim

3.2.6 Menghasilkan rekomendasi berdasarkan pengamatan pribadi, umpan balik dan mengubah keadaan dalam kaitannya dengan penerapan standar industri di berbagai pengaturan tempat kerja

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Ketelitian dalam melaksanakan standar operasional prosedur dalam kaitannya sebagai pengawas

4.2 Kedisiplinan dalam mengikuti standar industri

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami prinsip-prinsip membangun tim, pengawasan tim, kepemimpinan, motivasi, pelatihan dan bimbingan, *monitoring* staf dan konseling

5.2 Kecermatan dalam menentukan konteks tim penyelia dalam situasi kerja yang nyata atau simulasi dan efektif memantau dan melaporkan penerapan berbagai nominasi standar industri untuk tim tertentu

KODE UNIT : **N.79JPW00.114.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Rencana Bisnis**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan dan melaksanakan rencana bisnis dalam berbagai pengaturan di industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menganalisa lingkungan bisnis internal dan eksternal	1.1 **Penelitian** dilakukan untuk memberikan **informasi yang relevan.** 1.2 Semua aspek internal dan eksternal dalam proses penelitian dikonsultasikan kepada ***stakeholder.*** 1.3 Penelitian digunakan untuk membantu prediksi **tren dan perkembangan** sosial, politik, ekonomi dan tekhnologi. 1.4 **Bantuan dan saran yang tepat dari para ahli** didentifikasikan ketika diperlukan. 1.5 **Sumber daya dan kemampuan** internal yang ada dianalisis. 1.6 Analisa peluang bisnis dan hambatan yang valid dan terpercaya didokumentasikan berdasarkan **informasi pasar komparatif**. 1.7 Dampak potensial dari **pesaing saat ini dan yang akan muncul diidentifikasi melalui proses peninjauan dan analisis.**
2. Merumuskan rencana bisnis dan strategi	2.1 Visi, misi dan tujuan perusahaan dikonfirmasikan dengan pemangku kepentingan, sebagai titik awal untuk **rencana bisnis.** 2.2 **Tujuan** yang realistis, dan terukur ditetapkan dan dengan jelas untuk bisnis. 2.3 **Strategi** dan taktik yang tepat dikembangkan untuk mengatasi tujuan di seluruh **area operasi bisnis**. 2.4 Peluang untuk strategi bisnis aliansi diidentifikasi untuk menjadi usulan. 2.5 Semua aspek dari rencana bisnis dikembangkan untuk memastikan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	pemenuhan hukum yang relevan terhadap kewajiban sosial, lingkungan dan etika. 2.6 Rencana tindakan yang tepat dan **proses evaluasi**, termasuk kunci **indikator kinerja** disertakan. 2.7 Konsultasi dengan staf, manajemen dan pemangku kepentingan yang sesuai lainnya dilakukan untuk memberikan dukungan proses perencanaan sehingga semua perspektif yang diambil sebagai pedoman dalam pengembangan rencana.
3. Melaksanakan rencana bisnis	3.1 **Tujuan bisnis** dan isi dari rencana dikomunikasikan pada waktu yang tepat untuk memfasilitasi pemahaman yang jelas tentang rencana dan kegiatan terkait yang menjadi tanggung jawab individu. 3.2 Teknik kepemimpinan yang sesuai digunakan untuk **mendorong komitmen tim** dalam rencana bisnis. 3.3 Staf didorong untuk memberikan masukan berkelanjutan ke dalam rencana bisnis. 3.4 Tindakan yang rinci dalam perencanaan dilaksanakan dengan cara hemat biaya sesuai dengan jadwal dan **kontijensi.**
4. Memantau rencana bisnis	4.1 **Rencana bisnis ditinjau** secara teratur dan disesuaikan dengan perubahan. 4.2 Rencana kegiatan dipantau secara rinci dan berkelanjutan. 4.3 Keberhasilan dan kesenjangan **kinerja** diidentifikasi dan dianalisa secara berkelanjutan. 4.4 Rencana perubahan yang disetujui diterapkan. 4.5 Laporan kinerja diberikan secara transparan pada semua pemangku kepentingan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler*.

e. *Incentive house*.

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Menganalisis lingkungan bisnis internal dan eksternal harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Kemampuan dan sumber daya.

1.2.2 Sumber daya manusia.

1.2.3 Sumber keuangan.

1.2.4 Kapasitas peralatan.

1.2.5 Tingkat keterampilan staf.

1.2.6 Jam operasional.

1.2.7 Kemampuan komunikasi.

1.2.8 Lokasi/posisi.

1.2.9 Tren dan perkembangan di pasar seperti:

a. Ekonomi.

b. Ekologi/lingkungan.

c. Kegiatan pemerintah.

d. Sosial dan budaya.

e. Teknologi.

f. Industri.

1.2.10 Informasi pasar komparatif.

1.2.11 Informasi yang baik.

1.2.12 Pembandingan.

1.2.13 Informasi pesaing.

1.2.14 Kendala hukum dan etika.

1.2.15 Undang-undang.

1.2.16 Peraturan.

1.2.17 Kode praktik.

1.2.18 Harapan budaya dan pengaruhnya.

1.2.19 Tanggung jawab sosial, misalnya perlindungan anak, isu-isu lingkungan.

1.3 Penelitian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Mewawancarai rekan kerja dan klien.

1.3.2 *Focus Group Discussion* (FGD).

1.3.3 Analisis data.

1.3.4 Pengambilan sampel.

1.3.5 Ulasan dokumentasi.

1.4 Informasi yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada

1.4.1 Data kinerja saat ini.

1.4.2 Penjualan dan kontrak.

1.4.3 Tren yang diperkirakan dan peluang.

1.4.4 Komitmen sumber daya yang tersedia dan kapasitas.

1.5 *Stakeholder* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pelanggan.

1.5.2 Karyawan.

1.5.3 Agensi pemerintahan.

1.5.4 Pemilik perusahaan.

1.5.5 Pemasok.

1.5.6 Mitra aliansi.

1.6 Tren dan perkembangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada

1.6.1 Ekonomi.

1.6.2 Ekologi/lingkungan.

1.6.3 Kegiatan pemerintah.

1.6.4 Sosial dan budaya.

1.6.5 Demografis.

1.6.6 Teknologi.

1.6.7 Industri.

1.7 Bantuan dan saran dari para ahli yang tepat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Fakta dan informasi, misalnya *copywriter*, wartawan, peneliti.

1.7.2 Hukum atau nasihat keuangan, misalnya pengacara, akuntan.

1.8 Sumber daya dan kemampuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Sumber daya manusia.

1.8.2 Sumber keuangan.

1.8.3 Kapasitas peralatan.

1.8.4 Tingkat keterampilan staf.

1.8.5 Operasi berjam-jam.

1.8.6 Kemampuan komunikasi.

1.8.7 Lokasi/posisi.

1.8.8 Kapasitas *ecommerce.*

1.9 Informasi pasar komparatif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Informasi yang baik.

1.9.2 Pembandingan.

1.9.3 Informasi pesaing.

1.10 Meninjau dan menganalisis pesaing saat ini dan yang akan muncul dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Volume.

1.10.2 Harga.

1.10.3 Wilayah.

1.10.4 Rekening nasabah.

1.10.5 Syarat-syarat perdagangan.

1.10.6 Saham.

1.10.7 Kepuasan pelanggan.

1.11 Rencana bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Usaha bisnis kecil baru.

1.11.2 Usaha kecil yang ada.

1.11.3 Divisi atau departemen dari organisasi besar.

1.11.4 Inisiatif pengembangan produk baru.

1.12 Tujuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Angka penjualan.

1.12.2 Pendapatan.

1.12.3 Waktu pengiriman.

1.12.4 Standar pelayanan.

1.12.5 Nomor klien.

1.12.6 Waktu penanganan klien.

1.12.7 Perputaran staf.

1.12.8 Margin keuntungan.

1.13 Strategi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Pengembangan klien.

1.13.2 Ekspansi secara geografis.

1.13.3 Pertumbuhan organisasi.

1.13.4 Pertumbuhan pelayanan.

1.13.5 Pengurangan utang.

1.13.6 Pertambahan pendapatan.

1.14 Area operasi bisnis dalam rencana bisnis harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Operasi.

1.14.2 Pemasaran.

1.14.3 Teknologi.

1.14.4 Sumber daya manusia/kebutuhan tenaga kerja.

1.14.5 Manajemen dan struktur organisasi.

1.14.6 Rencana keuangan dan proyeksi.

1.14.7 Manajemen mutu.

1.15 Proses evaluasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Indikator kinerja utama.

1.15.2 Analisis kesenjangan.

1.15.3 Timbal balik pelanggan.

1.15.4 Laporan kepatuhan.

1.15.5 Umpan balik karyawan.

1.16 Indikator kinerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Penjualan.

1.16.2 Return On Investment (ROI).

1.16.3 Pelayanan pelanggan.

1.16.4 Biaya hutang.

1.17 Tujuan bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Angka penjualan.

1.17.2 Pendapatan.

1.17.3 waktu pengiriman.

1.17.4 standar pelayanan.

1.18 Mendorong komitmen tim dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Kejelasan tujuan, seperti visi, misi, tujuan.

1.18.2 Komunikasi.

1.18.3 Kolaborasi.

1.18.4 Membangun kepercayaan.

1.18.5 Keterlibatan tim..

1.19 Kontinjensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Rencana penanganan faktor bisnis yang tak terkendali.

1.19.2 Tantangan, masalah, hambatan.

1.20 Meninjau rencana bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Ulasan kuartalan.

1.20.2 Siklus rencana bisnis.

1.20.3 Peristiwa besar yang memicu peninjauan, misalnya perubahan dalam pasar.

1.21 Kinerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Saham.

1.21.2 Angka penjualan.

1.21.3 Kepuasan pelanggan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi telepon dan data

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Akses ke tempat kerja standar, prosedur, kebijakan, pedoman, alat dan peralatan

2.2.2 Jaringan internet

2.2.3 Sumber data informasi dan berita yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Hasil penelitian terdahulu.

b. Data statistik.

c. Koran.

d. Sumber berita di internet.

e. Siaran televisi.

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.02 *Develop and Implement a Business Plan*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan kinerja calon praktis.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Bukti portofolio.

1.2.5 Pemecahan masalah.

1.2.6 Memainkan peran.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Teknik dan format perencanaan bisnis secara rinci
      3.1.2 Kewajiban hukum, sosial, lingkungan dan etika dan masalah kepatuhan yang mempengaruhi konteks industri yang relevan atau perusahaan
      3.1.3 Industri pariwisata termasuk tren saat ini, struktur dan kebijakan pemerintah secara rinci
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Melakukan penelitian untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai isu yang berdampak pada operasi bisnis

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Ketelitian dalam menganalisa data
   4.2 Kecermatan dalam melaksanakan tahapan penelitian

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan dalam memahami pengetahuan tentang teknik dan format perencanaan bisnis secara rinci
   5.2 Ketepatan dalam memahami kewajiban hukum, sosial, lingkungan dan etika dan masalah kepatuhan yang mempengaruhi konteks industri yang relevan atau perusahaan
   5.3 Ketelitian dalam melakukan penelitian untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai isu yang berdampak pada operasi bisnis

KODE UNIT : **N.79JPW00.115.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Strategi Bisnis**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengembangkan, mengelola dan meninjau strategi bisnis untuk mencapai tujuan yang dinyatakan perusahaan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi lingkungan bisnis internal	1.1 **Fitur inti dari bisnis** diidentifikasi. 1.2 Fitur inti dari bisnis dikonfirmasi. 1.3 **Informasi pemasaran** yang relevan dengan situasi saat ini diidentifikasi. 1.4 **Informasi kinerja bisnis** diulas sesuai ketentuan. 1.5 **Kemampuan dan sumber daya** bisnis diidentifikasi. 1.6 **Produk dan layanan yang kurang memuaskan** diidentifikasi.
2. Mengidentifikasi lingkungan bisnis eksternal	2.1 **Pangsa pasar yang diharapkan** diidentifikasi. 2.2 **Faktor eksternal yang berdampak pada bisnis** diidentifikasi. 2.3 **Informasi pasar komparatif** dianalisa. 2.4 **Tren industri dan pelanggan** dianalisa sesuai ketentuan. 2.5 **Isu-isu hukum dan etik** di pasar dianalisa sesuai ketentuan.
3. Menentukan dan menerapkan strategi bisnis	3.1 Tujuan bisnis untuk **unit bisnis** individu dirumuskan sesuai ketentuan. 3.2 **Strategi bisnis** yang ada diulas sesuai ketentuan. 3.3 **Pengembangan strategi bisnis** yang berkaitan dengan tujuan strategis perusahaan dilakukan sesuai ketentuan. 3.4 **Strategi bisnis dikomunikasikan** kepada *stakeholder* yang relevan.
4. Meninjau efektivitas strategi bisnis	4.1 **Strategi yang mapan diulas** sesuai ketentuan. 4.2 Berbagai perspektif dan **sumber**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	informasi dalam menentukan efektivitas strategi disertakan sesuai ketentuan. 4.3 **Efektivitas strategi dievaluasi.** 4.4 **Rekomendasi untuk penyempurnaan strategi dan rencana** dibuat.
5. Mengelola risiko yang terkait dengan strategi bisnis	5.1 **Risiko yang terkait dengan pelaksanaan rencana strategis** diidentifikasi. 5.2 **Sumber informasi** yang berkaitan dengan risiko yang diidentifikasi. 5.3 **Tingkat risiko** dinilai. 5.4 **Kebijakan manajemen risiko operasional** dikembangkan secara tertulis. 5.5 **Rencana kontijensi operasional** dikembangkan secara tertulis. 5.6 Strategi manajemen risiko untuk *stakeholder* dikomunikasikan. 5.7 Rencana dan prosedur manajemen risiko diulas dan dipantau sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua organisasi yang mengembangkan, mengelola dan meninjau strategi bisnis untuk mencapai tujuan, yang dinyatakan dalam divisi kerja di industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) mencakupi namun tidak terbatas pada :
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Fitur inti dari bisnis mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Kegiatan inti.

1.2.2 Produk dan jasa yang ditawarkan.

1.2.3 Basis pelanggan.

1.2.4 Nilai-nilai bisnis.

1.2.5 Arah bisnis saat ini.

1.2.6 Pernyataan misi.

1.3 Mengidentifikasi informasi pemasaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Mengklasifikasikan dan menganalisis data.

1.3.2 Mempertimbangkan data primer dan sekunder.

1.3.3 Mempertimbangkan data kuantitif dan data kualitatif.

1.3.4 Melakukan riset pasar baru di mana dianggap perlu.

1.4 Informasi kinerja bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Penjualan dan pemesanan.

1.4.2 Keuntungan.

1.4.3 Arus kas.

1.4.4 Tren.

1.4.5 Saham.

1.4.6 Kemitraan bisnis.

1.4.7 Posisi di pasar.

1.4.8 Citra bisnis.

1.4.9 Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari bisnis.

1.4.10 Mengidentifikasi faktor penentu keberhasilan.

1.5 Kemampuan dan sumber daya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Sumber daya manusia.

1.5.2 Sumber keuangan.

1.5.3 Kapasitas peralatan.

1.5.4 Tingkat keterampilan staf.

1.5.5 Jam operasi.

1.5.6 Kemampuan komunikasi.

1.5.7 Lokasi/posisi kantor.

1.5.8 Kapasitas *ecommerce.*

1.5.9 Kebutuhan akan bantuan spesialis di area tertentu.

1.6 Mengidentifikasi produk yang kurang laku dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Menganalisis catatan penjualan.

1.6.2 Memastikan alasan dari kinerja tersebut, seperti penjualan yang di bawah ekspektasi.

1.7 Mengidentifikasi pangsa pasar yang diharapkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Memperkirakan pertumbuhan atau penurunan usaha.

1.7.2 Mengidentifikasi ancaman pasar dan peluang.

1.8 Faktor eksternal yang berdampak pada bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Memperkirakan pertumbuhan atau penurunan usaha.

1.8.2 Mengidentifikasi ancaman pasar dan peluang.

1.9 Informasi pasar komparatif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Informasi mengenai *best practice.*

1.9.2 Tolak ukur pembanding (*benchmark*).

1.9.3 Aktivitas dan informasi mengenai pesaing.

1.10 Tren industri dan pelanggan bisa merujuk ke masalah saat ini dan yang akan datang, mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Indikator ekonomi.

1.10.2 Isu ekologi dan lingkungan.

1.10.3 Kegiatan pemerintah.

1.10.4 Isu-isu sosial dan budaya.

1.10.5 Karakteristik demografi.

1.10.6 Kemajuan teknologi.

1.11 Masalah hukum dan etika dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Perubahan undang-undang dan peraturan yang telah terkena dampak, atau memiliki potensi untuk berdampak pada bisnis.

1.11.2 Kode industri praktik.

1.11.3 Harapan konsumen.

1.11.4 Tanggung jawab sosial.

1.12 Unit bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Program individu dan sub-program dan/atau produk dan jasa individual.

1.12.2 Pusat biaya.

1.12.3 Cabang dan lembaga termasuk sub-agen.

1.13 Strategi bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada keputusan yang berkaitan dengan:

1.13.1 Pertumbuhan bisnis, termasuk ekspansi dan akuisisi.

1.13.2 Kontraksi bisnis.

1.13.3 Mengejar ketinggalan.

1.13.4 Mengarahkan kembali, termasuk perputaran bisnis.

1.13.5 Menangani bidang-bidang tertentu seperti:

a. Teknologi.

b. Kepegawaian.

c. Pendanaan.

d. Pemasaran.

e. Produk dan jasa.

f. Penjualan.

g. Administrasi.

h. Struktur dan organisasi.

1.14 Mengembangkan strategi bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Mengidentifikasi lingkungan bisnis internal dan eksternal.

1.14.2 Mengembangkan pernyataan kunci kemampuan perusahaan.

1.14.3 Analisis kesenjangan antara kemampuan usaha dan harapan.

1.14.4 Menyelidiki dan mengevaluasi pilihan strategis sesuai dengan rencana strategis untuk bisnis.

1.14.5 Mempersiapkan rencana, mendokumentasikan strategi yang sudah diidentifikasi untuk menunjukkan:

a. Tujuan, sasaran, target dan *Key Performance Indicator* (KPI).
b. Tindakan atau strategi khusus yang akan diambil untuk mencapai tujuan dan sasaran yang dinyatakan.
c. Jadwal.
d. Alokasi tanggung jawab.

1.15 Mengkomunikasikan strategi bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menggunakan sesi informasi kelompok kecil.

1.15.2 Menyebarluaskan melalui komunikasi komputerisasi.

1.15.3 Membuat presentasi verbal dan penjelasan.

1.15.4 Menyediakan strategi melalui publikasi internal.

1.16 Mengkaji ulang strategi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Merevisi strategi secara tepat waktu.

1.16.2 Menentukan kinerja aktual dari strategi.

1.17 Sumber informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Wawancara dengan *stakeholder.*

1.17.2 Survei.

1.17.3 *Focus Group Discussion* (FGD).

1.17.4 Penelitian tentang program yang ada.

1.17.5 Umpan balik yang diminta dan tidak diminta.

1.17.6 Ulasan perusahaan.

1.17.7 Data manajemen tenaga kerja.

1.17.8 Data statistik, termasuk penjualan, pemesanan dan laba.

1.18 Mengevaluasi efektivitas strategi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Menilai kinerja terhadap pencapaian dari indikator yang dibuat, termasuk tujuan, penggunaan sumber daya, jadwal, melaksanaan tanggung jawab dan anggaran yang dialokasikan.

1.18.2 Mencari opini dari pihak terkait.

1.18.3 Memvalidasi kesimpulan yang dicapai dalam kaitannya dengan kinerja strategi.

1.19 Rekomendasi untuk perangkat tambahan untuk strategi dan rencana harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Menargetkan rekomendasi untuk hasil berbasis bukti.

1.19.2 Meninjau faktor lingkungan bisnis internal dan eksternal.

1.19.3 Merevisi kebijakan dan prosedur organisasi.

1.19.4 Merevisi sasaran, tujuan dan target.

1.19.5 Merekomendasikan perubahan arah strategis untuk organisasi.

1.20 Risiko yang terkait dengan pelaksanaan rencana strategis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Masyarakat.

1.20.2 Aktiva.

1.20.3 Lingkungan fisik.

1.20.4 Reputasi dan citra perusahaan.

1.20.5 Masalah hukum.

1.20.6 Keberlangsungan bisnis.

1.20.7 Keuangan.

1.21 Sumber informasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Pemodelan komputer.

1.21.2 Analisis sensitivitas.

1.21.3 Wawancara terstruktur.

1.21.4 Data statistik.

1.21.5 Kuesioner.

1.21.6 Analisis kesalahan.

1.21.7 Analisis konsekuensi, termasuk hilangnya uang, waktu, tenaga, penjualan dan yang tidak berwujud.

1.22 Menilai tingkat risiko dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Menentukan risiko yang dapat diterima dan tidak dapat diterima.

1.22.2 Mengklasifikasikan tingkat dan luasnya risiko.

1.22.3 Pengimbangan risiko terhadap kesempatan yang diberikan dengan mengambil risiko.

1.23 Kebijakan manajemen risiko operasional harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Alasan untuk perusahaan yang ingin atau membutuhkan untuk mengelola risiko operasional.

1.23.2 Tujuan strategi manajemen risiko operasional.

1.23.3 Pernyataan tentang batas risiko operasional perusahaan akan memungkinkan atau diikutsertakan.

1.23.4 Cara-cara di mana perusahaan tersebut akan mengelola risiko operasional.

1.23.5 Alokasi tanggung jawab untuk manajemen risiko operasional.

1.23.6 Identifikasi ulasan tentang strategi manajemen risiko operasional yang ada.

1.23.7 Pernyataan manajemen yang menyatakan komitmen perusahaan untuk mengelola risiko operasional.

1.24 Rencana manajemen risiko operasional harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Pernyataan dan deskripsi risiko operasional yang dikelola.

1.24.2 Alokasi tanggung jawab dan sumber daya untuk mencapai tujuan-tujuan dari rencana.

1.24.3 Deskripsi tindakan yang harus diambil dalam hal risiko operasional menjadi kenyataan, termasuk tindakan tertentu oleh orang yang dicalonkan, urutan tindakan dan identifikasi sumber daya untuk membantu dalam pengurangan/perlakuan risiko.

1.24.4 Tindakan pencegahan harus diambil untuk mengurangi kemungkinan risiko operasional menjadi kenyataan.

1.24.5 Langkah-langkah untuk menghilangkan risiko operasional dapat diterima, termasuk prioritas untuk melakukannya.

1.24.6 Rincian mengenai penerapan langkah-langkah pengendalian risiko yang sudah diidentifikasikan sampai risiko operasional yang tidak bisa dihilangkan.

1.25 Rencana kontingensi operasional harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Rincian tindakan perusahaan akan diambil ketika risiko operasional telah menjadi kenyataan dan kerugian atau kerusakan telah terjadi, termasuk identifikasi lingkup otoritas, perubahan prosedur operasi standar, pembatasan tindakan dan kontak dengan lembaga luar termasuk media.

1.25.2 Proses untuk mendapat kembali situasi dan membangun kembali kondisi operasi normal.

1.25.3 Tindakan khusus untuk mempertahankan pelanggan dan pangsa pasar.

1.25.4 Tindakan khusus untuk menjaga kepercayaan industri, pemangku kepentingan dan pelanggan dari perusahaan.

1.25.5 Pembatasan kerusakan dan protokol kontrol kerusakan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Kalkulator

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Akses ke tempat kerja standar, prosedur, kebijakan, pedoman, alat dan peralatan

2.2.2 Data primer dan sekunder

2.2.3 Data kuantitatif dan kualitatif

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.03 *Develop and Manage Business Strategy*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.1.1 Pengamatan kinerja calon praktis.

1.1.2 Analisis portofolio dokumen yang dikembangkan oleh kandidat, termasuk bahan penelitian, ulasan strategi yang ada, rencana baru atau direvisi dan strategi dan bukti penilaian risiko.

1.1.3 Pekerjaan proyek.

1.1.4 Studi kasus.

1.1.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.1.6 Laporan pihak ketiga diisi oleh *supervisor* proyek dan tugas pekerjaan.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal pengembangan, implementasi, monitoring, mengulas dan komunikasi bisnis dan rencana strategis

3.1.2 Undang-Undang dari negara tuan rumah dalam kaitannya dengan operasi bisnis

3.1.3 Prinsip-prinsip pengumpulan data dan metodologi penelitian

3.1.4 Model dan teori perencanaan strategis

3.1.5 Prinsip-prinsip manajemen risiko dan proses

3.1.6 Perusahaan tuan rumah, sektor industri, target pasar, data riset pasar, produk dan jasa yang ditawarkan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menyusun rencana dan strategi yang tertulis

3.2.2 Menerapkan teknik perencanaan bisnis dan perangkat lunak

3.2.3 Menganalisis dan menginterpretasikan dokumen dan data

3.2.4 Menggunakan manajemen, teknik negosiasi dan teknik mempengaruhi orang lain

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kecermatan dalam mengelola resiko

4.2 Kecermatan dalam melakukan riset pasar

4.3 Ketelitian dalam melakukan analisa perhitungan potensi bisnis

4.4 Kedisiplinan dalam menjalankan standar operasional prosedur

5. Aspek kritis

5.1 Ketelitian dalam melakukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi atau berdampak pada organisasi nyata atau simulasi yang diangkat

5.2 Kecermatan dalam meninjau dan mengevaluasi rencana bisnis dan strategi yang berlaku untuk organisasi nyata atau simulasi yang ada

KODE UNIT : **N.79JPW00.116.2**

JUDUL UNIT : **Memimpin Tim Pengembangan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengumpulkan, membimbing, dan mengelola operasionalisasi kelompok kerja yang diciptakan untuk suatu proyek pembangunan yang teridentifikasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membentuk tim pengembangan	1.1 **Anggota tim** yang cocok untuk **proyek pengembangan** dipilih sesuai ketentuan. 1.2 Izin dari orang yang tepat untuk memperbolehkan anggota tim terpilih bekerja didapatkan sesuai ketentuan. 1.3 Untuk anggota tim yang **alokasi waktu** sesuai dengan proyek pengembangan ditentukan. 1.4 **Tujuan tim pengembangan** diidentifikasi. 1.5 **Tanggung jawab tim dan individu** ditentukan. 1.6 **Bagaimana kinerja tim akan diukur** ditetapkan. 1.7 Anggota dibantu untuk mengembangkan rencana untuk memandu **pekerjaan tim**. 1.8 **Anggota tim dimotivasi** sesuai ketentuan.
2. Menyediakan model praktik inovatif	2.1 **Nilai yang ditempatkan pada kegiatan pengembangan oleh organisasi** diidentifikasi. 2.2 **Contoh kegiatan pembangunan yang efektif dan sukses** sebelumnya diberikan sesuai ketentuan. 2.3 **Kegiatan pengembangan** dalam konteks yang relevan didemonstrasikan sesuai ketentuan. 2.4 **Tim dipimpin** dengan contoh sesuai ketentuan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Mengatur lingkungan yang sesuai untuk pengembangan tim	3.1 **Fasilitas dan sumber daya** disediakan untuk mendukung tim pengembangan. 3.2 Rencana kerja dikonfirmasikan dengan tim. 3.3 **Pembangkitan ide** dalam tim pengembangan difasilitasi sesuai ketentuan. 3.4 Akses terhadap **pengetahuan organisasi** difasilitasi sesuai ketentuan. 3.5 **Informasi eksternal** yang diperlukan oleh tim pengembangan diberikan sesuai ketentuan. 3.6 **Bimbingan berkelanjutan** diberikan kepada anggota tim. 3.7 Anggota tim dilindungi dari **tekanan eksternal.**
4. Memonitor tim pengembangan	4.1 Anggota tim didorong untuk memikirkan **kegiatan dan peluang** untuk perubahan. 4.2 **Kontribusi dan saran dari tim pengembangan dievaluasi** sesuai ketentuan. 4.3 **Dinamika internal tim dipantau** sesuai ketentuan. 4.4 **Saran yang layak** yang dibuat oleh tim pengembangan dilaksanakan. 4.5 **Kegiatan tim pengembangan** dicatat sesuai ketentuan. 4.6 **Sumber daya yang digunakan** oleh tim pengembangan dicatat sesuai ketentuan. 4.7 **Hasil tim dievaluasi** sesuai ketentuan.
5. Memberikan umpan balik pada kinerja tim pengembangan	5.1 **Kebutuhan informasi ditanyakan** kepada anggota tim. 5.2 **Umpan balik yang diterima** didiskusikan sesuai ketentuan. 5.3 **Masalah-masalah** yang terkait dengan proyek pengembangan diselesaikan sesuai ketentuan. 5.4 **Kemajuan tim pengembangan** dilaporkan sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku pada pekerjaan yang terdapat di industri perjalanan dalam divisi kerja industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Anggota tim dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Teman sebaya.

1.2.2 Pengawas.

1.2.3 Personel dari bidang/departemen lain dengan keterampilan khusus dan kemampuan yang ditunjukkan sebelumnya terkait dengan pengembangan dan inovasi.

1.2.4 Spesialis subjek.

1.2.5 Orang-orang dari luar organisasi, termasuk konsultan dan spesialis mata pelajaran.

1.3 Proyek pengembangan dapat mencakup masalah tempat kerja yang akan mendapat manfaat dari perubahan, dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Keluhan pelanggan dan staf.

1.3.2 Prosedur yang tidak berfungsi dengan baik.

1.3.3 Kebijakan yang tidak membahas situasi yang muncul.

1.3.4 Praktik yang berbahaya, termasuk situasi membahayakan.

1.3.5 Kegagalan untuk memenuhi kinerja yang ditetapkan dan target lainnya, termasuk penjualan, biaya, pangsa pasar, bangunan, pelatihan, manajemen daya dan pemborosan.

1.3.6 Penurunan perdagangan.

1.3.7 Mengubah praktik, produk, atau layanan yang ada.

1.3.8 Mengembangkan ide, konsep, paket, tema, arah, produk atau layanan baru.

1.3.9 Tingkat pergantian staf yang tinggi.

1.3.10 Peningkatan perdagangan.

1.3.11 Arahan baru yang diambil oleh bisnis, termasuk masalah seperti memasuki pasar baru, mengembangkan produk baru, menciptakan strategi ritel baru, merencanakan tempat baru, mengembangkan rencana ekspansi, kontraksi atau pengambilalihan bisnis.

1.3.12 Respons terhadap ancaman dan/atau peluang eksternal, seperti persaingan baru/meningkat, perubahan undang-undang, perubahan ekonomi, hilangnya pemasok, masuknya pemasok baru ke pasar, teknologi baru, dll.

1.3.13 Sebagai tanggapan atas arahan dari kantor pusat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

1.4 Alokasi waktu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Penugasan penuh-waktu, termasuk organisasi staf alternatif untuk mengisi kembali posisi yang dikosongkan.

1.4.2 Pelepasan waktu yang teridentifikasi dan/atau dinegosiasikan untuk jumlah jam tertentu per hari, minggu atau bulan.

1.4.3 Upah lembur untuk pekerjaan yang dilakukan sebagai bagian dari tim pengembangan.

1.4.4 Akrual waktu istirahat sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan.

1.5 Tujuan pengembangan tim harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Tujuan realistis untuk tim.

1.5.2 Masalah yang diidentifikasi yang memunculkan pembentukan tim.

1.5.3 Anggaran yang tersedia.

1.5.4 Waktu yang tersedia.

1.5.5 Sumber daya pendukung untuk membantu tim.

1.6 Tentukan tanggung jawab tim dan individu harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Tujuan tim.

1.6.2 Menyeimbangkan dinamika tim.

1.6.3 Memanfaatkan kekuatan anggota tim.

1.6.4 Mencocokkan persyaratan tim dengan kemampuan anggota tim individu.

1.6.5 Mengintegrasikan kegiatan ke arah yang seragam untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diidentifikasi.

1.6.6 Menegosiasikan tanggung jawab dengan anggota tim yang dipersiapkan untuk mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab kepada orang lain.

1.6.7 Mengubah struktur tim dalam menanggapi masalah yang timbul sebagai bagian dari alokasi peran dan tanggung jawab.

1.6.8 Mencatat tanggung jawab dalam bentuk cetak dan membagikannya dengan semua anggota tim.

1.6.9 Mengidentifikasi sumber daya yang tersedia untuk mendukung tanggung jawab tim dan individu.

1.7 Tentukan bagaimana kinerja tim akan diukur harus berdasarkan hasil/hasil dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Tingkat layanan.

1.7.2 Produk.

1.7.3 Prosedur.

1.7.4 Analisis statistik tingkat kepuasan terhadap masalah yang dapat diukur.

1.7.5 Pernyataan frekuensi evaluasi.

1.7.6 Tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang diidentifikasi.

1.8 Pekerjaan tim mengacu pada kegiatan dan sasaran pengembangan yang teridentifikasi dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Menafsirkan dan memahami kegiatan.

1.8.2 Kegiatan untuk menghasilkan ide-ide baru, termasuk kegiatan berpikir kreatif, menantang asumsi, menantang kepercayaan dan praktik yang umum dipegang.

1.8.3 Berinteraksi dengan orang lain, kolaborasi, negosiasi, komunikasi, bertanya, keterampilan investigasi dan penelitian.

1.8.4 Representasi situasi dan peristiwa dalam berbagai konteks.

1.8.5 Kegiatan reflektif, melihat ke belakang, ditambah kegiatan yang dirancang untuk melihat ke masa depan, memperkirakan dan membuat prediksi.

1.8.6 Kegiatan evaluasi dan analitis.

1.8.7 Kegiatan berbagi informasi.

1.9 Memotivasi anggota tim dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menjelaskan perlunya pengembangan dilakukan.

1.9.2 Menciptakan tim positif dan lingkungan kerja umum.

1.9.3 Memberikan dorongan verbal pada saat keraguan dan ketakutan.

1.9.4 Tetap fokus pada tujuan.

1.9.5 Berterima kasih kepada anggota tim atas upaya dan bukan hanya keberhasilan/hasil.

1.9.6 Merayakan, mengakui, dan/atau meraih penghargaan.

1.9.7 Memberi tahu orang lain tentang pekerjaan dan keberhasilan tim.

1.9.8 Memastikan kredit diberikan kepada mereka yang berhak menerimanya.

1.9.9 Menyediakan basis dukungan umum dan individu untuk anggota tim.

1.9.10 Melindungi tim dari kritik yang merugikan dan dampak negatif.

1.9.11 Berbagi kekecewaan.

1.9.12 Berempati dengan anggota tim.

1.9.13 Mendorong anggota tim untuk bekerja secara kolaboratif.

1.10 Jelaskan nilai yang ditempatkan pada kegiatan pengembangan oleh organisasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Menyoroti manfaat bagi organisasi dari perkembangan sebelumnya yang telah tercapai.

1.10.2 Menggambarkan komitmen manajemen terhadap inovasi dan pengembangan.

1.10.3 Menunjukkan bagaimana pasar saat ini dan masa depan dan posisi kompetitif organisasi bergantung pada kegiatan pengembangan.

1.10.4 Membuat rujukan ke pernyataan visi, pernyataan misi dan nilai-nilai organisasi bisnis.

1.10.5 Menunjukkan kemajuan karier yang dapat mengalir dari partisipasi efektif dalam tim pengembangan.

1.11 Contoh kegiatan pengembangan sebelumnya yang efektif dan sukses dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Barang yang dikembangkan oleh perusahaan tuan rumah dan/atau barang yang dikembangkan oleh organisasi lain dalam sektor industri yang sama atau serupa.

1.11.2 Sampel kebijakan dan prosedur baru dan yang dikembangkan kembali.

1.11.3 Sampel produk dan paket baru dan yang dikembangkan kembali.

1.11.4 Sampel tujuan, rencana, dan arah strategis baru dan yang dikembangkan kembali untuk bisnis.

1.11.5 Sampel dokumentasi baru dan dikembangkan kembali untuk mendukung operasi.

1.11.6 Sampel strategi dan kegiatan pemasaran yang baru dan dikembangkan kembali.

1.11.7 Sampel strategi komunikasi yang baru dan dikembangkan kembali.

1.11.8 Mengilustrasikan dampak positif dari semua item baru dan dikembangkan kembali yang telah dihasilkan oleh tim pengembangan sebelumnya.

1.12 Menunjukkan kegiatan pengembangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Menunjukkan kepada anggota tim bagaimana kegiatan pengembangan yang diidentifikasi, melihat kerja tim yang telah diterapkan di masa lalu dengan situasi yang serupa dengan tujuan dan sasaran yang dihadapi tim pengembangan saat ini.

1.12.2 Memberikan saran tentang bagaimana kegiatan pembangunan yang diidentifikasi dapat diterapkan pada situasi saat ini.

1.12.3 Menyoroti manfaat dan kerugian dari masing-masing kegiatan pembangunan yang diidentifikasi.

1.12.4 Memberikan pelatihan dalam penggunaan kegiatan pembangunan yang diidentifikasi.

1.12.5 Mendorong penggunaan pemikiran baru dan teknik berpikir lateral.

1.13 Memimpin tim melalui contoh dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Menerapkan teknik-teknik inovatif untuk kepemimpinan dan manajemen tim.

1.13.2 Menyoroti contoh-contoh pemikiran kreatif sebelumnya yang telah diterapkan dalam praktik.

1.13.3 Mendorong silang gagasan.

1.13.4 Mendukung upaya anggota tim untuk menerapkan kegiatan pengembangan yang teridentifikasi.

1.13.5 Membantu anggota tim untuk bertahan dengan inisiatif pengembangan dalam menghadapi inisial.

1.13.6 Masalah dan/atau kegagalan yang dirasakan.

1.13.7 Bekerja dalam tim pengembangan.

1.14 Fasilitas dan sumber daya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Tempat untuk melakukan kegiatan pembangunan.

1.14.2 Staf pendukung.

1.14.3 Sumber daya fisik.

1.14.4 Pendanaan.

1.15 Pembangkitan ide dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Bertukar pikiran.

1.15.2 Memvisualisasikan.

1.15.3 Membuat asosiasi.

1.15.4 Bercerita.

1.15.5 Penulisan kreatif.

1.15.6 Pemetaan pikiran.

1.16 Pengetahuan organisasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Rencana dan statistik.

1.16.2 Materi yang memunculkan kebutuhan untuk membentuk kelompok pengembangan.

1.16.3 Data riset pasar.

1.16.4 Peringkat/popularitas produk dan layanan.

1.16.5 Kebijakan dan prosedur.

1.16.6 Catatan dan register internal.

1.17 Informasi eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Informasi dari organisasi lain.

1.17.2 Akses internet dan bahan penelitian.

1.17.3 Masukan dari para profesional bidang teknis dan bidang studi.

1.17.4 Data lokal, regional, nasional dan/atau internasional.

1.17.5 Contoh inovasi yang dikembangkan di tempat lain.

1.17.6 Mengundang tim pengembangan dari badan lain untuk berkunjung.

1.18 Bimbingan berkelanjutan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Pelatihan.

1.18.2 Pendampingan.

1.18.3 Konseling.

1.18.4 Pengembangan keterampilan dan pelatihan.

1.18.5 Pemodelan.

1.19 Tekanan eksternal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Tekanan untuk kembali ke tugas kerja normal.

1.19.2 Tekanan untuk membagi upaya antara tugas operasional dan kegiatan pengembangan.

1.19.3 Tekanan terkait waktu dari manajemen.

1.19.4 Komentar dari staf dan pelanggan.

1.20 Kegiatan dan peluang untuk perubahan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Praktik dan prosedur tempat kerja saat ini dalam organisasi.

1.20.2 Produk dan layanan saat ini yang ditawarkan oleh organisasi.

1.20.3 Ide yang dihasilkan oleh anggota tim.

1.20.4 Ide yang disarankan oleh orang lain.

1.20.5 Praktik dan prosedur yang ada yang digunakan oleh organisasi lain.

1.20.6 Produk dan layanan yang ada yang ditawarkan oleh organisasi lain.

1.21 Mengevaluasi kontribusi dan saran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.21.1 Menilai kontribusi terhadap sasaran yang diidentifikasi untuk tim.

1.21.2 Menentukan apakah kontribusi dan/atau saran memiliki penerapan di tempat lain dalam organisasi dan/atau dalam konteks yang berbeda.

1.21.3 Biaya implementasi kontribusi dan/atau saran.

1.21.4 Menguji masalah etika dan hukum yang terlibat.

1.21.5 Mengevaluasi kepraktisan kontribusi dan/atau saran.

1.21.6 Menggunakan sensitivitas dan empati dalam diskusi dan penilaian.

1.21.7 Menganalisis beragam tindakan yang diusulkan.

1.21.8 Memilih opsi yang disukai dan/atau layak untuk pekerjaan lebih lanjut.

1.21.9 Mengevaluasi opsi yang tidak layak untuk peluang untuk mengubahnya menjadi opsi yang layak.

1.21.10 Mengubah opsi yang tidak layak.

1.21.11 Mencari kerangka referensi yang berbeda untuk opsi yang tidak dapat digunakan.

1.21.12 Menundukkan proposal dan inisiatif untuk proses *peer review.*

1.21.13 Kompromi dan negosiasi.

1.22 Memantau dinamika internal tim dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Merevisi struktur dan formasi tim.

1.22.2 Merevisi peran dan tanggung jawab anggota tim.

1.22.3 Mencari umpan balik dari anggota tim.

1.22.4 Mengatasi masalah yang muncul.

1.22.5 Menggunakan pendekatan konstruktif untuk menyelesaikan masalah dan masalah.

1.22.6 Mendukung dan meyakinkan kembali anggota tim.

1.22.7 Tersedia untuk konsultasi.

1.23 Bertindak berdasarkan saran yang layak dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.23.1 Mendokumentasikan pendekatan, revisi, dan proposal.

1.23.2 Mempersiapkan ujian dan ujian singkat.

1.23.3 Menyajikan saran kepada manajemen.

1.23.4 Melibatkan personel lain yang sesuai dalam inisiatif.

1.23.5 Mengatur uji coba dan tes yang akan dilakukan.

1.23.6 Memproduksi konsep dan prototipe.

1.23.7 Melakukan uji coba dan tes aktual.

1.23.8 Memantau dan mencatat hasil uji coba.

1.23.9 Selalu memberi tahu tim pengembangan tentang kemajuan, umpan balik, dan dampak uji coba, uji coba.

1.23.10 Implementasi.

1.23.11 Merevisi proposal dan saran awal berdasarkan pengamatan dan umpan balik di tempat kerja yang praktis.

1.24 Rekam kegiatan tim pengembangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.24.1 Menyimpan dokumentasi untuk mencerminkan pekerjaan yang dilakukan oleh tim, termasuk proposal yang layak dan tidak dapat dijalankan.

1.24.2 Memelihara lembar waktu.

1.24.3 Memperbarui anggaran.

1.24.4 Mengambil risalah rapat.

1.24.5 Merekam uji coba dan tes.

1.25 Sumber daya yang digunakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.25.1 Sumber daya fisik.

1.25.2 Waktu.

1.25.3 Sumber daya manusia, termasuk jam yang dihabiskan untuk proyek dan keterlibatan pihak ketiga di luar tim pengembangan yang berdedikasi.

1.25.4 Sumber keuangan.

1.25.5 Menggambarkan penggunaan sumber daya yang ada.

1.26 Hasil tim yang dievaluasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.26.1 Menilai kemajuan tim menuju pencapaian tujuan yang diidentifikasi.

1.26.2 Memantau hasil dari inisiatif yang telah diujicobakan.

1.26.3 Memantau hasil dari inisiatif yang telah dilaksanakan.

1.26.4 Membandingkan hasil yang dihasilkan oleh tim pengembangan terhadap proyek serupa di tempat lain.

1.26.5 Mengevaluasi kontribusi dan upaya yang dilakukan oleh anggota tim individu.

1.26.6 Mengevaluasi dukungan dan sumber daya yang telah disediakan untuk tim pengembangan.

1.26.7 Mengidentifikasi apakah pengembangan tim telah menciptakan kebutuhan atau peluang untuk melangkah lebih jauh dan/atau perkembangan yang berbeda terjadi.

1.26.8 Berbagi evaluasi dengan anggota tim dan manajemen.

1.27 Kebutuhan informasi yang ditanyakan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.27.1 Bertemu dengan anggota tim untuk membahas kemajuan.

1.27.2 Mengadakan sesi untuk mengidentifikasi alasan atau sebab.

1.27.3 Menghargai dan mendorong kontribusi.

1.27.4 Mempertahankan kohesi kelompok.

1.27.5 Menyediakan lingkungan yang mendukung dan aman.

1.28 Umpan balik yang diterima dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.28.1 Proses peninjauan.

1.28.2 Percobaan dan tes.

1.28.3 Opsi yang telah diselidiki.

1.28.4 Manajemen.

1.28.5 Pengguna akhir.

1.28.6 Otoritas dan badan industri.

1.28.7 Anggota tim pengembangan.

1.29 Menyelesaikan masalah-masalah dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.29.1 Merencanakan tindakan di masa depan berdasarkan pengalaman dan informasi yang baru diperoleh.

1.29.2 Menentukan dan menganalisis opsi.

1.29.3 Mengusulkan solusi.

1.29.4 Mengidentifikasi sumber daya tambahan atau berbeda yang dibutuhkan.

1.29.5 Mengidentifikasi faktor-faktor yang membatasi kemajuan tim.

1.29.6 Membingkai ulang tujuan pengembangan.

1.29.7 Menyesuaikan hasil yang dibutuhkan.

1.30 Laporan tentang kemajuan tim pengembangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.30.1 Membuat laporan lisan dan/atau tertulis kepada manajemen.

1.30.2 Menyajikan pembaruan kepada personel yang relevan.

1.30.3 Menggambarkan kemajuan yang dibuat dan tantangan yang dihadapi.

1.30.4 Menyoroti kemungkinan masalah di masa depan yang muncul sebagai bagian dari proses pengembangan.

1.30.5 Menunjukkan revisi yang diperlukan untuk jadwal dan alokasi sumber daya.

1.30.6 Membenarkan dan menjelaskan alasan pengambilan keputusan dan tindakan yang diambil.

1.30.7 Mengidentifikasi proyek masa depan yang dapat diatasi menggunakan tim pengembangan.

1.30.8 Menyoroti manfaat yang dihasilkan sebagai hasil dari penerapan pendekatan tim pengembangan untuk masalah yang diidentifikasi.

1.30.9 Menyarankan proyek-proyek masa depan yang dapat dapat diatasi dengan menggunakan pendekatan tim pengembangan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi telepon dan data

2.1.3 Alat dan peralatan di tempat kerja

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan internet

2.2.2 Jaringan telpon

2.2.3 Akses ke tempat kerja yang nyata atau disimulasikan; dan akses kestandar, prosedur, kebijakan, pedoman peraturan yang diperlukan

2.2.4 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.05 *Lead and Manage a Development Team*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

1.2.2 Analisis kegiatan yang dilakukan oleh kandidat dalam mengumpulkan, memimpin dan mengelola tim pengembangan.

1.2.3 Analisis portofolio dokumen yang dihasilkan sebagai bagian dari proses manajemen, termasuk rencana, laporan, dan risalah rapat.

1.2.4 Studi kasus.

1.2.5 Pekerjaan proyek.

1.2.6 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.7 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan Kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan penelitian dan pengembangan dengan perhatian khusus

pada kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan tujuan yang diidentifikasi untuk tim pengembangan

3.1.2 Prinsip pembentukan dan pemeliharaan tim kerja

3.1.3 Mengenai negara tuan rumah yang diundangkan dan persyaratan lain yang berlaku untuk topik yang sedang dikembangkan

3.1.4 Praktik industri, jika berlaku, dengan topik yang sedang dikembangkan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menerapkan teknik penelitian dan praktik inovatif

3.2.2 Menerapkan kepemimpinan, manajemen, komunikasi, analitis, negosiasi, mempengaruhi, konseling, pelatihan, resolusi konflik dan keterampilan evaluasi

3.2.3 Menambah jejaring dan hubungan dengan badan-badan industri, organisasi dan otoritas

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komitmen yang kuat dalam melaksanakan tugas memimpin dan mengelola tim

4.2 Kedisiplinan dalam manajemen waktu

4.3 Komitmen yang kuat dalam mengelola kedisiplinan tim

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memahami pengetahuan prinsip pembentukan dan pemeliharaan tim kerja

5.2 Konsistensi dalam menerapkan teknik penelitian dan praktik inovatif

5.3 Keberanian dalam memimpin, manajemen, komunikasi, analitis, negosiasi, mempengaruhi, konseling, pelatihan, resolusi konflik dan keterampilan evaluasi

5.4 Keaktifan dalam berjejaring secara terampil dan hubungan dengan badan-badan industri, organisasi dan otoritas

KODE UNIT : **N.79JPW00.117.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Staf**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memimpin dan mengelola staf dalam berbagai pengaturan di industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mencontohkan standar kinerja dan perilaku yang tinggi	1.1 Kinerja individu sebagai panutan yang positif bagi **tim** diciptakan sesuai ketentuan. 1.2 Dukungan dan komitmen terhadap tujuan perusahaan dalam kinerja kerja sehari-hari ditunjukkan. 1.3 Staf diperlakukan dengan integritas, rasa hormat, dan empati.
2. Menciptakan komitmen dan kerja sama tim	2.1 **Rencana dan tujuan** dikomunikasikan dengan tim. 2.2 Rencana dan tujuan yang konsisten dengan tujuan perusahaan dikomunikasikan. 2.3 Harapan, peran dan tanggung jawab dengan cara yang mendorong individu/tim untuk bertanggung jawab atas pekerjaan mereka dikomunikasikan. 2.4 Pendekatan yang inovatif untuk bekerja terhadap tim dan individu dikembangkan. 2.5 Mendorong, menghargai dan **mengenali serta menghargai anggota tim** dicontohkan sesuai ketentuan. 2.6 Gaya komunikasi yang terbuka dan mendukung di dalam tim dicontohkan sesuai ketentuan. 2.7 **Informasi dari lingkungan yang lebih luas** dikumpulkan sesuai ketentuan. 2.8 Kepentingan tim dengan tepat di lingkungan yang lebih luas diwakili sesuai ketentuan.
3. Mengelola kinerja tim	3.1 Keterampilan anggota tim dan **kesempatan yang diberikan untuk pengembangan individu** dinilai

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	sesuai ketentuan. 3.2 Kinerja tim untuk memastikan kemajuan menuju pencapaian tujuan dipantau sesuai ketentuan. 3.3 Tugas dan tanggung jawab dengan tepat didelegasikan sesuai ketentuan. 3.4 Dukungan bimbingan dan pembinaan kepada anggota tim diberikan sesuai ketentuan. 3.5 Prestasi tim dihargai sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel.
   1.1 Variabel unit memberikan saran untuk menafsirkan ruang lingkup dan konteks unit kompetensi ini, memungkinkan perbedaan antara perusahaan dan tempat kerja. Hal ini berkaitan dengan unit secara keseluruhan dan memfasilitasi penilaian *holistic*:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler*.
         e. *Incentive house*.
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Tim dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Berbasis proyek.
      1.2.2 Tim permanen.
      1.2.3 Pekerja yang dibayar.
      1.2.4 Relawan.
      1.2.5 Tim peran kerja.
      1.2.6 Rekan.
      1.2.7 Bawahan.

1.3 Rencana dan tujuan mungkin berjangka pendek, menengah atau panjang dan berhubungan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Target penjualan.

1.3.2 Target kinerja untuk proyek tertentu.

1.3.3 Peningkatan produktivitas.

1.3.4 Memenuhi *Key Performance Indicator* (KPI).

1.4 Mengenali dan menghargai anggota tim dapat mencakupi namum tidak terbatas pada:

1.4.1 Pengakuan informal.

1.4.2 Pengakuan atas kinerja individu yang baik kepada seluruh tim.

1.4.3 Presentasi penghargaan.

1.4.4 Laporan tertulis kepada manajemen.

1.4.5 Inisiatif insentif.

1.5 Informasi dari lingkungan yang lebih luas, yang dapat mempengaruhi tim, dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Tujuan perusahaan secara keseluruhan.

1.5.2 Alasan pengambilan keputusan manajemen.

1.5.3 Perubahan kebijakan perusahaan.

1.5.4 Informasi dan target pemasaran.

1.5.5 Informasi kinerja bisnis termasuk keuangan.

1.5.6 Pembaruan teknologi.

1.5.7 Rencana untuk peralatan baru.

1.5.8 Perkembangan pelatihan.

1.6 Peluang untuk pengembangan individu dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pelatihan internal/pengembangan profesional.

1.6.2 Pelatihan eksternal/pengembangan profesional.

1.6.3 Perubahan dalam tanggung jawab pekerjaan.

1.6.4 Kesempatan untuk otonomi atau tanggung jawab yang lebih besar.

1.6.5 Promosi formal.

1.6.6 Pembinaan.

1.6.7 Mentoring.

1.6.8 Mengalokasikan tanggung jawab untuk rencana atau tujuan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer.

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Dokumen perusahaan yang sah dan aktif.

2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK).

2.2.3 Jaringan internet.

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL09.06 *Lead and Manage People*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dinilai saat bekerja atau di luar pekerjaan:

1.1.1 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu, peran pekerjaan dan area tanggung jawab.

1.1.2 Penilaian yang membutuhkan kandidat tersebut untuk memantau dan mengelola kinerja tim.

1.1.3 Penilaian yang mengharuskan kandidat untuk menerapkan pengetahuan tentang kepemimpinan, motivasi dan prinsip kerja tim untuk memantau dan mengelola kinerja tim.

1.2 Metode penilaian

1.2.1 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

a. Studi kasus.
b. pengamatan kinerja kandidat praktis.
c. Pertanyaan lisan dan tertulis.
d. Bukti portofolio.
e. Penyelesaian masalah.
f. Pihak ketiga yang disetujui oleh *supervisor.*
g. Proyek dan pekerjaan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

Pengetahuan berikut harus dinilai sebagai bagian dari unit ini:

3.1.1 Pengetahuan tentang gaya kepemimpinan yang berbeda dan karakteristik kepemimpinan yang efektif

3.1.2 Pengetahuan tentang peran dan teori motivasi dan penerapannya pada konteks tempat kerja yang berbeda

3.1.3 Pengetahuan tentang struktur organisasi dan dinamika kelompok

3.1.4 Pengetahuan tentang masalah legislatif yang berdampak pada manajemen tim termasuk kesempatan kerja yang setara, keragaman, anti diskriminasi dan pemecatan yang tidak adil

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk memahami dan menerapkan prinsip kerja tim termasuk karakteristik tim yang efektif, organisasi tim, potensi masalah tim dan manfaat kerja tim yang efektif

3.2.2 Kemampuan untuk memahami konflik di tempat kerja, penyebab khas termasuk perbedaan budaya dan bagaimana pengaruhnya terhadap peran pemimpin

4 Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Ketegasan dalam memimpin

4.2 Kecermatan dalam mendelegasikan pekerjaan

4.3 Bersikap dil dalam memberlakukan staf

4.4 Menjadi panutan bagi stafnya

5 Aspek kritis

5.1 Kecermatan menerapkan pengetahuan tentang kepemimpinan, motivasi dan prinsip kerja tim untuk membangun semangat tim yang positif dan secara efektif mengelola kinerja tim secara keseluruhan

KODE UNIT : **N.79JPW02.118.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Persyaratan Hukum Untuk Kepatuhan Bisnis**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola persyaratan hukum untuk kepatuhan bisnis di berbagai bidang pengaturan dalam industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi informasi hukum yang diperlukan untuk kepatuhan bisnis	1.1 **Sumber informasi dan saran hukum** dengan benar diidentifikasi. 1.2 Informasi untuk relevansi dengan bisnis dianalisis. 1.3 Informasi direkam dan didistribusikan dengan tepat.
2. Memastikan kesesuian dengan persyaratan hukum	2.1 Kebutuhan akan nasihat hukum dicari bantuan. 2.2 Informasi yang tepat dengan rekan kerja dibagi secara tepat waktu. 2.3 Pembaruan informasi dan pelatihan untuk **kolega** dan staf diatur. 2.4 **Sistem dan prosedur tempat kerja** dibuat untuk memastikan kepatuhan dengan persyaratan hukum. 2.5 Aspek yang dapat melanggar **perizinan** diidentifikasi.
3. Memperbarui pengetahuan hukum	3.1 **Penelitian** formal dan informal digunakan untuk memperbarui pengetahuan hukum yang diperlukan untuk kepatuhan bisnis. 3.2 Pengetahuan terbaru dengan kolega dibagikan dan digabungkan ke dalam perencanaan dan operasi di tempat kerja.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanann dan dapat mencakup:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler*.

e. *Incentive house*.

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW)

1.2 Sumber informasi dan saran hukum dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Buku referensi.

1.2.2 Media.

1.2.3 Asosiasi industri dan/atau pengusaha.

1.2.4 Jurnal industri.

1.2.5 Internet.

1.2.6 Pelanggan dan pemasok.

1.2.7 Ahli hukum.

1.2.8 Penelitian informal/formal.

1.2.9 Agensi pemerintahan.

1.3 Kolega dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pengawas atau manajer.

1.3.2 Staf sumber daya manusia.

1.3.3 Rekan kerja.

1.3.4 Staf spesialis.

1.3.5 Konsultan.

1.3.6 Kontraktor.

1.4 Sistem dan prosedur tempat kerja untuk memastikan kepatuhan dengan persyaratan hukum dapat merujuk pada:

1.4.1 Rekrutmen, pemutusan hubungan kerja dan masalah manajemen sumber daya manusia lainnya.

1.4.2 Praktik pelatihan.

1.4.3 Proses persetujuan dan protokol untuk berbagai aktivitas kerja.

1.4.4 Praktik kerja umum dan pendekatan organisasi kerja.

1.4.5 Desain tempat kerja.

1.4.6 Distribusi informasi dalam perusahaan.

1.4.7 Papan petunjuk.

1.4.8 Kesehatan dan keselamatan kerja.

1.5 Perizinan mengacu pada lisensi apa pun yang diperlukan untuk mengoperasikan bisnis perjalanan, dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Minuman keras.

1.5.2 Perjudian.

1.5.3 Penjualan produk perjalanan.

1.5.4 Keamanan.

1.5.5 Perdagangan.

1.5.6 Akses ke area yang dilindungi.

1.5.7 Perhitungan

1.6 Penelitian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Mencari nasihat spesialis.

1.6.2 Jaringan internet.

1.6.3 Literatur.

1.6.4 Publikasi industri.

1.6.5 Asosiasi.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Brosur

2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan *International Air Transport Assosiation* (IATA)

4.1.2 Peraturan pemasok

4.1.3 Peraturan perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9. 07 *Maintain Legal Knowledge Required for Business Compliance*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Pengetahuan tentang tanggung jawab hukum/kewajiban manajer dan direktur dalam berbagai struktur bisnis.

1.2 Pengetahuan tentang perlindungan konsumen dan praktik perdagangan, termasuk fitur utama praktik perdagangan dan undang-undang perdagangan yang adil dan bidang-bidang utama di mana perjalanan dan bisnis hotel harus memastikan kepatuhan.

1.3 Pengetahuan tentang perizinan, termasuk lisensi yang dibutuhkan oleh berbagai bisnis dan individu di dalam bisnis tersebut, prosedur aplikasi lisensi, persyaratan berkelanjutan untuk mempertahankan lisensi, audit dan rezim inspeksi, alasan untuk pembatalan lisensi.

1.4 Pengetahuan tentang kontrak, termasuk perbedaan antara kontrak, dampak hukum kontrak pada operator termasuk ketentuan dan kewajiban spesifik kontrak, metode perjanjian kontrak, klausul pengecualian dan pemutusan kontrak.

1.5 Pengetahuan tentang asuransi, seperti asuransi bisnis utama yang dibutuhkan oleh berbagai hotel dan bisnis perjalanan, termasuk tanggung jawab publik dan kompensasi pekerja.

1.6 Pengetahuan tentang pensiun, yaitu tanggung jawab pemberi kerja sehubungan dengan pembayaran pensiun untuk karyawan.

1.7 Pengetahuan tentang hubungan industrial, termasuk hak dan tanggung jawab karyawan dan pengusaha di bawah undang-undang hubungan industrial.

1.8 Pengetahuan perpajakan yaitu tinjauan umum tentang persyaratan pelaporan wajib untuk bisnis.

1.9 Pengetahuan tentang kesempatan kerja yang setara dan anti-diskriminasi, termasuk fitur utama, tanggung jawab pemberi kerja dan percabangan operasi yang bertentangan dengan undang-undang.

1.10 Pengetahuan tentang undang-undang khusus dan peraturan lokal yang berdampak pada Biro Perjalanan Wisata (BPW) atau perjalanan tertentu.

1.11 Sektor atau konteks, misal layanan alkohol yang bertanggung jawab, perilaku bertanggung jawab atas permainan, kejahatan (pariwisata *sek*s anak) undang-undang perubahan, K3, arahan ekonomi eropa tentang perjalanan luar negeri.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang tanggung jawab hukum/kewajiban manajer dan direktur dalam berbagai struktur bisnis

3.1.2 Pengetahuan tentang perlindungan konsumen dan praktik perdagangan, termasuk fitur utama praktik perdagangan dan undang-undang perdagangan yang adil dan bidang-bidang utama di mana perjalanan dan bisnis hotel harus memastikan kepatuhan

3.1.3 Pengetahuan tentang perizinan, termasuk lisensi yang dibutuhkan oleh berbagai bisnis dan individu di dalam bisnis tersebut, prosedur aplikasi lisensi, persyaratan berkelanjutan untuk mempertahankan lisensi, audit dan rezim inspeksi, alasan untuk pembatalan lisensi

3.1.4 Pengetahuan tentang kontrak, termasuk perbedaan antara kontrak, dampak hukum kontrak pada operator termasuk ketentuan dan kewajiban spesifik kontrak, metode perjanjian kontrak, klausul pengecualian dan pemutusan kontrak

3.1.5 Pengetahuan tentang asuransi, seperti asuransi bisnis utama yang dibutuhkan oleh Biro Perjalanan Wisata, termasuk tanggung jawab publik dan kompensasi pekerja

3.1.6 Pengetahuan tentang pensiun, yaitu tanggung jawab pemberi kerja sehubungan dengan pembayaran pensiun untuk karyawan

3.1.7 Pengetahuan tentang hubungan industrial, termasuk hak dan tanggung jawab karyawan dan pengusaha di bawah undang-undang hubungan industrial

3.1.8 Pengetahuan perpajakan yaitu tinjauan umum tentang persyaratan pelaporan wajib untuk bisnis

3.1.9 Pengetahuan tentang kesempatan kerja yang setara dan anti-diskriminasi, termasuk fitur utama, tanggung jawab pemberi kerja dan percabangan operasi yang bertentangan dengan undang-undang

3.1.10 Pengetahuan tentang undang-undang khusus dan peraturan lokal yang berdampak pada Biro Perjalanan Wisata (BPW)

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengidentifikasi undang-undang, peraturan, perizinan, dan lisensi yang berkaitan dengan aktivitas usaha

3.2.2 Menginterprestasi undang – undang, peraturan, perizinan dan lisensi yang berkaitan dengan aktivitas usaha

3.2.3 Membedakan dampak hukum kontrak terhadap aktivitas usaha

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Teliti dan cermat di dalam mengidentifikasi informasi hukum yang diperlukan untuk kepatuhan bisnis

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan dalam memahami pengetahuan tentang perizinan, termasuk lisensi yang dibutuhkan oleh berbagai bisnis dan individu di dalam bisnis tersebut, prosedur aplikasi lisensi, persyaratan berkelanjutan untuk mempertahankan lisensi, audit dan rezim inspeksi, alasan untuk pembatalan lisensi
   5.2 Ketepatan dalam menginterprestasi undang-undang, peraturan, perizinan dan lisensi yang berkaitan dengan aktivitas usaha

KODE UNIT : **N.79JPW00.119.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Pembelian Stok dan Inventaris**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengembangkan dan mengoperasikan sistem kontrol stok yang efektif termasuk pembelian, penerimaan, penyimpanan dan distribusi internal dan manajemen stok dalam konteks tempat kerja industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Identifikasi kebutuhan untuk pengendalian dan manajemen stok	1.1 **Persyaratan internal** untuk pengendalian stok dan sistem manajemen diindentifikasi. 1.2 Pengaturan dan pengendalian sistem **stok barang** oleh pemeriksa diidentifikasi. 1.3 **Personel dengan tugas pengendalian stok** dan manajemen diidentifikasi. 1.4 Langkah-langkah dalam **siklus kontrol stok** diidentifikasi. 1.5 Peran **dokumentasi** dalam kontrol stok dan proses manajemen diidentifikasi. 1.6 Pengetahuan produk dalam kaitannya dengan stok barang yang akan digunakan dikembangkan.
2. Mengembangkan dan mengoperasikan sistem pembelian dan/atau persediaan	2.1 Pemasok potensial diidentifikasi. 2.2 **Pemasok terpilih** berdasarkan persyaratan internal yang ditentukan. 2.3 Persyaratan pembelian dan pasokan sebagai panduan permintaan ditentukan. 2.4 **Ketentuan pembelian** yang mungkin berlaku untuk pembelian stok barang ditentukan. 2.5 **Sistem pemesanan** kepada pemasok yang telah terindentifikasi diterapkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Mengembangkan dan menerapkan prosedur penerimaan stok	3.1 **Pengiriman stok yang masuk dipantau** sesuai ketentuan. 3.2 **Stok yang masuk di periksa** sesuai ketentuan. 3.3 Stok yang tidak diinginkan atau rusak dikembalikan. 3.4 Stok yang tidak cocok ditolak sesuai ketentuan. 3.5 Pencatatan pengiriman yang sesuai dilengkapi sesuai ketentuan.
4. Mengembangkan dan menerapkan sistem penyimpanan stok	4.1 **Kondisi penyimpanan** gudang **yang sesuai** untuk penyimpanan stok dibuat sesuai ketentuan. 4.2 Penyimpanan stok yang sesuai dengan kondisi yang diperlukan disimpan sesuai ketentuan. 4.3 Sistem internal **data stok** dimasukkan sesuai ketentuan. 4.4 Melindungi stok dari kerusakan, dan akses tidak sah diamankan sesuai ketentuan.
5. Mengembangkan dan menerapkan sistem penerbitan stok	5.1 Stok barang yang akan didistribusikan untuk keperluan internal perusahaan diindentifikasi. 5.2 **Pencatatan stok** untuk mendukung distribusi dikembangkan sesuai ketentuan. 5.3 **Stok untuk keperluan distribusi** internal perusahaan dikelola. 5.4 **Penelusuran pergerakan stok** perusahaan dicatat sesuai ketentuan.
6. Menerapkan sistem manajemen stok	6.1 **Sistem pencatatan stok** dibuat sesuai ketentuan. 6.2 **Sistem penilaian stok** dibuat dan diterapkan sesuai ketentuan. 6.3 **Sistem pelaporan stok** dibuat sesuai ketentuan. 6.4 Rekomendasi untuk meningkatkan operasi sistem stok yang ada diterapkan sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri yang mengelola persyaratan hukum untuk kepatuhan bisnis dalam divisi tenaga kerja di industri perjalanan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:

1.1.3 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.4 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Persyaratan internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Keamanan stok.

1.2.2 Tingkat persediaan stok.

1.2.3 Keamanan stok.

1.2.4 Nilai moneter stok.

1.2.5 Persyaratan waktu dan pengiriman stok.

1.2.6 Kontinuitas pasokan.

1.2.7 Biaya dan kualitas.

1.2.8 Pilihan, termasuk opsi yang berkaitan dengan item kualitas yang berbeda pada titik harga yang berbeda.

1.2.9 Layanan pencadangan.

1.2.10 Ketentuan perdagangan, termasuk waktu untuk pembayaran akun, periode kredit, suku bunga, biaya dan biaya yang berlaku.

1.2.11 Memperhatikan waktu tunggu pemasok.

1.3 Stok barang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Makanan dan minuman, termasuk makanan segar, beku, dan kenyamanan; minuman alkohol dan non alkohol.

1.3.2 Seragam linen dan staf.

1.3.3 Perlengkapan rumah tangga, termasuk peralatan kebersihan dan bahan kimia.

1.3.4 Alat tulis, termasuk semua perlengkapan kantor habis pakai.

1.3.5 Barang dagangan, termasuk semua barang yang ditawarkan untuk dijual di *outlet* penjualan internal.

1.3.6 Materi promosi, termasuk brosur, selebaran, buklet, poster, dan katalog.

1.3.7 Ketentuan toko umum.

1.4 Personel yang terlibat dalam tugas pengendalian stok dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Petugas bagian pembelian.

1.4.2 Petugas toko.

1.4.3 Manajer dan pemilik.

1.4.4 Kepala departemen.

1.5 Siklus kontrol stok mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pembelian.

1.5.2 Penerimaan.

1.5.3 Penyimpanan.

1.5.4 Penerbitan.

1.5.5 Produksi.

1.6 Dokumentasi mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Dokumentasi internal, seperti pesanan pembelian, daftar permintaan, stok internal, transfer, *stock sheet*, buku besar.

1.6.2 Dokumentasi eksternal, seperti kantung pengiriman, faktur, pernyataan, catatan kredit.

1.7 Seleksi pemasok mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Mengunjungi pemasok dan pasar.

1.7.2 Menguji dan mencicipi makanan.

1.7.3 Meneliti informasi yang diberikan oleh petani, produsen dan pemasok.

1.7.4 Memperoleh sampel produk.

1.7.5 Menghadiri acara-acara industri, seminar, peluncuran dan konferensi.

1.8 Pemasok terpilih harus memiliki namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Kemampuan pemasok untuk memenuhi spesifikasi pasokan yang ditunjuk, termasuk merek, jumlah, waktu, harga.

1.8.2 Ketersediaan produk dan kontinuitas pasokan.

1.8.3 Layanan pengiriman tersedia, termasuk pengaturan waktu, praktik penanganan makanan yang aman, pengiriman yang harus dipenuhi situasi darurat yang muncul.

1.8.4 Jumlah pesanan minimum dan maksimum yang dikenakan oleh pemasok.

1.8.5 Rincian harga kompetitif, termasuk referensi untuk kuantitas dan diskon lainnya, penawaran khusus, potongan harga dan volume insentif.

1.8.6 Ketentuan keuangan yang berlaku untuk kredit dan pembayaran.

1.8.7 Referensi yang tersedia dari pelanggan lain yang membuktikan tingkat kepuasan mereka terhadap pemasok sedang dipertimbangkan.

1.8.8 Jam perdagangan dan waktu pengiriman pemasok.

1.8.9 Layanan setelah jam tersedia, termasuk fasilitas pemesanan, pengiriman darurat.

1.9 Pemasok harus memenuhi persyaratan namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Kemampuan pemasok untuk memenuhi spesifikasi pasokan yang dibuutuhkan, termasuk merek, jumlah, waktu, dan harga.

1.9.2 Ketersediaan produk dan kontinuitas pasokan.

1.9.3 Tersedianya layanan pengiriman, termasuk pengaturan waktu, procedure penanganan makanan yang aman, pengiriman yang harus dipenuhi saat situasi darurat.

1.9.4 Jumlah pesanan minimum dan maksimum yang ditentukan sesuai kemampuan pemasok.

1.9.5 Rincian harga yang kompetitif, termasuk referensi untuk kuantitas dan diskon penawaran khusus lainnya.

1.9.6 Potongan harga dan insentif atas jumlah.

1.9.7 Ketentuan keuangan yang berlaku untuk pembayaran lunas maupun kredit.

1.9.8 Pertimbangan referensi dari pelanggan lain yang membuktikan tingkat kepuasan terhadap pemasok.

1.9.9 Jam pelayanan dan waktu pengiriman pemasok.

1.9.10 Layanan setelah jam kerja yang tersedia, termasuk fasilitas pemesanan dan pengiriman darurat.

1.10 Ketentuan pembelian dapat merujuk dan tidak terbatas pada:

1.10.1 Pembelian pasar yang kompetitif atau terbuka, dan bervariasi atas masing masing barang.

1.10.2 Kewajiban yang dibebankan oleh kelompok pembeli, operasi waralaba dan kewajiban kantor pusat.

1.10.3 Pembelian dengan cara kontrak, pembelian dengan cara penawaran tertutup, biaya tambahan pembelian, pembelian pada satu atap, pembelian pada koperasi.

1.11 Implementasi sistem pemesanan, meliputi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Pesanan dengan datang langsung.

1.11.2 Pemesanan via *online*.

1.11.3 Pemesanan pembelian.

1.11.4 Pesanan telepon.

1.11.5 Pengajuan pesanan langsung dengan staf penjualan/ perwakilan asosiasi pemasok.

1.12 Monitor pengiriman yang masuk mungkin terkait namun tidak terbatas dengan dengan:

1.12.1 Memastikan stok ditujukan untuk bangunan.

1.12.2 Memeriksa stok fisik terhadap barang yang dipesan.

1.12.3 Memeriksa stok fisik terhadap dokumentasi pengiriman yang menyertai.

1.12.4 Memeriksa detail harga.

1.12.5 Memeriksa stok terhadap spesifikasi produk.

1.13 Memeriksa stok yang masuk harus mencakup namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Memeriksa nama merek, ukuran wadah/paket, anggur, warna, dan jenis.

1.13.2 Memverifikasi kualitas dan kuantitas barang.

1.13.3 Memastikan keamanan pangan, termasuk kebebasan dari hama, suhu yang benar, dan integritas.

1.13.4 Pengemasan.

1.13.5 Memastikan stok tidak rusak.

1.13.6 Mematuhi persyaratan rencana/program keamanan pangan untuk pendirian.

1.14 Dokumentasi pengiriman mencakup namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menandatangani dokumen pengiriman.

1.14.2 Mendokumentasikan pengembalian dan penolakan stok.

1.14.3 Menindaklanjuti pengiriman cepar dengan departemen internal dan pemasok, termasuk membuat keputusan tentang pemesanan kembali untuk memastikan level stok yang diperlukan dipertahankan.

1.15 Kondisi penyimpanan harus mencakup namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Kondisi penyimpanan untuk barang segar, didinginkan, beku dan kering.

1.15.2 Kondisi penyimpanan untuk minuman beralkohol dan *non*-alkohol.

1.15.3 Kondisi penyimpanan untuk barang-barang lain, termasuk linen, seragam, bahan kimia, alat tulis, peralatan, barang dagangan dan materi promosi.

1.15.4 Mematuhi persyaratan rencana/program keamanan pangan untuk pendirian.

1.15.5 Kondisi dan proses untuk meminimalkan pemborosan, pencurian, dan kehilangan.

1.15.6 Prinsip rotasi stok.

1.16 Input data stok terkait namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Menggunakan dan memperbarui kartu bin, stok kertas dan dokumentasi barang ke dalam.

1.16.2 Memasukkan data stok yang diterima ke dalam sistem kontrol stok elektronik.

1.17 Dokumentasi untuk mendukung penerbitan stok dapat meliputi :

1.17.1 Lembar daftar permintaan.

1.17.2 Lembar transfer internal.

1.18 Distribusi stok di dalam lokasi meliputi nsmun tidak terbatas pada:

1.18.1 Pasokan fisik stok ke departemen dalam properti.

1.18.2 Memverifikasi stok yang dipesan terhadap stok yang disediakan secara internal.

1.18.3 Memastikan keamanan stok yang disediakan.

1.18.4 Penggunaan sistem persediaan *imprest*.

1.19 Melacak dan mencatat pergerakan stok dapat terkait namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Menyelesaikan dokumen manual internal untuk mencerminkan stok yang telah dikeluarkan.

1.19.2 Memperbarui sistem elektronik.

1.19.3 Memastikan jenis dan jumlah stok dimasukkan secara akurat.

1.19.4 Memastikan catatan mencerminkan departemen yang stoknya disediakan.

1.20 Sistem pengambilan stok dapat meliputi namun tidak terbatas pada:

1.20.1 Mengambil stok fisik.

1.20.2 Pengembangan dan penyelesaian *stock take sheet*.

1.20.3 Pelatihan staf dalam praktik pengambilan stok.

1.20.4 Perpanjangan *stock take sheet*.

1.21 Sistem penilaian stok dapat meliputi namun tidak terbatas pada :

1.21.1 Pengembangan angka stok untuk mengidentifikasi kinerja stok, termasuk identifikasi cepat dan garis bergerak lambat, kerugian stok serta indikator kinerja.

1.21.2 Perhitungan angka stok di tangan.

1.21.3 Perbandingan level stok teoritis dengan level stok aktual.

1.21.4 Investigasi penyimpangan dan varian saham.

1.22 Sistem pelaporan stok dapat terkait namun tidak terbatas pada:

1.22.1 Persiapan dan produksi laporan stok internal yang diperlukan, termasuk pengembangan.

1.22.2 Tokoh yang sedang berjalan, identifikasi dan penjelasan tren dan varian.

1.22.3 Pelatihan staf dalam praktik pengelolaan limbah.

1.22.4 Revisi sistem dan praktik yang ada untuk mengoptimalkan penggunaan stok.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

2.2.2 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL09.08 *Manage Stok Purchases and Inventory*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Pengamatan kinerja calon praktis.

1.2.2 Analisis portofolio bukti yang dikumpulkan oleh kandidat termasuk bahan penelitian, rancangan material dan presentasi akhir dan terkait bahan.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.5 Proyek dan tugas pekerjaan.

1.2.6 Presentasi lisan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang produk dan pemahaman tentang penggunaan akhir dari semua produk dan barang yang dipesan

3.1.2 Pengetahuan tentang jumlah pesanan ekonomi untuk semua item

3.1.3 Pengetahuan tentang sumber informasi mengenai produk dan pemasok

3.1.4 Pengetahuan tentang kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan pemesanan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk mencari pasokan yang tersedia dan opsi pembelian

3.2.2 Kemampuan untuk mengunakan prinsip-prinsip dasar penelitian dan informasi/data teknik validasi

3.2.3 Kemampuan untuk mencari pasokan yang tersedia dan opsi pembelian

3.2.4 Manajemen stok dan jika ada, penanganan makanan yang aman

3.2.5 Kemampuan untuk memesan, menerima, menyimpan, dan menerbitkan sejumlah item persediaan yang ditunjuk

3.2.6 Kemampuan menulis spesifikasi produk

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Ketelitian

4.2 Kedisiplinan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam membangun konteks untuk topik yang ditentukan penelitian dan menghasilkan lembar berbasis kertas untuk memenuhi kebutuhan menyatakan untuk penelitian

5.2 Keberanian dalam memberikan penyajian lisan pada temuan penelitian topik tertentu untuk menentukan kelompok sasaran

KODE UNIT : **N.79JPW00.120.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Kinerja Keuangan Dalam Anggaran**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola kinerja keuangan dalam anggaran berbagai pengaturan industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengalokasikan sumber daya anggaran	1.1 Alokasikan dana sesuai dengan kesepakatan yang diprioritaskan dan **strategi manajemen keuangan** diadopsi. 1.2 Diimplementasikan dan didiskusikan dengan **kolega** yang tepat. 1.3 Keputusan penting dikonsultasikan kepada semua **pemangku kepentingan** yang relevan. 1.4 Kesadaran akan pentingnya **kontrol anggaran** ditingkatkan. 1.5 Catatan sumber yang terperinci sesuai dengan **prosedur dan sistem keuangan** disimpan.
2. Memantau kegiatan keuangan terhadap anggaran	2.1 Pendapatan dan pengeluaran aktual terhadap anggaran secara akurat dan teratur diperiksa sesuai ketentuan. 2.2 **Laporan keuangan dan statistik** disiapkan sesuai ketentuan. 2.3 **Perbedaan** sesuai dengan kebijakan perusahaan dan penyimpangan yang signifikan dilaporkan. 2.4 Anggaran yang tepat sesuai target dengan kerangka waktu yang telah disepakati disaranakan.
3. Mengidentifikasi dan mengevaluasi opsi untuk meningkatkan kinerja anggaran	3.1 Biaya dan sumber daya yang ada dinilai dan diidentifikasi untuk perbaikan. 3.2 Hasil yang diinginkan dengan kolega yang relevan didiskusikan sesuai target capaian. 3.3 Pendekatan baru untuk mengelola perbedaan diteliti sesuai ketentuan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.4 **Penelitian mengenai pendekatan baru** yang tepat untuk menyelidiki pendekatan baru dilakukan. 3.5 Manfaat dan kerugian dari pendekatan baru ditentukan dengan jelas. 3.6 Manfaat dan kerugian dari pendekatan baru diinformasikan dengan jelas. 3.7 Dampak pada tingkat layanan pelanggan dan kolega dalam mengembangkan pendekatan baru dipertimbangkan. 3.8 Rekomendasi dengan jelas dan logis kepada pemangku kepentingan relevan diberikan.
4. Melengkapi laporan keuangan/statistik	4.1 Semua kebutuhan finansial dan laporan statistik secara akurat dan dalam jadwal yang ditentukan dilengkapi sesuai ketentuan. 4.2 Informasi yang jelas dan ringkas untuk memungkinkan pengambilan keputusan yang tepat dihasilkan sesuai ketentuan. 4.3 Laporan dengan segera ke orang/ departemen yang sesuai diteruskan sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler*.
         e. *Incentive house*.

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Strategi manajemen keuangan akan bervariasi antara perusahaan dan berhubungan dengan perbedaan persyaratan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Penganggaran dan perkiraan.

1.2.2 Pelaporan, kedalaman, keteraturan, sifat laporan.

1.2.3 Mekanisme *control*.

1.2.4 Keterampilan keuangan spesialis.

1.3 Kolega dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Rekan kerja.

1.3.2 Pengawas.

1.3.3 Staf departemen keuangan.

1.3.4 Akuntan.

1.4 Pemangku kepentingan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Manajemen.

1.4.2 Pemilik.

1.4.3 Jajaran direktur.

1.4.4 Mitra aliansi strategis.

1.5 Kontrol dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Perbandingan kinerja aktual dengan kinerja anggaran.

1.5.2 Revisi anggaran mengingat situasi yang berubah.

1.5.3 Perubahan dalam prioritas pendapatan dan pengeluaran.

1.6 Anggaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Anggaran uang tunai.

1.6.2 Anggaran departemen.

1.6.3 Anggaran upah.

1.6.4 Anggaran proyek.

1.6.5 Membeli anggaran.

1.6.6 Anggaran penjualan.

1.6.7 Anggaran arus kas.

1.6.8 Anggaran untuk bisnis kecil.

1.7 Prosedur dan sistem keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Rekaman transaksi.

1.7.2 Proses pengecekan dan rekonsiliasi.

1.7.3 Prosedur perbankan.

1.7.4 Faktur.

1.7.5 Akun hutang.

1.7.6 Manajemen kas dan langkah–langkah keamanan.

1.7.7 Manajemen arus kas.

1.7.8 Manajemen anggaran.

1.7.9 Persyaratan pelaporan.

1.7.10 Persyaratan perpajakan.

1.7.11 Persyaratan hukum yang berlaku untuk struktur bisnis tertentu.

1.7.12 Persyaratan khusus sektor seperti dana kompensasi perjalanan dalam ritel.

1.8 Laporan keuangan dan statistik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Transaksi dan laporan harian, mingguan, bulanan.

1.8.2 Laporan terpisah oleh departemen hunian.

1.8.3 Performa penjualan.

1.8.4 Pendapatan komisi.

1.8.5 Pengembalian penjualan.

1.8.6 Pengelolaan hasil.

1.8.7 Aktifitas akun komersial.

1.8.8 Laporan arus kas.

1.8.9 Laporan laba rugi.

1.8.10 Neraca.

1.8.11 Rekonsiliasi.

1.9 Perbedaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Kesalahan entri data.

1.9.2 Penjualan yang seharusnya memiliki faktur yang dinaikkan tetapi karena terjadi kesalahan maka tidak dinaikkan.

1.9.3 Barang tidak dikirim tetapi dikenakan biaya.

1.9.4 Kesalahan pengiriman termasuk:

a. Memposting jumlah yang salah.

b. Menghilangkan posting.

c. Memposting di kolom yang salah.

d. Memposting lebih dari sekali.

1.10 Penelitian pendekatan baru dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Diskusi dengan pemasok yang ada.

1.10.2 Sumber pemasok baru.

1.10.3 Evaluasi persyaratan kepegawaian/daftar.

1.10.4 Tinjauan prosedur operasi.

1.10.5 Perubahan daftar potensial.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.1.3 Kalkulator

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.09.09 *Manage Financial Performance within Budget*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

   Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan

   1.1 Penilaian harus mencakup peragaan praktis kemampuan untuk mengelola kinerja keuangan sesuai anggaran di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.

   1.2 Penilaian harus berkaitan dengan area kerja individu, peran pekerjaan, dan area tanggung jawab.

   1.3 Penilaian harus mencakup kegiatan proyek atau pekerjaan yang memungkinkan kandidat untuk merespons berbagai masalah tempat kerja yang relevan dengan bidang pekerjaan, peran pekerjaan, dan bidang pekerjaan di berbagai tempat tanggung jawab yang memungkinkan kandidat untuk menunjukkan pengetahuan dan kesadaran mengelola kinerja keuangan dalam anggaran.

   1.4 Metode penilaian penilaian yang dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:

      1.4.1 Studi kasus.

      1.4.2 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

      1.4.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

      1.4.4 Bukti portofolio.

      1.4.5 Penyelesaian masalah.

      1.4.6 Permainan peran.

      1.4.7 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

      3.1.1 Tentang anggaran, khususnya bagaimana anggaran disusun dan bagaimana caranya menafsirkan anggaran

3.1.2 Tentang persyaratan legislatif yang secara khusus terkait dengan pencairan dana dan pencatatan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menerapkan teknik yang berkaitan dengan memaksimalkan kinerja anggaran yang relevan dengan perusahaan atau sektor industri

3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan terminologi penganggaran yang relevan dengan konteks industri perjalanan

3.2.3 Kemampuan untuk mematuhi prosedur pelaporan keuangan dan siklus yang relevan dengan konteks industri perjalanan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dan cermat dalam mengelola kinerja keuangan

5. Aspek kritis

5.1 Ketelitian dalam membaca anggaran yang diberikan, mengidentifikasi perbedaan dan menyarankan pendekatan untuk memperbaiki

5.2 Ketepatan dalam mengumpulkan dan menganalisis informasi kinerja keuangan dan mengelola keuangan dalam anggaran

KODE UNIT : **N.79JPW02.121.2**

JUDUL UNIT : **Memonitor Program dan Proyek Pariwisata Inovatif**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola program pariwisata inovatif dalam suatu organisasi perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan administrasi program pariwisata inovatif	1.1 **Program dikonfirmasi** sesuai ketentuan. 1.2 **Faktor-faktor yang akan mempengaruhi jadwal implementasi** diidentifikasi. 1.3 **Rencana program dikembangkan** sesuai ketentuan. 1.4 **Anggaran dengan hasil utama dikaitkan** sesuai ketentuan**.** 1.5 Pengaturan **monitoring dan pelaporan diidentifikasi.** 1.6 **Sumber daya dialokasikan** sesuai ketentuan. 1.7 **Program diintegrasikan** dengan inisiatif lainnya sesuai ketentuan. 1.8 **Perjanjian dengan penyedia layanan** dikonfirmasi sesuai ketentuan. 1.9 Rencana pendukung dikembangkan jika terjadi **permasalahan tak terduga.** 1.10 **Tim dibangun untuk mendukung implementasi program** sesuai ketentuan**.** 1.11 Alat manajemen program dipilih sesuai ketentuan.
2. Melakukan koordinasi administrasi program pariwisata inovatif	2.1 **Tugas dan sumber daya** dialokasikan sesuai ketentuan. 2.2 **Sistem kontrol keuangan** dipelihara sesuai ketentuan. 2.3 Kemajuan program dimonitor sesuai ketentuan. 2.4 **Kemajuan program dilaporkan** sesuai ketentuan. 2.5 Kemajuan program dipelihara sesuai ketentuan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.6 **Aktifitas pemasaran baru dan implementasi pada program dikelola** sesuai ketentuan**.**
3. Memfinalisasi program pariwisata inovatif	3.1 Seluruh kegiatan **finalisasi program** diadministrasikan sesuai ketentuan. 3.2 Administrasi **program dikaji ulang** sesuai ketentuan. 3.3 **Program dievaluasi** sesuai ketentuan. 3.4 Administrasi dan hasil program dilaporkan sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi termasuk:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Program/proyek dikonfirmasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Memahami rincian yang disepakati terkait dengan program/proyek dalam hal:
         a. Tujuan.
         b. Lingkup.
         c. Tujuan dan sasaran.
   1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi jadwal untuk implementasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Persyaratan hukum.

1.3.2 Kewajiban kontrak.

1.3.3 Kegiatan pesaing.

1.3.4 Keharusan ekonomi.

1.3.5 Integrasi dengan program/proyek lain.

1.3.6 Jadwal waktu yang diiklankan untuk ketersediaan/ implementasi.

1.3.7 Kondisi cuaca dan ekonomi.

1.4 Rencana program/proyek dikembangkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Mengidentifikasi strategi akuisisi yang relevan untuk bahan, informasi, sumber daya, dll, yang diperlukan untuk program/proyek.

1.4.2 Mengembangkan anggaran khusus dan strategi manajemen keuangan.

1.4.3 Mengembangkan rencana manajemen komunikasi dan kontrak, jika berlaku.

1.4.4 Menghasilkan rincian perkiraan biaya.

1.4.5 Menyiapkan kriteria evaluasi untuk kemajuan dan penyelesaian program/proyek.

1.4.6 Menentukan hasil akhir yang diharapkan dan manfaat terukur dari program/proyek.

1.4.7 Mengembangkan strategi kekayaan intelektual, jika berlaku.

1.4.8 Menentukan tonggak program/proyek.

1.4.9 Mengklarifikasi/merevisi tujuan dan tujuan program/proyek, termasuk mengkonfirmasikan atau mengklarifikasi alasan untuk program/proyek.

1.4.10 Menentukan hasil program/proyek dan kriteria untuk mengevaluasi penerimaan yang sama.

1.4.11 Mengembangkan rencana sumber daya manusia, jika berlaku, menggambarkan pelatihan, staf yang terlibat, komitmen waktu, wewenang dan struktur komunikasi.

1.4.12 Mengembangkan indikator kinerja.

1.4.13 Menggambarkan mekanisme kontrol proyek.

1.4.14 Mengembangkan implementasi program/proyek dan strategi tata kelola.

1.4.15 Mendefinisikan jaminan kualitas dan strategi kontrol kualitas untuk program/proyek.

1.4.16 Mengidentifikasi persyaratan sumber daya program/proyek, termasuk manusia, fisik dan keuangan.

1.4.17 Mengembangkan protokol manajemen risiko untuk program/proyek.

1.4.18 Mendefinisikan peran dan tanggung jawab yang relevan bagi mereka yang terlibat dalam program/proyek.

1.4.19 Memutuskan jadwal dan jadwal.

1.4.20 Mendefinisikan tugas dan kegiatan.

1.4.21 Mengkordinatori staf.

1.4.22 Menyiapkan dokumentasi program/proyek khusus.

1.4.23 Memproses pendapatan dan pembayaran yang berkaitan dengan program/proyek.

1.4.24 Merencanakan kegiatan proyek umum dan spesifik.

1.4.25 Merencanakan tugas administratif khusus untuk program/proyek.

1.5 Anggaran dengan hasil utama dikaitkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Memprioritaskan hasil.

1.5.2 Memastikan akuntabilitas dan transparansi.

1.5.3 Memastikan semua jenis sumber daya dilibatkan sesuai kebutuhan, seperti manusia, fisik dan keuangan.

1.5.4 Mengembangkan catatan penjelasan untuk menambah alokasi sumber daya.

1.6 Monitoring dan pelaporan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pengaturan manajemen keuangan.

1.6.2 Pencatatan.

1.6.3 Kerangka kerja dan jadwal pelaporan, termasuk laporan tim.

1.6.4 Perangkat lunak manajemen proyek dan alat-alat lain, seperti *gantt* dan diagram batang.

1.6.5 Teknik evaluasi dan tinjauan program.

1.6.6 Metode jalur kritis.

1.6.7 Sistem kontrol jadwal biaya.

1.6.8 *Spreadsheet*.

1.6.9 Bagan termasuk bagan kontrol proyek, bagan titik kontrol.

1.6.10 Grafik tonggak dan grafik kontrol anggaran.

1.6.11 Mendefinisikan persyaratan laporan, termasuk konten, struktur laporan, dan jadwal yang relevan untuk presentasi laporan.

1.7 Sumber daya dialokasikan, dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Menetapkan anggaran.

1.7.2 Menetapkan ruang lingkup wewenang dan wewenang diskresi terkait dengan sumber daya.

1.7.3 Mendefinisikan sistem dan prosedur untuk memandu penggunaan dan penerapan sumber daya.

1.7.4 Memprioritaskan kegiatan operasional.

1.7.5 Tugas penjadwalan dan beban kerja keseluruhan untuk program/proyek.

1.7.6 Membagi tugas menjadi sub-tugas.

1.7.7 Mengatur tugas ke dalam kelompok, jika ada.

1.7.8 Memfasilitasi keterlibatan tim dalam alokasi tugas dan sumber daya.

1.7.9 Mengalokasikan tanggung jawab untuk menyelaraskan dengan sumber daya yang disediakan.

1.7.10 Mendelegasikan tugas.

1.7.11 Memaksakan kendala dan batasan pada ketersediaan dan penggunaan sumber daya.

1.7.12 Menetapkan garis/rantai protokol komando untuk mengelola penggunaan sumber daya antara mitra usaha

patungan, termasuk sumber pendanaan sektor swasta dan publik, jika berlaku.

1.8 Program/rencana diintegrasikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Memanfaatkan skala ekonomi.

1.8.2 Memanfaatkan staf dengan keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman gratis di bidang dan disiplin terkait.

1.8.3 Meminimalkan duplikasi yang tidak perlu operasi sentralisasi untuk memfasilitasi kontrol dan meminimalkan pengeluaran.

1.9 Perjanjian dengan penyedia layanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Pengaturan kontrak secara hukum.

1.9.2 Perjanjian dari mulut ke mulut.

1.9.3 Layanan sebelumnya yang disediakan oleh pemasok.

1.9.4 Menegosiasikan perubahan pada pengaturan yang ada.

1.9.5 Mengklarifikasi masalah.

1.9.6 Menetapkan protokol operasional untuk mengendalikan integrasi penyedia layanan ke dalam program.

1.10 Permasalahan tak terduga dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Mengidentifikasi situasi yang mungkin memerlukan rencana manajemen *kontijensi*.

1.10.2 Masalah operasional.

1.10.3 Masalah terkait waktu.

1.10.4 Kondisi pasar yang berubah.

1.10.5 Mendapatkan persetujuan pemangku kepentingan.

1.10.6 Mengidentifikasi titik pemicu untuk implementasi.

1.10.7 Mengembangkan struktur, komposisi, dan kebijakan manajemen *kontijensi*.

1.10.8 Menulis dan menyetujui rancangan rencana manajemen *kontijensi*.

1.11 Tugas dan sumber daya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Menentukan struktur dan ukuran tim.

1.11.2 Mencocokkan keterampilan tim dengan kebutuhan program yang diidentifikasi, tujuan, tujuan, hasil, dll.

1.11.3 Mengembangkan pedoman untuk kegiatan tim.

1.11.4 Mengalokasikan tanggung jawab dan tugas dalam tim.

1.11.5 Menentukan komunikasi tim dan melaporkan strategi.

1.11.6 Memfasilitasi komunikasi.

1.11.7 Melakukan pelatihan tim yang relevan.

1.11.8 Mematuhi rencana yang disetujui/ditetapkan.

1.11.9 Memodifikasi alokasi berdasarkan dana tambahan yang tersedia.

1.11.10 Mengambil tindakan untuk mengatasi perubahan dalam konteks operasional dan implementasi untuk program.

1.11.11 Mengkomunikasikan tindakan yang diambil kepada anggota tim yang sesuai dan pemangku kepentingan terkait merekam tindakan yang diambil.

1.11.12 Memastikan alokasi sumber daya selaras dengan pedoman dan protokol akuntabilitas yang telah ditetapkan.

1.11.13 Memastikan transparansi proses pengambilan keputusan yang relevan dan pengeluaran dana.

1.12 Sistem kontrol keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Memasukkan data ke dalam anggaran yang ditetapkan.

1.12.2 Menyetujui pengeluaran.

1.12.3 Mendapatkan kutipan yang diperlukan untuk pengeluaran melebihi jumlah yang ditentukan.

1.12.4 Memverifikasi pembelian, pembayaran dan produk/layanan yang diterima.

1.12.5 Mengaudit buku.

1.12.6 Memastikan kontrol anggaran dan pedoman dipenuhi.

1.13 Kemajuan program dilaporkan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Laporan pendukung dengan bukti berbasis fakta.

1.13.2 Menyiapkan laporan tertulis.

1.13.3 Memberikan presentasi dan penjelasan verbal.

1.13.4 Mengatur pertemuan dengan pemangku kepentingan terkait.

1.14 Aktifitas pemasaran baru dan implementasi pada proyek dikelola dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Menyempurnakan rencana program.

1.14.2 Berkonsultasi dengan komite pengarah dan pemangku kepentingan terkait lainnya.

1.14.3 Memulai dan mengoperasikan sistem, prosedur, proses, praktik dan kebijakan yang diidentifikasi.

1.14.4 Memfasilitasi pemahaman operasional dan implementasi mengenai program.

1.14.5 Memastikan persyaratan semua rencana yang relevan dilaksanakan sebagaimana disyaratkan dan/atau diubah berdasarkan umpan balik yang diterima dan masalah yang muncul.

1.14.6 Memberikan kepemimpinan dan arahan kepada anggota tim.

1.14.7 Merespons dengan tepat pemicu sistem yang mapan saat tuntutan operasional menentukan.

1.14.8 Meminta masukan dan umpan balik dari anggota tim dan pemangku kepentingan terkait.

1.14.9 Menyelesaikan perselisihan dan perselisihan terkait dengan implementasi program.

1.14.10 Negosiasi proposal program perubahan sepanjang masa inisiatif.

1.14.11 Menerapkan mekanisme konsultasi dan pelaporan.

1.15 Finalisasi program dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Pemeriksaan hasil program.

1.15.2 Menguji kapasitas operasional dari hasil program.

1.15.3 Mengevaluasi hasil program/proyek terhadap kriteria yang ditetapkan.

1.15.4 Mendapatkan *sign off* pada aspek-aspek yang diusulkan dari program.

1.15.5 Memfinalisasi pendapatan yang dijanjikan untuk mendukung program.

1.15.6 Menyelesaikan pembayan terkait pengeluaran program.

1.15.7 Melakukan audit internal dan/atau eksternal.

1.15.8 Melakukan prosedur pelaporan formal.

1.16 Kaji ulang program/administrasi proyek dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Meninjau dokumentasi yang digunakan.

1.16.2 Meninjau sistem dan prosedur yang dikembangkan.

1.16.3 Meninjau struktur perintah, kontrol dan komunikasi.

1.16.4 Meninjau masukan, kontribusi, kerja sama, dan kolaborasi yang diterima dari mitra bersama dan penyedia layanan yang dikontrak.

1.17 Program dievaluasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Mengevaluasi hasil program.

1.17.2 Mengevaluasi kontribusi yang dibuat oleh sub-sistem yang mendukung fase pengembangan dan implementasi.

1.17.3 Mengidentifikasi pelajaran untuk dimasukkan dalam kegiatan pengelolaan dan pemantauan selanjutnya yang berkaitan dengan program pariwisata inovatif.

1.17.4 Mengevaluasi potensi untuk tambahan/mengikuti program pariwisata inovatif.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.1.3 Kalkulator

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan internet

2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan
   3.1 Peraturan perusahaan

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      4.1.1 Peraturan perusahaan
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.10 *Manage and Monitoor Innovative Tourism Programs and Projects*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian harus memastikan situasi dan kondisi tempat kerja aktual atau disimulasikan, termasuk masalah dan masalah, yang relevan dengan sektor industri yang sesuai.
   1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:
      1.2.1 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
      1.2.2 Portofolio dokumentasi yang dikembangkan oleh kandidat termasuk bahan penelitian, umpan balik, dan rencana.
      1.2.3 Wawancara dengan anggota komunitas yang diidentifikasi untuk menentukan tingkat kepuasan mereka dengan proses perencanaan dan konsultasi, dan kegiatan yang dilaksanakan.
      1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.5 Bermain peran.
      1.2.6 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.
      1.2.7 Pekerjaan proyek dan penugasan.
   1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan manajemen dan pemantauan kegiatan pariwisata inovatif, termasuk alokasi sumber daya, komunikasi dan kontrol dan protokol yang berkaitan dengan keterlibatan pihak ketiga eksternal.

   3.1.2 Prinsip-prinsip manajemen dan implementasi proyek termasuk teknik perencanaan dan kontrol.

   3.1.3 Strategi penganggaran untuk program.

   3.2 Keterampilan

   3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan alat perencanaan dan manajemen proyek.

   3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan keterampilan komunikasi, penelitian, pemecahan masalah dan berhitung.

   3.2.3 Kemampuan untuk berhubungan dengan orang-orang dari berbagai latar belakang sosial, budaya dan etnis.

   3.2.4 Kemampuan untuk mengalokasikan dan mengoordinasikan pekerjaan anggota tim pada program/proyek.

   3.2.5 Kemampuan untuk menghasilkan dan menggunakan dokumentasi terkait program.

   3.2.6 Kemampuan untuk memantau implementasi program dan merespons secara efektif terhadap masalah yang muncul sepanjang masa inisiatif.

   3.2.7 Kemampuan untuk mengawasi program dan memberikan hasil yang dapat diidentifikasi tepat waktu dan sesuai anggaran.

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Teliti dan cermat dalam merencanakan administrasi program.
    4.2 Sabar dan akomodatif dalam melakukan koordinasi administrasi program.
    4.3 Disiplin mengelola manajemen proyek.
    4.4 Bertanggung jawab dalam pelaksanaan program.
    4.5 Mampu bekerja sama dan berintegritas dalam melakukan inovasi.

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan pemahaman mengenai kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan manajemen dan pemantauan kegiatan pariwisata inovatif, termasuk alokasi sumber daya, komunikasi dan kontrol dan protokol yang berkaitan dengan keterlibatan pihak ketiga eksternal.
    5.2 Kecermatan dalam menggunakan alat perencanaan dan manajemen proyek.
    5.3 Ketelitian dalam melakukan komunikasi, penelitian, pemecahan masalah dan berhitung.
    5.4 Kecermatan dalam mengawasi program/proyek dan memberikan hasil yang dapat diidentifikasi tepat waktu dan sesuai anggaran.

KODE UNIT : **N.79JPW02.122.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Aset Fisik dan Infrastruktur**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengelola aset fisik dan infrastruktur dalam berbagai pengaturan di dalam industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan strategi untuk pemeliharaan sistematis, perbaikan, dan pembelian aset fisik	1.1 Strategi untuk mengelola **aset fisik** yang merefleksikan keseluruhan bisnis dan pemasaran perusahaan dikembangkan. 1.2 Tujuan dan kendala keuangan serta potensi dalam mengembangkan manajemen aset dievaluasi. 1.3 Seluruh persyaratan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) diintegrasikan ke dalam **manajemen aset fisik.** 1.4 **Daftar aset fisik** yang akurat dan terkini sebagai bagian dari strategi manajemen aset dikembangkan. 1.5 Sistem pemeliharaan dan perbaikan, yang meminimalkan gangguan dan hilangnya pendapatan dan yang melibatkan **spesialis yang sesuai** digabungkan.
2. Memonitor kondisi dan kinerja aset fisik di tempat kerja	2.1 Sistem untuk memastikan bahwa **kondisi dan kinerja aset fisik** dilaporkan dan didiskusikan secara teratur di dalam perusahaan, ditetapkan. 2.2 Sistem untuk mengidentifikasi waktu yang tepat untuk mengganti aset fisik dikembangkan. 2.3 Penilaian kinerja aset fisik berdasarkan keamanan, efisiensi operasi dan kualitas layanan pelanggan diidentifikasi. 2.4 Tindakan yang sesuai segera diambil sesuai dengan masalah yang terjadi. 2.5 Kebutuhan dan akses **bantuan spesialis** diidentifikasi bila dibutuhkan.
3. Mengkoordinasi pembiayaan untuk aset fisik	3.1 **Spesifikasi pekerjaan atau peralatan yang akurat** untuk memandu akuisisi proses disiapkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.2 Biaya akuisisi berdasarkan evaluasi **data terkini, akurat dan relevan**, termasuk kutipan dan perkiraan pemasok diestimasi. 3.3 Keputusan yang tepat tentang akuisisi aset fisik dibuat sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan. 3.4 **Metode pembiayaan** yang akan dipenuhi sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan dipilih. 3.5 Proses pembiayaan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan diterapkan. 3.6 Catatan akurat dari semua perjanjian keuangan dan dokumen terkait disimpan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi termasuk:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.1.3 Operasionalisasi tur.

1.2 Aset fisik dapat meliputi:

1.2.1 Bangunan.

1.2.2 Peralatan.

1.2.3 Perlengkapan dan perabotan.

1.2.4 Kendaraan.

1.2.5 Kebun.

1.2.6 Kolam renang.

1.2.7 Wahana dan permainan.

1.3 Strategi manajemen aset dapat mencakup:

1.3.1 Pemeliharaan.

1.3.2 Perbaikan.

1.3.3 Penggantian.

1.4 Persyaratan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dapat meliputi:

1.4.1 Servis rutin peralatan.

1.4.2 Menandai peralatan listrik.

1.4.3 Melaporkan kesalahan dalam aset.

1.4.4 Merekam kecelakaan dan kecelakaan saat menangani peralatan.

1.5 Daftar aset dapat digunakan untuk:

1.5.1 Merekam, melacak, dan mengelola aset.

1.5.2 Memberikan data yang lengkap, akurat dan tepat waktu.

1.5.3 Memberikan informasi untuk keperluan manajemen internal dan pelaporan keuangan eksternal.

1.6 Spesialis yang tepat dapat meliputi:

1.6.1 Memperdagangkan orang.

1.6.2 Pembersih profesional.

1.6.3 Kontraktor.

1.6.4 Manufaktur.

1.6.5 Penilai.

1.7 Sistem untuk memantau kondisi dan kinerja aset fisik dapat mencakup:

1.7.1 Integrasi pelaporan ke dalam prosedur operasi sehari-hari.

1.7.2 Laporan manajemen reguler.

1.7.3 Inspeksi dan audit internal/eksternal.

1.7.4 Umpan balik staf secara teratur.

1.7.5 Analisis biaya pemeliharaan selama periode waktu tertentu.

1.8 Spesifikasi pekerjaan atau peralatan dapat berhubungan dengan:

1.8.1 Deskripsi peralatan atau pekerjaan yang akan disediakan.

1.8.2 Standar peralatan atau pekerjaan yang harus disediakan.

1.8.3 Tujuan peralatan atau pekerjaan yang akan disediakan.

1.8.4 Persyaratan desain dan/atau kemampuan.

1.9 Data terkini, akurat dan relevan yang digunakan untuk memperkirakan biaya dapat mencakup:

1.9.1 Perhitungan dari pemasok.

1.9.2 Kontrak pemeliharaan saat ini.

1.9.3 Harga yang dipublikasikan atau diiklankan.

1.9.4 Kontrak dan biaya sebelumnya.

1.10 Metode pembiayaan dapat meliputi:

1.10.1 Pembiayaan vendor.

1.10.2 Sewa modal.

1.10.3 *Overdraft.*

1.10.4 Pembelian langsung.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Sistem operasi komputer

2.2.3 Aplikasi/perangkat lunak

2.2.4 Jaringan internet

2.2.5 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.11 *Manage Physical Assets and Infrastructure*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian harus memastikan:

1.1.1 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui.

1.1.2 Kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendukung.

1.1.3 Penilaian harus berkaitan dengan area kerja individu atau area tanggung jawab.

1.2 Implikasi sumber daya

1.2.1 Pelatihan dan penilaian untuk memasukkan akses ke tempat kerja nyata atau simulasi yang menyediakan kandidat dengan kesempatan untuk menunjukkan penerapan pengetahuan tentang masalah keuangan dan hukum yang berdampak pada pengelolaan aset fisik untuk pariwisata tertentu dan tempat kerja perhotelan situasi dan masalah; dan akses ke standar, prosedur, kebijakan, pedoman, alat, tempat kerja dan data dan peraturan keuangan saat ini.

1.3 Metode Penilaian

Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.3.1 Studi kasus.

1.3.2 Pengamatan kinerja kandidat praktis.

1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.3.4 Bukti portofolio.

1.3.5 Penyelesaian masalah.

1.3.6 Permainan peran.

1.3.7 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

1.3.8 Pekerjaan proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Jenis aset fisik yang diperlukan dalam berbagai perusahaan perjalanan

3.1.2 Persyaratan pemeliharaan untuk berbagai jenis aset fisik

3.1.3 Fitur dan manfaat dari opsi pembiayaan yang berbeda untuk akuisisi aset, termasuk pembelian, sewa dan sewa beli

3.1.4 Ikhtisar pengaturan perpajakan sehubungan dengan akuisisi dan pelepasan aset fisik

3.1.5 Undang-undang khusus yang relevan dengan pengelolaan dan pemeliharaan aset fisik, misal dihubungan dengan kendaraan, peralatan produksi makanan

3.1.6 Standar dan persyaratan lingkungan dalam kaitannya dengan berbagai jenis aset fisik

3.2 Keterampilan

(Tidak ada)

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Disiplin

4.2 Bertanggung jawab

4.3 Mampu bekerja sama

5. Aspek kritis

5.1 Ketelitian dalam merencanakan dan mengelola akuisisi, pemeliharaan, dan penggantian

5.2 Ketepatan dalam pemahaman tentang masalah keuangan dan hukum yang berdampak pada manajemen

5.3 Kecermatan dalam mengembangkan strategi manajemen aset dan pengaturan pembiayaan

KODE UNIT : **N.79JPW00.123.2**

JUDUL UNIT : **Memelihara Sistem Operasi Komputer**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk memantau dan memelihara sistem operasi komputer dalam berbagai pengaturan dalam konteks tempat kerja industri perjalanan wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memantau efektivitas peralatan komputer	1.1 Efektivitas **peralatan komputer** dipantau dan dievaluasi untuk memastikan kesesuaian kebutuhan perusahaan melalui konsultasi berkelanjutan dengan para pengguna. 1.2 Efektivitas melalui penilaian produktivitas dan efisiensi dimonitor. 1.3 Prosedur untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kinerja termasuk **penggunaan bantuan khusus** ditetapkan dan diterapkan. 1.4 Kebutuhan pelatihan komputer dan peluang pelatihan diidentifikasi.
2. Membeli perangkat keras dan lunak	2.1 Persyaratan perangkat keras dan **perangkat lunak** peralatan komputer diidentifikasi secara luas dan kemungkinan pendekatan baru menggunakan **sumber informasi tentang teknologi baru** diteliti. 2.2 **Kelayakan** memperoleh atau meningkatkan berdasarkan informasi yang tersedia dinilai. 2.3 Opsi terhadap kebutuhan perusahaan, termasuk kelebihan dan keterbatasan dievaluasi. 2.4 Kemudahan sistem bagi pengguna, ketersediaan dukungan dan pelatihan dikaji. 2.5 Dukungan spesialis eksternal sesuai kebutuhan dicari. 2.6 Keputusan tentang akuisisi komputer dengan berkonsultasi dengan kolega yang tepat dibuat. 2.7 Pengenalan sistem komputer baru

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	untuk memperhitungkan dampak pada kolega dan pelanggan direncanakan. 2.8 Kebutuhan staf mendapatkan pelatihan yang memadai dalam penggunaan sistem baru dipastikan. 2.9 Manfaat sistem baru untuk efisiensi dipantau dan pengambilan tindakan yang sesuai dilaksanakan.
3. Memelihara sistem dan peralatan komputer	3.1 **Sistem untuk pembersihan, perawatan kecil dan penggantian bahan habis pakai** sesuai dengan instruksi pabrik ditetapkan dan dimonitor. 3.2 Masalah yang menjadi tanggung jawab dari petugas maupun pemasok sesuai mekanisme perbaikan dilaporkan. 3.3 Prosedur untuk memastikan keamanan data, termasuk *back up* dan pemeriksaan virus secara berkala ditentukan dan dipantau. 3.4 Sistem dan prosedur pengarsipan dokumen yang mencerminkan ukuran, sifat, dan kompleksitas tempat kerja diciptakan. 3.5 Peralatan untuk menerima perangkat lunak dan fungsi yang digunakan di susun.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound Tour Operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Peralatan komputer dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Layar.

1.2.2 *Hard drive.*

1.2.3 *Printer.*

1.2.4 Pemindai.

1.2.5 Sistem *back up.*

1.3 Bantuan khusus dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Dukungan teknologi informasi internal.

1.3.2 Dukungan teknologi informasi eksternal.

1.3.3 Pengunaan layanan *help desk* komersil.

1.4 Sumber informasi tentang teknologi baru dapat namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Majalah dan jurnal komputer.

1.4.2 Pameran dagang.

1.4.3 Perancang perangkat lunak komputer.

1.4.4 Produsen perangkat keras komputer.

1.4.5 Toko eceran.

1.4.6 Internet.

1.4.7 Asosiasi industri.

1.4.8 Seminar, lokakarya, dan sesi pelatihan.

1.4.9 Klien internal/eksternal

1.5 Kelayakan yang dinilai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Menetapkan manfaat dan konsekuensi.

1.5.2 Menilai waktu untuk pengiriman dan instalasi.

1.5.3 Menentukan perawatan yang diperlukan.

1.5.4 Menilai biaya terhadap anggaran yang tersedia.

1.5.5 Menilai teknologi terhadap rencana dan sasaran bisnis.

1.6 Sistem pembersihan, perawatan ringan dan penggantian bahan habis pakai dapat berhubungan dengan:

1.6.1 Menciptakan lebih banyak ruang pada *hard disk.*

1.6.2 Meninjau program.

1.6.3 Menghapus file yang tidak diinginkan.

1.6.4 Membersihkan debu dari permukaan internal dan eksternal.

1.6.5 Membuat *back up* sebelum pemeliharaan besar.

1.6.6 Memeriksa kesalahan pada *hard drive.*

1.6.7 Mengurangi *hard disk.*

1.6.8 Menggunakan program anti-virus terbaru.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Peralatan media presentasi

2.1.4 Telepon

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Sistem operasi komputer

2.3.4 Jarigan internet

2.3.5 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.3.6 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.15 *Manage and Maintain an Operational Computer System*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
    1.1 Penilaian harus mencakupi demonstrasi praktis penyelesaian atau proyek atau kegiatan kerja yang mengharuskan kandidat untuk memantau teknologi saat ini dan mengevaluasi teknologi baru untuk tujuan bisnis tertentu.
    1.2 Penilaian harus berkaitan dengan area kerja individu, peran pekerjaan, dan area tanggung jawab.
    1.3 Penilaian harus mencakupi kegiatan proyek atau pekerjaan yang memungkinkan kandidat untuk merespons berbagai situasi tempat kerja dan menunjukkan kemampuan untuk memelihara sistem operasi komputer.
    1.4 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:
        1.4.1 Studi kasus.
        1.4.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
        1.4.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
        1.4.4 Bukti portofolio.
        1.4.5 Penyelesaian masalah.
        1.4.6 Laporan pihak ketiga divalidasi oleh penyelia.
        1.4.7 Tugas proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi
    (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Tinjauan umum sistem khusus untuk keamanan komputer, pengarsipan, pencadangan, dan pengendalian virus
        3.1.2 Pengetahuan tentang prosedur perawatan komputer tipikal yang dilakukan oleh staf operasional yang berbeda dari spesialis komputer

3.1.3 Pengetahuan tentang faktor-faktor utama dalam mencapai produktivitas dan efisiensi dari sistem komputer, termasuk kemampuan untuk memastikan pemantauan yang efektif, pelaporan masalah dan pemeliharaan rutin

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk mengidentifikasi sumber-sumber informasi dan saran tentang sistem operasi komputer yang relevan dengan sektor industri

3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan opsi teknologi saat ini yang sesuai untuk sektor industri, termasuk perangkat keras dan lunak serta fitur dan kemampuan umumnya

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Handal dalam berkonsultasi terkait sistem operasi komputer dengan pengguna

4.2 Bertanggung jawab untuk memastikan pemantauan dan pemeliharaan sistem operasi komputer yang efektif

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman tentang pengetahuan terkini tentang lingkungan teknologi luas di mana perusahaan beroperasi dan berbagai opsi untuk teknologi komputer di berbagai sektor industri

5.2 Keakuratan dalam menggunakan sistem dan prosedur khas untuk pemeliharaan sistem operasional komputer

5.3 Kecermatan dalam mengevaluasi sistem pengarsipan yang terkomputerisasi, prosedur *back up* atau mengatasi virus

KODE UNIT : **N.79JPW00.124.2**

JUDUL UNIT : **Memonitor Kinerja Staf**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan penyelia dan manajer untuk memantau kinerja staf dalam lingkungan manajemen kerja yang ditetapkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan sistem manajemen kinerja	1.1 Rencana strategis dan operasional untuk mengidentifikasi kebijakan kepegawaian yang relevan dan tujuan organisasi yang melandasi **kinerja manajemen** dianalisa. 1.2 **Indeks kinerja** yang relevan untuk mendokumentasikan, memantau dan mengevaluasi kinerja pegawai dikembangkan. 1.3 *Monitoring* dan kaji ulang **sistem yang memastikan kinerja pegawai** dikembangkan.
2. Melakukan penilaian kinerja pegawai	2.1 **Penilaian kinerja** di tempat kerja dilaksanakan. 2.2 **Hasil penilaian kinerja pegawai** disampaikan. 2.3 **Pengambilan tindakan hasil penilaian kinerja pegawai** ditetapkan.
3. Menerapkan skema pemberian penghargaan dan insentif	3.1 **Skema pemberian penghargaan dan insentif** untuk memotivasi pegawai agar mencapai target dirancang. 3.2 Skema pemberian penghargaan dan insentif dikomunikasikan. 3.3 Skema pemberian penghargaan dan insentif dikelola.
4. Melakukan konseling kepada pegawai	4.1 **Teknik dan strategi konseling** kepada karyawan yang penilaian kinerjanya kurang baik diterapkan. 4.2 Sesi konseling didokumentasi. 4.3 Kesepakatan tindakan dan hasil konseling diterapkan.
5. Menerapkan prosedur kedisiplinan dan pemberhentian	5.1 **Prosedur kedisiplinan dan pemberhentian** akibat kinerja yang tidak sesuai dikembangkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	5.2 **Kondisi** di mana unsur prosedur kedisiplinan dan pemberhentian yang akan diajukan ditetapkan. 5.3 Prosedur kedisiplinan dan pemberhentian yang sudah ditetapkan dikomunikasikan. 5.4 Prosedur kedisiplinan dan pemberhentian yang teridentifikasi dilaksanakan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound Tour Operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive House.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Manajemen kinerja didefinisikan sebagai proses atau serangkaian proses untuk membangun pemahaman bersama tentang apa yang seorang individu atau kelompok capai, dan mengelola individu dengan cara yang meningkatkan kemungkinan tersebut akan tercapai baik dalam jangka pendek dan panjang.
   1.3 Indeks kinerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.3.1 Indikator kinerja utama yang digunakan untuk mengukur kinerja aktual terhadap target yang telah ditetapkan.
      1.3.2 Standar kinerja, mendefinisikan tingkat kinerja yang dicari dari seorang individu atau kelompok yang

dinyatakan secara kuantitatif atau kualitatif, dapat berhubungan dengan:

a. Produktivitas.
b. Ketepatan waktu.
c. Tampilan diri.
d. Tingkat akurasi dalam pekerjaan.
e. Kepatuhan kepada prosedur.
f. Standar layanan pelanggan.
g. Interaksi tim.
h. Lama waktu respon.
i. Minimalisasi limbah.
j. Minimalisasi biaya.

1.3.3 Kode etik-set aturan yang telah disepakati atau ditetapkan yang berkaitan dengan perilaku karyawan/ memperlakukan karyawan lain atau pelanggan.

1.4 Sistem yang memastikan kinerja pegawai mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Sistem yang diterapkan dan diformalkan secara teratur di mana semua staf memiliki praktik kerja yang dievaluasi dan dinilai terhadap apa yang telah ditentukan dalam tujuan/sasaran dengan maksud untuk menentukan tingkat kinerja atau prestasi mereka.

1.4.2 Evaluasi berdasarkan bukti faktual.

1.4.3 Umpan balik pada kinerja yang telah diidentifikasi.

1.4.4 Dukungan bagi individu untuk melanjutkan kinerja yang dapat diterima dan memperbaiki kinerja tidak dapat diterima.

1.4.5 Konseling dan tindakan disiplin bagi staf yang tidak mampu atau tidak siap untuk membawa kinerja mereka sesuai dengan harapan dan standar.

1.5 Penilaian kinerja harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Penilaian secara reguler, dalam interval waktu yang telah ditentukan.

1.5.2 Penerapan penilaian di semua lini, termasuk manajemen, pegawai tetap, pegawai paruh waktu dan staf lepas.

1.5.3 Menetapkan target awal untuk kinerja dan memberitahu pegawai tersebut.

1.5.4 Mengumpulkan bukti dari kinerja pegawai yang sebenarnya harus mencakupi namun tidak terbatas pada pertimbangan:

a. Jenis penilaian/*appraisal* yang mungkin termasuk penilaian sesama, penilaian diri sendiri, penilaian tim, penggunaan indikator produktivitas termasuk umpan balik dari pelanggan.

b. Metode pengumpulan data kinerja untuk memastikan data yang reliabel, indikatif dan relevan.

c. Metode menafsirkan data kinerja, termasuk memprioritaskan hasil dan memahami data dalam konteks individu.

1.5.5 Mengadakan pertemuan untuk membahas kinerja secara perseorangan, termasuk undangan untuk personel lainnya yang relevan untuk hadir.

1.6 Hasil penilaian kinerja pegawai namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pemberian umpan balik berbasis bukti kinerja pegawai.

1.6.2 Menyepakati tingkat persetujuan antara kinerja yang aktual dan yang diperlukan.

1.6.3 Menentukan tindakan yang direvisi, jadwal dan target untuk tahap/siklus proses penilaian berikutnya.

1.7 Pengambilan tindakan hasil kinerja pegawai mungkin namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Membuktikan dukungan yang diperlukan, seperti *mentoring*, *coaching,* pelatihan, sumber daya, informasi.

1.7.2 Memberikan dukungan untuk masalah di luar kerja yang dihadapi oleh pegawai.

1.7.3 Alokasi penugasan dan penyesuaian beban kerja.

1.7.4 Reorganisasi praktik kerja.

1.7.5 Kesepakatan tentang tujuan jangka pendek untuk perbaikan.

1.7.6 Revisi beban kerja dan/atau standar yang dibutuhkan.

1.7.7 Konseling.

1.8 Skema pemberian penghargaan dan insentif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Alokasi peningkatan wewenang dan tanggung jawab.

1.8.2 Meningkatkan diskresi kekuasaan.

1.8.3 Pengakuan informal.

1.8.4 Penghargaan internal perusahaan, termasuk plakat, menyebutkan dalam buletin, rapat singkat dan pertemuan tim.

1.8.5 Bonus gaji/insentif.

1.8.6 Promosi.

1.8.7 Testimoni.

1.8.8 Waktu libur.

1.8.9 Target penjualan.

1.8.10 Laporan tertulis kepada manajemen.

1.9 Teknik dan strategi konseling dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Diskusi informal tapi terstruktur antara manajemen dan pegawai.

1.9.2 Pemilihan waktu yang tepat untuk konseling untuk meminimalkan dampak negatif dari penundaan dan jika memungkinkan mengkaitkan diskusi dan hasil kinerja yang berlaku dan telah diidentifikasi.

1.9.3 Penetapan awal tentang topik yang akan dibahas dalam konseling, termasuk perencanaan urutan sesi, isi sesi, kata-kata untuk digunakan selama sesi, pertanyaan yang akan ditanyakan, target direvisi harus ditetapkan, pilihan, saran dan/atau ultimatum yang akan dikeluarkan.

1.9.4 Penerapan strategi konseling yang cocok untuk memenuhi kebutuhan individu dan perusahaan, termasuk variasi dalam formalitas, struktur, format,

bahasa yang digunakan, dan penggunaan penyelenggara internal atau eksternal.

1.9.5 Rekaman/dokumentasi sesi konseling.

1.9.6 Karyawan menandatangani keputusan yang dicapai selama sesi konseling.

1.9.7 Penyediaan tingkat dukungan yang tepat selama konseling dengan isu-isu yang ditangani.

1.9.8 Merujuk anggota staf untuk layanan profesional eksternal, dimana sesuai.

1.10 Prosedur disiplin dan pemberhentian harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Peringatan lisan dilengkapi dengan serangkaian peringatan tertulis, termasuk persyaratan untuk tanda tangan dari pegawai dan kehadiran pihak ketiga untuk menyaksikan peristiwa.

1.10.2 Penurunan pangkat dan penghapusan kewenangan, izin dan tanggung jawab.

1.10.3 Pengurangan lembur dialokasikan.

1.10.4 Persyaratan mutlak untuk mengikuti pelatihan, konseling atau sesi eksternal lainnya disarankan.

1.10.5 Penyediaan deskripsi tertulis dari persyaratan kerja dan standar yang diharapkan.

1.10.6 Kejadian berdasarkan bukti, pengambilan keputusan dan tindakan.

1.10.7 Merekam/mendokumentasikan prosedur.

1.10.8 Aplikasi yang adil dan merata dari prosedur yang ditetapkan dan sanksi-sanksi.

1.10.9 Integrasi prosedur operasional dengan kode etik dan persyaratan undang-undang dari negara tuan rumah.

1.11 Menetapkan kondisi mungkin berhubungan dengan:

1.11.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan.

1.11.2 Undang-undang negara tuan rumah.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Komputer
      2.1.2 Peralatan media presentasi
      2.1.3 Telepon
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Sistem operasi komputer
      2.2.2 Aplikasi/*software*
      2.2.3 Jaringan internet
      2.2.4 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      4.1.1 Peraturan perusahaan
   4.2 Standar
      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.16 *Monitor Staff Performance*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Aplikasi kerja aktual atau simulasi praktik dan prosedur penilaian staf.
   1.2 Pelatihan dan penilaian menyertakan penggunaan penilaian kinerja pegawai secara nyata atau disimulasikan dalam kondisi tempat kerja yang sebenarnya atau simulasi dan akses ke tempat kerja terkait standar, prosedur, kebijakan, pedoman, alat dan peralatan.
   1.3 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:
      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 Permainan peran.

1.3.7 Laporan pihak ketiga yang divalidasi oleh penyelia.

1.3.8 Tugas proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pemahaman tentang konsep manajemen kinerja secara keseluruhan dalam konteks basis kerja

3.1.2 Jenis standar kinerja dan sistem manajemen kinerja yang berlaku untuk industri yang relevan

3.1.3 Pengetahuan tentang kebijakan dan prosedur perusahaan yang berkaitan dengan penilaian kinerja di tempat kerja

3.1.4 Pengetahuan tentang dasar-dasar teknik penilaian kinerja dan sistem, termasuk:

a. Alasan untuk penilaian kinerja
b. Diferensiasi antara jenis model penilaian kinerja
c. Kompilasi dan penggunaan data kinerja
d. Protokol untuk melakukan pertemuan/wawancara penilaian kinerja pegawai
e. Prosedur untuk melakukan sesi konseling formal dan informal
f. Pengetahuan tentang peran keterampilan komunikasi yang efektif dalam konseling

3.1.5 Pengetahuan tentang hubungan industrial, kesempatan yang sama dan keragaman undang-undang dari negara tuan rumah

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menerapkan keterampilan komunikasi, peran umpan balik, pembinaan dalam penilaian kinerja staf dan manajemen

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Efektif dalam pelaksanaan konseling

4.2 Obyektif dalam melakukan penilaian kinerja

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan dalam menggunakan keterampilan komunikasi yang efektif untuk membangun dan memelihara hubungan interpersonal dengan pelanggan dan kolega dari berbagai latar belakang

KODE UNIT : **N.79JPW00.125.2**

JUDUL UNIT : **Memonitor Operasional di Tempat Kerja**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola operasi di tempat kerja dalam berbagai pengaturan dalam konteks tempat kerja industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memantau dan meningkatkan operasi di tempat kerja	1.1 **Tingkat efisiensi** dan layanan secara berkelanjutan dengan melalui kontak dekat dengan operasi sehari-hari dipantau. 1.2 Prosedur dan sistem dikonsultasikan dengan rekan kerja untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. 1.3 Cara-cara untuk meningkatkan efisiensi dan tingkat layanan dikonsultasikan dengan rekan kerja. 1.4 Operasional di tempat kerja dipantau dan ditingkatkan. 1.5 Operasional di tempat kerja untuk mendukung tujuan perusahaan secara keseluruhan serta **inisiatif jaminan kualitas** dipastikan. 1.6 **Masalah kualitas** disesuaikan dengan persetujuan pihak yang relevan. 1.7 **Prosedur dan sistem** dikonsultasikan dengan rekan kerja dan disesuaikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.
2. Menyimpan catatan tempat kerja	2.1 **Catatan tempat kerja** secara akurat dikirim dalam jangka waktu yang diperlukan dan dilengkapi. 2.2 Penyelesaian catatan sebelum diserahkan didelegasikan dan dipantau.
3. Memecahkan masalah dan membuat keputusan	3.1 Masalah di tempat kerja di analisis dan dipandang dari perspektif operasional dan layanan pelanggan diidentifikasi. 3.2 **Tindakan korektif** dalam menyelesaikan masalah segera dilaksanakan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.3 Partisipasi individu didorong dalam menyelesaikan masalah. 3.4 Efektivitas solusi di tempat kerja ditingkatkan.
4. Menyimpan catatan tempat kerja	4.1 Catatan tempat kerja secara akurat dikirim dalam jangka waktu yang telah ditentukan. 4.2 Penyelesaian catatan dipantau sebelum diserahkan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini di terapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakup:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW)termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Tingkat efisiensi dan layanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Memantau dan mengukur kinerja.
      1.2.2 Memantau kepuasan layanan pelanggan biaya pemantauan.
   1.3 Inisiatif jaminan kualitas dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.3.1 Sistem kualitas.
      1.3.2 Standar kualitas.
   1.4 Masalah kualitas dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.4.1 Layanan pelanggan yang sulit.

1.4.2 Peralatan situasi.

1.4.3 Kerusakan/kegagalan teknis.

1.4.4 Kegagalan untuk memberikan layanan yang dijanjikan kepada pelanggan.

1.4.5 Kekurangan atau kegagalan prosedural.

1.4.6 Produk yang tidak realistis atau tidak praktis.

1.4.7 Pengembangan atau pemasaran mengakibatkan kesulitan operasional.

1.4.8 Daftar nama yang buruk menimbulkan tingkat kepegawaian yang tidak memadai/tidak pantas.

1.4.9 Sumber daya keuangan yang tidak memadai.

1.4.10 Keterlambatan dan kesulitan waktu.

1.5 Prosedur dan sistem dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pelayanan pelanggan.

1.5.2 Operasi bar dan restoran.

1.5.3 Dapur.

1.5.4 Kantor administrasi.

1.5.5 Prosedur pemesanan.

1.5.6 Sistem rumah tangga.

1.5.7 Pengatur persediaan.

1.5.8 Keamanan.

1.5.9 Praktik kerja yang aman.

1.5.10 Pencatatan.

1.5.11 Prosedur keuangan.

1.6 Catatan tempat kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Catatan staf.

1.6.2 Laporan kinerja.

1.6.3 Catatan waktu dan upah.

1.6.4 Catatan keuangan.

1.6.5 Pengambilan uang tunai.

1.6.6 Transaksi *front office, voucher* dan dokumentasi.

1.6.7 Catatan pelanggan.

1.6.8 Catatan audit.

1.6.9 Catatan stok.

1.7 Masalah di tempat kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Industri.

1.7.2 Pelanggan.

1.7.3 Pemasok.

1.7.4 Peralatan.

1.7.5 Kepatuhan.

1.7.6 Administrasi.

1.7.7 Organisasi.

1.8 Tindakan korektif dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Prosedur dan/atau proses baru.

1.8.2 Perubahan pada prosedur dan/atau proses di tempat kerja.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.1.3 Kalkulator

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan internet

2.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan

2.2.3 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan

3.1 SOP dari perusahaan

3.2 Peraturan perusahaan

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 (Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.17 *Monitor Workplace Operations*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian harus mencakup peragaan praktis dari kemampuan untuk mengelola operasi di tempat kerja baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:

1.2.1 Studi kasus.

1.2.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.

1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.4 Bukti portofolio.

1.2.5 Penyelesaian masalah.

1.2.6 Permainan peran.

1.2.7 Laporan pihak ketiga dilengkapi oleh penyelia.

1.2.8 Pekerjaan proyek dan penugasan.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Tentang peran dan tanggung jawab kepemimpinan dan manajemen dalam industri perjalanan

3.1.2 Tentang peran dan tanggung jawab kepemimpinan dan manajemen dalam industri perjalanan

3.1.3 Tentang konsep-konsep utama jaminan kualitas dan bagaimana ini dikelola dan diimplementasikan di tempat kerja

3.1.4 Tentang organisasi kerja yang khas dan metode perencanaan kerja yang sesuai dengan industri perjalanan

3.1.5 Tentang prinsip-prinsip manajemen waktu dan penerapannya pada pemimpin dan manajer

3.1.6 Tentang prinsip-prinsip delegasi yang efektif

3.1.7 Tentang fitur sistem pencatatan yang relevan yang sesuai untuk industri perjalanan

3.1.8 Tentang masalah industri dan/atau legislatif yang memengaruhi organisasi kerja jangka pendek yang sesuai dengan industri perjalanan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menerapkan proses dan teknik pemecahan masalah dan pengambilan keputusan serta penerapannya pada masalah-masalah tempat kerja yang khas

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dan cermat dalam melaksanakan tugas yang diberikan atasan

4.2 Jujur dalam melaksanakan tugas sehari-hari

4.3 Tekun dan memiliki keinginan yang besar dalam mempelajari hal hal baru

5. Aspek kritis

5.1 Pemahaman tentang peran dan tanggung jawab kepemimpinan dan manajemen dalam industri perjalanan

5.2 Pemahaman tentang peran dan tanggung jawab kepemimpinan dan manajemen dalam industri perjalanan

5.3 Pemahaman tentang konsep-konsep utama jaminan kualitas dan bagaimana ini dikelola dan diimplementasikan di tempat kerja

5.4 Pemahaman tentang organisasi kerja yang khas dan metode perencanaan kerja yang sesuai dengan industri perjalanan

5.5 Pemahaman tentang prinsip-prinsip manajemen waktu dan penerapannya pada pemimpin dan manajer

5.6 Pemahaman tentang prinsip-prinsip delegasi yang efektif

5.7 Pemahaman tentang fitur sistem pencatatan yang relevan yang sesuai untuk industri perjalanan

5.8 Pemahaman tentang masalah industri dan/atau legislatif yang memengaruhi organisasi kerja jangka pendek yang sesuai dengan industri perjalanan

5.9 Mendemonstrasikan kemampuan untuk menerapkan proses dan teknik pemecahan masalah dan pengambilan keputusan serta penerapannya pada masalah-masalah tempat kerja yang khas

KODE UNIT : **N.79JPW00.126.2**

JUDUL UNIT : **Memonitor Anggaran**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menyiapkan dan memonitor anggaran di tempat kerja dalam berbagai pengaturan dalam konteks tempat kerja industri perjalanan wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan informasi anggaran	1.1 **Data dan sumber data** yang diperlukan untuk persiapan anggaran dalam suatu pemberian konteks diidentifikasi dan ditafsirkan dengan benar. 1.2 Data ditinjau dan dianalisa. 1.3 **Masukan** manajemen senior atau pemangku kepentingan lainnya diperoleh. 1.4 Kolega yang relevan untuk berkontribusi dalam proses perencanaan anggaran diberikan kesempatan dengan pemberitahuan yang memadai.
2. Menyiapkan anggaran	2.1 Penganggaran berdasarkan analisis dari semua informasi yang tersedia dan sesuai dengan kebijakan perusahaan dirancang. 2.2 Pendapatan dan pengeluaran maupun dukungan dengan informasi yang valid, dapat diandalkan, dan relevan, termasuk pendapatan dan pengeluaran untuk periode waktu sebelumnya diperkirakan. 2.3 **Rekomendasi** yang jelas, ringkas dan dalam format yang sesuai disampaikan. 2.4 Rancangan anggaran untuk mendapat komentar dari kolega yang relevan dan penyesuaian yang perlu diedarkan. 2.5 Anggaran final sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan diselesaikan. 2.6 **Keputusan anggaran** final **dan konsekuensi** yang perlu diketahui kolega secara tepat waktu disampaikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Meninjau anggaran	3.1 Untuk menilai kinerja aktual terhadap perkiraan kinerja dan menyiapkan laporan keuangan yang akurat, anggaran secara berkala ditinjau. 3.2 Seluruh **komitmen keuangan** termasuk seluruh laporan anggaran dengan tepat dan akurat digabungkan. 3.3 Tindakan yang sesuai jika terjadi **penyimpangan yang signifikan** diselidiki dan ditetapkan. 3.4 Perubahan lingkungan internal dan eksternal selama peninjauan anggaran dan penyesuaiannya dianalisa. 3.5 Informasi yang relevan untuk persiapan anggaran di masa yang akan datang dikumpulkan dan dicatat.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound Tour Operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Data dan sumber data yang diperlukan untuk persiapan anggaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Data kinerja dari periode sebelumnya.
      1.2.2 Proposal keuangan dari pemangku kepentingan utama.
      1.2.3 Informasi keuangan dari pemasok.

1.2.4 Penelitian pelanggan atau pemasok.

1.2.5 Penelitian pesaing.

1.2.6 Kebijakan dan prosedur manajemen.

1.2.7 Pedoman persiapan anggaran perusahaan.

1.2.8 Menyatakan komitmen dalam bidang operasi tertentu.

1.2.9 Memberikan pedoman atau batasan pendanaan.

1.2.10 Masalah internal dan eksternal yang dapat berdampak pada pengembangan anggaran.

1.2.11 Struktur ulang organisasi dan manajemen.

1.2.12 Tujuan perusahaan/organisasi.

1.2.13 Undang-undang atau peraturan baru.

1.2.14 Pertumbuhan atau penurunan kondisi ekonomi.

1.2.15 Pergerakan harga yang signifikan untuk komoditas atau barang tertentu.

1.2.16 Pergeseran tren pasar.

1.2.17 Ruang lingkup proyek.

1.2.18 Ketersediaan tempat (untuk acara).

1.2.19 Persyaratan sumber daya manusia.

1.3 Anggaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Anggaran uang tunai.

1.3.2 Anggaran departemen.

1.3.3 Anggaran upah.

1.3.4 Anggaran proyek.

1.3.5 Anggaran acara.

1.3.6 Anggaran penjualan.

1.3.7 Anggaran arus kas.

1.3.8 Hibah anggaran pendanaan.

1.3.9 Anggaran untuk bisnis kecil.

1.4 Masukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Pembatasan anggaran.

1.4.2 Harapan klien.

1.4.3 Kolega yang relevan dapat mencakupi.

1.4.4 Kepala departemen.

1.4.5 Manajer keuangan.

1.5 Rekomendasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Pembatasan anggaran.

1.5.2 Anggaran operasional.

1.5.3 Rencana cadangan.

1.6 Keputusan dan konsekuensi anggaran dapat merujuk kepada:

1.6.1 Kenaikan/penurunan alokasi.

1.6.2 Keputusan pemotongan biaya, seperti pengurangan karyawan, penutupan departemen, dan lain-lain.

1.6.3 Keputusan ekspansi, seperti mempekerjakan lebih banyak staf, membuka *outlet*/departemen baru.

1.7 Komitmen keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Kontrak terkait dengan pengeluaran.

1.7.2 Kontrak yang berkaitan dengan pendapatan.

1.8 Penyimpangan yang signifikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Prosentase kenaikan biaya yang besar.

1.8.2 Hasil keuangan bervariasi secara signifikan terhadap anggaran.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Peralatan media presentasi

2.1.4 Telepon

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Sistem operasi komputer

2.2.2 Aplikasi

2.2.3 Jaringan internet

2.2.4 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.5 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar

   4.1 Norma

      4.1.1 Peraturan perusahaan

   4.2 Standar

      4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.18 *Prepare and Monitor Budgets*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

   1.1 Penilaian harus mencakupi demonstrasi praktis dari kemampuan untuk mempersiapkan dan memantau anggaran baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.

   1.2 Penilaian harus berkaitan dengan area kerja individu, peran pekerjaan, dan area tanggung jawab.

   1.3 Penilaian harus mencakupi kegiatan proyek atau pekerjaan yang memungkinkan kandidat untuk menyiapkan anggaran.

   1.4 Relevan dengan area kerja, peran pekerjaan, dan area tanggung.

   1.5 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

      1.5.1 Studi kasus.

      1.5.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.

      1.5.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

      1.5.4 Bukti portofolio.

      1.5.5 Pemecahan masalah.

      1.5.6 Permainan peran.

      1.5.7 Laporan pihak ketiga yang divalidasi oleh penyelia.

      1.5.8 Tugas proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Pengetahuan tentang peran berbagai jenis anggaran dalam bisnis pariwisata dan perhotelan
        3.1.2 Pengetahuan tentang sifat proses pengembangan anggaran dalam berbagai bisnis dan konteks pariwisata dan perhotelan
        3.1.3 Pengetahuan tentang persiapan anggaran dan prinsip-prinsip, praktik dan teknik pemantauan termasuk:
            a. Informasi yang diperlukan untuk persiapan anggaran
            b. Komponen anggaran
            c. Teknik untuk membuat estimasi anggaran
            d. Jenis informasi pendukung yang diperlukan
            e. Komponen laporan kinerja anggaran
            f. Cara menyajikan laporan anggaran
    3.2 Keterampilan
        3.2.1 Kemampuan dan manfaat menggunakan perangkat lunak komputer terkait dengan anggaran
        3.2.2 Proses pengembangan dan pemantauan
        3.2.3 Manajemen penyimpangan anggaran, termasuk alasan umum untuk penyimpangan
        3.2.4 Teknik negosiasi dalam kaitan khusus dengan perencanaan anggaran

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Akuntabel dalam menerapkan prinsip-prinsip pengelolaan keuangan
    4.2 Cermat dalam menganalisa kebutuhan dalam penganggaran
    4.3 Bertanggung jawab dalam perencanaan penganggaran

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam menerapkan prosedur persiapan anggaran

5.2 Ketelitian dalam menyiapkan anggaran yang realistis dan akurat dalam konteks industri perhotelan dan perjalanan

5.3 Kecermatan dalam menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal yang berdampak pada proses pengembangan anggaran

KODE UNIT : **N.79JPW00.127.2**

JUDUL UNIT : **Menyediakan Pendampingan Profesional Kepada Kolega**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk memungkinkan penyelia yang berpengalaman memberikan dukungan pendampingan di tempat kerja kepada bawahan dan rekan-rekan mereka dalam konteks tempat kerja industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menjelaskan pendampingan profesional internal kepada kolega	1.1 **Manfaat inisiasi** pendampingan profesional kepada kolega diidentifikasi. 1.2 **Staf yang dapat memberikan pendampingan** profesional internal diidentifikasi. 1.3 **Staf yang berhak menerima** pendampingan profesional internal diidentifikasi. 1.4 **Kebutuhan sumber daya** untuk memberikan pendampingan profesional dijelaskan.
2. Menciptakan dan memelihara hubungan kerja yang positif untuk mendukung kolega	2.1 **Keterampilan interpersonal** yang sesuai diterapkan. 2.2 Rasa saling percaya, percaya diri dan konektifitas hubungan dikembangkan. 2.3 Privasi kolega dijaga. 2.4 Pengalaman kerja, tantangan dan ketidaknyamanan di tempat kerja dibicarakan. 2.5 Semangat dan motivasi kolega ditumbuhkan. 2.6 **Situasi di luar pekerjaan** yang berdampak pada kinerja di tempat kerja yang relevan didiskusikan.
3. Memberikan bimbingan terstruktur kepada kolega	3.1 Peluang, mekanisme dan **persyaratan dukungan pendampingan secara terstruktur** disepakati. 3.2 Mekanisme terstruktur dan terjadwal untuk penyediaan pendampingan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	dikembangkan. 3.3 **Kerangka dan tujuan** mekanisme terstruktur dan terjadwal untuk penyediaan pendampingan dikembangkan. 3.4 **Dukungan terstruktur** untuk pendampingan sesuai kebutuhan **dimodifikasi**.
4. Memberikan dukungan pendampingan kepada kolega	4.1 **Peluang pendampingan di tempat kerja** diidentifikasi. 4.2 Pendampingan di tempat kerja yang tepat dilaksanakan. 4.3 **Pendampingan di tempat kerja maupun di luar tempat kerja** diintegrasi.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour Operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Manfaat dari memulai pendampingan di tempat kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
      1.2.1 Rasa percaya diri dan kompetensi yang lebih besar di antara rekan kerja.

1.2.2 Konsistensi yang lebih besar dalam pengiriman layanan pelanggan.

1.2.3 Menurunkan tingkat pergantian staf.

1.2.4 Perasaan frustrasi, keprihatinan, dan masalah bersama.

1.2.5 Kemampuan untuk mengatasi masalah di tempat kerja dalam lingkungan yang mendukung.

1.2.6 Peningkatan kerja tim.

1.2.7 Tingkat pemahaman yang lebih tinggi tentang situasi di tempat kerja dan pekerja lainnya.

1.3 Staf yang dapat memberikan pendampingan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pemilik.

1.3.2 Manajer.

1.3.3 Pengawas dan kepala departemen.

1.3.4 Petugas pelatihan.

1.3.5 Personel senior.

1.3.6 Staf dengan pengalaman yang mumpuni dalam perusahaan.

1.4 Staf yang berhak menerima pendampingan profesional internal mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Staf operasional di semua tingkatan, semua tingkatan, semua klasifikasi pekerjaan, termasuk yang baru dan berpengalaman.

1.4.2 Staf.

1.4.3 Manajer dan staf tingkat senior.

1.4.4 Pengawas lainnya.

1.4.5 Staf baru di suatu posisi.

1.5 Kebutuhan sumber daya dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Waktu.

1.5.2 Tempat yang cocok yang memungkinkan privasi.

1.5.3 Pelatihan peralatan dan bahan pendukung.

1.5.4 Fasilitas jaringan.

1.5.5 Dukungan perusahaan.

1.6 Keterampilan interpersonal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Keterampilan komunikasi verbal dan *non*-verbal.

1.6.2 Keterampilan negosiasi dan resolusi konflik.

1.6.3 Keterampilan melatih, membimbing, dan melatih.

1.6.4 Keterampilan mendengarkan dan bertanya.

1.6.5 Keterampilan motivasi.

1.6.6 Kemampuan analisis.

1.6.7 Kemampuan berempati dengan orang lain.

1.6.8 Kemampuan untuk mengembangkan hubungan dengan orang-orang dan menimbulkan kepercayaan dan kepercayaan diri.

1.6.9 Kemampuan untuk menjaga kerahasiaan.

1.6.10 Kebijaksanaan dan diplomasi.

1.6.11 Keterampilan membantu.

1.7 Situasi di luar pekerjaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Masalah dan masalah keluarga/perkawinan.

1.7.2 Kekhawatiran keuangan.

1.7.3 Masalah kesehatan pribadi.

1.7.4 Masalah dengan kecanduan.

1.8 Persyaratan dukungan pendampingan secara terstruktur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Kebutuhan untuk merujuk kolega ke lembaga atau individu pendukung eksternal.

1.8.2 Sesi kelompok fokus.

1.8.3 Pertemuan formal.

1.8.4 Kelompok diskusi.

1.8.5 Sesi konseling.

1.8.6 Pengembangan kelompok swadaya.

1.8.7 Pelatihan tambahan dan ditargetkan.

1.8.8 Mengatur pekerjaan yang ditargetkan.

1.8.9 Pengalaman di dalam *venue*.

1.8.10 Sesi satu lawan satu.

1.9 Rerangka dan tujuan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Penetapan tujuan pribadi.

1.9.2 Bimbingan karir.

1.9.3 Modifikasi pelatihan yang ada.

1.9.4 Mengatur kerangka waktu untuk pencapaian tujuan.

1.9.5 Mengalokasikan sumber daya untuk memungkinkan pencapaian tujuan.

1.9.6 Mengoordinasikan bantuan tambahan di luar jam kerja.

1.9.7 Memadukan tugas dan tanggung jawab lainnya dengan kegiatan pendukung di luar pekerjaan yang teridentifikasi.

1.9.8 Merevisi garis besar dan tujuan saat ini sesuai dengan kebutuhan individu.

1.10 Modifikasi dukungan terstruktur dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Perubahan dalam dinamika interpersonal di tempat kerja dan individu atau kelompok.

1.10.2 Masalah yang muncul dan perubahan tuntutan yang dialami oleh fasilitator.

1.10.3 Resolusi masalah/ asalah yang memprakarsai kontak asli.

1.10.4 Menanggapi permintaan di tempat kerja, seperti staf baru, perdagangan ekstra, peningkatan jam perdagangan, masalah tempat kerja yang muncul.

1.11 Peluang pendampingan di tempat kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Penyediaan pendampingan dan pembinaan di tempat kerja.

1.11.2 Revisi target dan tanggung jawab tempat kerja yang ada.

1.11.3 Mengatur pelatihan tambahan.

1.11.4 Memanfaatkan staf lain untuk membantu dalam penyediaan dukungan.

1.11.5 Modifikasi pada tempat kerja fisik yang ada, peralatan, peralatan.

1.11.6 Memberikan dorongan dan motivasi.

1.11.7 Mengenali, memberi penghargaan, dan merayakan pencapaian.

1.12 Pendampingan di tempat kerja maupun di luar tempat kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Bekerja sama dengan pelatih, penyelia, dan staf lainnya.

1.12.2 Membantu dalam penjadwalan ulang pekerjaan.

1.12.3 Memodifikasi beban kerja saat ini.

1.12.4 Memberikan bantuan tambahan.

1.12.5 Menilai karyawan sebagai aset bagi bisnis.

1.12.6 Melayani perbedaan individu dalam hal kebutuhan, preferensi belajar, waktu pelatihan dan metodologi pemberian pelatihan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Peralatan media presentasi

2.1.4 Telepon

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Sistem operasi komputer

2.2.3 Aplikasi

2.2.4 Jaringan internet

2.2.5 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.19 *Provide Professional Support to Colleagues*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.2.1 Pengamatan praktik kinerja kandidat.

1.2.2 Permainan peran.

1.2.3 Studi kasus.

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga divalidasi oleh penyelia.

1.2.6 Tugas proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang kebijakan dan prosedur perusahaan sehubungan dengan pendampingan staf, termasuk pengembangan staf

3.1.2 Prinsip-prinsip pelatihan, bimbingan, dan pembinaan di tempat kerja

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menunjukkan keterampilan komunikasi interpersonal dengan rekan kerja untuk mengidentifikasi masalah dan mengembangkan tindakan yang dapat diterima untuk mencapai resolusi

3.2.2 Menunjukkan kemampuan untuk mendukung penyelesaian masalah, situasi, tantangan, kekhawatiran dan masalah yang disajikan oleh rekan kerja

4 Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Berintegrasi dalam menjaga informasi terkait kolega

4.2 Kesabaran dalam membimbing dan melakukan pendampingan

5 Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengatur pendampingan di luar tempat kerja yang sesuai untuk kolega

5.2 Kepekaan dalam memberikan bantuan yang sensitif, pribadi dan rahasia kepada kolega di berbagai masalah tempat kerja yang ditetapkan

5.3 Ketepatan dalam mengintegrasikan dukungan di tempat kerja dan di luar tempat kerja

KODE UNIT : **N.79JPW00.128.2**

JUDUL UNIT : **Merekrut Pegawai**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk memungkinkan penyelia mengidentifikasi kebutuhan sumber daya manusia di masa depan dan mengambil tindakan yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia ini termasuk implementasi program induksi dan orientasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi kebutuhan penyusunan pegawai	1.1 **Kebijakan dan prosedur perusahaan** terkait dengan proses penyusunan pegawai diidentifikasi. 1.2 **Faktor-faktor internal yang berdampak pada kebutuhan penyusunan pegawai diidentifikasi.** 1.3 **Faktor-faktor eksternal** yang **berdampak pada kebutuhan penyusunan pegawai** diidentifikasi. 1.4 **Teknik untuk memantau kinerja** di tempat kerja dijelaskan. 1.5 Kebutuhan penyusunan personel dikonsultasi dengan **pemangku kepentingan** ditetapkan. 1.6 **Persyaratan kepegawaian** berdasarkan posisi dan penempatannya dalam struktur organisasi diperhitungkan. 1.7 Identifikasi **analisis pekerjaan** untuk setiap posisi dilakukan. 1.8 Identifikasi **spesifikasi pekerjaan** dan **deskripsi pekerjaan** untuk posisi dipersiapkan.
2. Merekrut pegawai	2.1 Lowongan pekerjaan yang akan diiklankan diidentifikasi dan dikuantifikasi. 2.2 **Kriteria seleksi kunci** terhadap setiap posisi yang akan diiklankan dikembangkan. 2.3 Kewenangan untuk melaksanakan rekrutmen dipastikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.4 **Sumber daya kepegawaian** diidentifikasi. 2.5 **Pemberitahuan lowongan kerja** sesuai sumber daya kepegawaian yang telah teridentifikasi diiklankan.
3. Mewawancarai calon pegawai	3.1 Lamaran pekerjaan diterima. 3.2 **Pelamar** diseleksi. 3.3 Referensi dan surat keterangan ditelaah. 3.4 Pelamar yang akan wawancara diberitahu. 3.5 **Wawancara kerja dilaksanakan**. 3.6 **Prosedur pengujian yang relevan** diterapkan. 3.7 Berkas aplikasi dan dokumentasi hasil wawancara diarsipkan.
4. Menyeleksi calon pegawai	4.1 **Calon pegawai yang memenuhi kriteria yang telah sesuai** dipilih. 4.2 Calon pegawai yang lulus seleksi diberitahu dan penawaran kerja formal disiapkan. 4.3 Pelamar yang belum berhasil diberitahu. 4.4 Kebutuhan **ditindaklanjuti** sesuai kebutuhan dilakukan.
5. Melaksanakan induksi dan sesi maupun program orientasi	5.1 Sesi orientasi dan **rencana induksi** dirancang. 5.2 Sesi orientasi dan rencana induksi dilaksanakan. 5.3 Sesi orientasi dan rencana induksi dikaji ulang.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

    1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

        1.1.1 Biro Perjalanan Wisata(BPW) termasuk:

            a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan proses kepegawaian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Perincian informasi yang mungkin dan mungkin tidak digunakan dalam iklan lowongan pekerjaan.

1.2.2 Kebijakan promosi pegawai, terutama promosi internal.

1.2.3 Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM).

1.2.4 Remunerasi.

1.2.5 Masa percobaan.

1.2.6 Syarat dan ketentuan imbalan kerja.

1.2.7 Setiap kebijakan staf individu, seperti seragam, presentasi pribadi, merokok, kebijaksanaan dan diplomasi, penyakit, kehadiran dan ketepatan waktu, penggunaan properti perusahaan.

1.2.8 Komposisi panel wawancara dan seleksi.

1.2.9 Otoritas yang ditunjuk untuk merekrut pegawai.

1.2.10 Wewenang diskresi dalam kaitannya dengan negosiasi kondisi kepegawaian dan remunerasi.

1.2.11 Hubungan industrial, peluang yang setara dan peraturan perundangan tentang keanekaragaman.

1.3 Faktor faktor internal yang berdampak pada kebutuhan penyusunan pegawai harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Anggaran.

1.3.2 Tingkat, jumlah, dan tingkat kompetensi pegawai saat ini.

1.3.3 Standar layanan, jam buka, volume pelanggan, permintaan puncak, sifat dan jenis pelanggan arah bisnis dan reputasi bisnis yang mapan.

1.3.4 Jenis layanan yang ditawarkan dan peralatan yang digunakan.

1.3.5 Janji yang dibuat untuk pelanggan oleh perusahaan.

1.3.6 Pergantian pegawai yang diantisipasi atau tidak terduga.

1.4 Faktor-faktor eksternal yang berdampak pada kebutuhan pegawai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Bisnis eksternal, lingkungan ekonomi dan persaingan.

1.4.2 Kegiatan yang dilakukan oleh pesaing.

1.4.3 Harapan pelanggan.

1.4.4 Tren yang muncul.

1.4.5 Perubahan undang-undang dan teknologi.

1.4.6 Ketersediaan staf yang memenuhi syarat untuk direkrut anatara semua posisi kepegawaian yang diidentifikasi.

1.5 Teknik untuk memantau kinerja di tempat kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada meliputi:

1.5.1 Analisis statistik angka tenaga kerja dan pendapatan.

1.5.2 Penelitian dan analisis kuantitatif dan kualitatif.

1.5.3 Penelitian/pembandingan internal dan eksternal.

1.5.4 Pertimbangan berbagai metode penelitian formal dan informal termasuk penelitian/umpan balik yang berfokus pada pelanggan.

1.6 Pemangku kepentingan dapat mencakupi mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Pemilik.

1.6.2 Dewan direksi.

1.6.3 Pemegang saham.

1.6.4 Manajemen senior, termasuk kantor pusat.

1.6.5 Pengawas.

1.6.6 Staf.

1.6.7 Pelanggan.

1.6.8 Pemasok.

1.7 Persyaratan kepegawaian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Persiapan struktur organisasi yang menunjukkan setiap posisi dalam perusahaan tuan rumah.

1.7.2 Alokasi judul untuk setiap posisi pada struktur organisasi.

1.8 Analisis pekerjaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada: fungsi mengumpulkan semua fakta yang relevan, perincian dan informasi tentang suatu pekerjaan.

1.9 Spesifikasi pekerjaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada: semua informasi tentang jenis karyawan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan tertentu secara efektif.

1.10 Deskripsi pekerjaan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada: semua informasi tentang pekerjaan itu sendiri.

1.11 Kriteria seleksi kunci dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Pengalaman.

1.11.2 Kompetensi.

1.11.3 Kualifikasi.

1.11.4 Kompatibilitas.

1.12 Sumber daya kepegawaian mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Iklan media.

1.12.2 Agen perekrutan dan pekerjaan.

1.12.3 Internet.

1.12.4 Iklan internal termasuk promosi internal.

1.12.5 Sekolah dan akademi perdagangan.

1.12.6 Kontak jaringan industri.

1.12.7 Majikan lain.

1.13 Pemberitahuan lowongan kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Produksi iklan media.

1.13.2 Pemberikan informasi kepada agen pekerjaan.

1.13.3 Kepatuhan terhadap undang-undang tentang iklan lowongan pekerjaan.

1.14 Pelamar terseleksi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Pengembangan daftar pelamar yang akan melanjutkan ke tahap wawancara.

1.14.2 Proses seleksi.

1.15 Wawancara kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Wawancara tatap muka satu persatu.

1.15.2 Wawancara panel.

1.15.3 Wawancara kelompok.

1.15.4 Wawancara lewat telepon.

1.15.5 Wawancara pertama, kedua dan/atau ketiga.

1.15.6 Menerapkan teknik bertanya dan mendengarkan yang tepat.

1.15.7 Mencatat jawaban yang diberikan oleh pelamar.

1.15.8 Menanggapi pertanyaan pelamar.

1.15.9 Masalah keadilan dan kepatuhan.

1.15.10 Menyusun pertanyaan untuk diajukan kepada semua pelamar.

1.16 Prosedur pengujian yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Tes perdagangan atau teknis untuk menentukan kompetensi.

1.16.2 Pengujian dan/atau profil psikometri.

1.16.3 Pemeriksaan medis.

1.16.4 Tes narkoba dan alkohol.

1.17 Calon pegawai yang memenuhu kriteria yang telah ditetapkan dapat dan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Menilai pelamar berdasarkan kriteria seleksi.

1.17.2 Mendapatkan umpan balik dan konsensus dari semua pewawancara.

1.17.3 Mempertimbangkan hasil tes.

1.17.4 Membuat peringkat yang diwawancarai.

1.18 Tindak lanjut pelamar yang berhasil dapat berhubungan dan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Mendapatkan salinan asli dokumen yang dipresentasikan pada wawancara.

1.18.2 Menjelaskan rincian penawaran pekerjaan, kontrak atau instrumen pekerjaan.

1.18.3 Mengonfirmasi penerimaan tawaran pekerjaan.

1.18.4 Menawarkan pekerjaan kepada pelamar lain jika pilihan pertama menolak tawaran.

1.19 Rencana induksi dapat berhubungan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.19.1 Mengidentifikasi topik yang akan dibahas dapat termasuk:

a. Penyelesaian dokumen yang diperlukan.
b. Penyediaan informasi 'perlu tahu'.
c. Tur tempat/departemen.
d. Bertemu dengan manajemen dan staf yang akan diperkenalkan.
e. Alokasi seragam dan lencana.
f. Induksi peran kerja yang terperinci termasuk penjelasan tentang kebijakan dan prosedur yang relevan, harapan perusahaan, deskripsi pekerjaan, daftar, tanggung jawab individu dan bersama serta pengawasan.
g. Penjelasan tentang tujuan, arah, rencana, dan tujuan perusahaan.
h. Penjelasan tentang Indikator Kinerja Utama (KPI).
i. Penjelasan masalah Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).
j. Penjelasan tentang keuntungan perusahaan dan skema penghargaan dan pengakuan.
k. Penyediaan demonstrasi/pelatihan praktis untuk memungkinkan pemberian layanan yang diperlukan.
l. Budaya organisasi.
m. Saluran komunikasi.

1.19.2 Mengurutkan konten induksi.

1.19.3 Mengalokasikan waktu dan sumber daya untuk induksi.

1.19.4 Mengatur agar pegawai dan personel lain yang diperlukan hadir pada saat induksi.

1.19.5 Meminimalkan gangguan operasional.

1.19.6 Mengoptimalkan efektivitas.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Peralatan media presentasi

2.1.4 Telepon

2.1.5 Alat peraga untuk induksi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Sistem operasi komputer

2.2.2 Aplikasi

2.2.3 Jaringan internet

2.2.4 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.5 *Printer*

2.2.6 Ketentuan ketenagakerjaan

2.2.7 Tingkat upah regional

2.2.8 Syarat dan ketentuan ketenagakerjaan dan referensi untuk semua undang-undang yang berlaku di sektor industri yang relevan baik di negara tersebut maupun aturan perusahaan

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Peraturan perusahaan

4.1.2 Peraturan upah regional

4.1.3 Perundangan ketenagakerjaan

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.20 *Recruit and Select Staff*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi yang menjadi dasar kegiatan persiapan/perekrutan, dan konteks tempat kerja yang realistis untuk melakukan wawancara kerja.
   1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
      1.2.1 Pengamatan kinerja praktik kandidat.
      1.2.2 Permainan peran.
      1.2.3 Studi kasus.
      1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
      1.2.5 Laporan pihak ketiga yang dilengkapi oleh penyelia.
      1.2.6 Simulasi pengerjaan proyek dan pemberian tugas.
   1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan perekrutan, seleksi, dan induksi staf
      3.1.2 Hubungan industrial dan kesempatan yang sama dari negara tuan rumah *(equal opportunity host country)*
      3.1.3 Aspek operasional dari area di mana staf direkrut dan dipilih
      3.1.4 Hubungan industri, kesempatan yang setara dan undang-undang terkait ketenagakerjaan lainnya dari negara tuan rumah
      3.1.5 Prinsip-prinsip pelatihan, bimbingan, dan pembinaan di tempat kerja

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menyusun iklan pekerjaan dan bekerja sama dengan agen tenaga kerja dan media

3.2.2 Kemampuan wawancara, negosiasi, komunikasi dan keterampilan interpersonal

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Handal mengidentifikasi sumber daya kepegawaian

4.2 Berintegritas dalam pelaksanaan seleksi dan rekrutmen

4.3 Sopan dan memberikan kenyamanan bagi kandidat ketika melakukan wawancara

4.4 Teliti dalam menerapakan perundang-undangan dalam proses perekrutan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam melakukan wawancara, negosiasi, komunikasi dan keterampilan interpersonal

5.2 Ketepatan dalam memahami mengenai kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan perekrutan, seleksi, dan induksi staf

5.3 Ketepatan dalam memahami mengenai prinsip-prinsip pelatihan, bimbingan, dan pembinaan di tempat kerja

KODE UNIT : **N.79JPW00.129.2**

JUDUL UNIT : **Mengelola Pengaturan Jadwal Kerja Staf**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pengawas untuk menyiapkan pengaturan jadwal kerja staf yang memenuhi persyaratan kepegawaian perusahaan dan persyaratan pengupahan seiringan dengan tingkatan pemberian layanan yang diperlukan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi kebutuhan penjadwalan waktu kerja staf	1.1 **Fungsi penjadwalan waktu kerja pegawai** dijelaskan. 1.2 **Situasi penerapan penjadwalan** kerja diuraikan. 1.3 **Personel yang bertanggung jawab** untuk mengembangkan penjadwalan waktu kerja diidentifikasi. 1.4 **Dampak anggaran ketenaga kerjaan** akibat penjadwalan waktu kerja di identifikasi. 1.5 Perbedaan **format penjadwalan** waktu kerja di identifikasi. 1.6 **Faktor-faktor dampak dari seleksi penjadwalan waktu kerja pegawai** diidentifikasi.
2. Menjelaskan aspek-aspek operasional instrumen kepegawaian	2.1 **Instrumen pekerjaan yang lazim** digunakan oleh industri dijelaskan. 2.2 **Perbedaan klasifikasi kepegawaian** diidentifikasi. 2.3 **Perbedaan kisaran gaji** yang berlaku diidentifikasi. 2.4 **Hak cuti** diidentifikasi. 2.5 **Hak makan dan istirahat** di identifikasi. 2.6 **Hak mendapatkan tunjangan** di identifikasi. 2.7 **Persyaratan perundangan** yang berlaku untuk penjadwalan waktu kerja staf dijelaskan. 2.8 **Persyaratan yang berlaku untuk insiden dan situasi terkait**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	pekerjaan tertentu di identifikasi.
3. Menghasilkan penjadwalan waktu kerja pegawai	3.1 **Daftar nama penjadwalan waktu kerja staf** sesuai kebutuhan operasional disiapkan. 3.2 **Daftar nama staf** yang sudah terjadwalkan didistribusi.
4. Memutakhirkan rekaman penjadwalan staf	4.1 **Rekaman waktu kerja untuk pembayaran** diverifikasi dan disetujui. 4.2 **Arsip yang terdampak pada penjadwalan waktu kerja staf** dipelihara.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour Operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agent Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Situasi penerapan pengaturan waktu tidak terbatas pada:
      1.2.1 Masing-masing departemen individu/divisi yang menjadi sumber penghasilan dalam perusahaan.
      1.2.2 Situasi di seluruh perusahaan.
      1.2.3 Pekerjaan berbasis proyek termasuk berbagai acara dan kegiatan.

1.3 Personel yang bertanggung jawab untuk mempersiapkan daftar penjadwalan waktu kerja staf mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pemilik dan manajer.

1.3.2 Pengawas dan kepala departemen.

1.4 Dampak anggaran ketenagakerjaan mengacu pada:

1.4.1 Penyiapan anggaran tenaga kerja.

1.4.2 Perhitungan presentase biaya tenaga kerja.

1.4.3 Biaya dari daftar pengaturan waktu kerja pegawai.

1.4.4 Perbandingan daftar pengaturan waktu kerja pegawai terhadap persyaratan/kendala anggaran tenaga kerja.

1.4.5 Implikasi untuk melanjutkan anggaran tenaga kerja yang berada di luar kendali.

1.4.6 Teknik untuk mengembalikan kendali anggaran tenaga kerja.

1.5 Format daftar penjadwalan waktu kerja staf mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Format berbasis kertas dan elektronik.

1.5.2 Penggunaan waktu internasional dalam format anggaran.

1.5.3 Penjelasan singkatan daftar nama yang umum digunakan.

1.5.4 Persyaratan dasar daftar pegawai.

1.5.5 Program daftar.

1.5.6 Rotasi penjadwalan waktu kerja staf.

1.6 Faktor-faktor dampak dari seleksi penjadwalan waktu kerja staf mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Bauran kepegawaian, termasuk pegawai baru dan pegawai berpengalaman, gender, usia.

1.6.2 Perpaduan keahlian, perpaduan bahasa yang digunakan.

1.6.3 Tingkat pemberian layanan, seperti saat kebutuhan tinggi/ saat rendah.

1.6.4 Pegawai yang *multi skill* dan *up skill.*

1.6.5 Tuntutan operasional di tempat kerja dan harapan pelanggan.

1.7 Instrumen pekerjaan yang lazim digunakan industri mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Penghargaan.

1.7.2 Perjanjian.

1.7.3 Kontrak kerja.

1.8 Perbedaan klasifikasi kepegawaian dapat meliputi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Perbedaan antara pegawai penuh waktu, paruh waktu dan kasual, termasuk definisi, jam kerja.

1.8.2 Bagaimana jam kerja termasuk penyebaran jam dan persyaratan yang relevan.

1.8.3 Inisiasi pembayaran penalti.

1.8.4 Kategori staf yang dipekerjakan, seperti perbedaan antara peran dan jenjang.

1.8.5 Sifat tugas yang dialokasikan untuk setiap kategori dan jenjang staf.

1.8.6 Jam kerja, termasuk pertimbangan jadwal yang dipecah, lembur yang beralasan, penyebaran jam, jadwal ganda.

1.9 Perbedaan kisaran gaji dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Tingkat upah, termasuk bonus dan tingkat penalti seperti akhir pekan, hari libur nasional dan lainnya.

1.9.2 Penalti.

1.9.3 Istirahat, makan, dan pembayaran lembur.

1.9.4 Pertimbangan waktu yang berkaitan dengan kapan pembayaran lembur dan penalti akan berlaku.

1.9.5 Mengidentifikasi tingkat upah yang berbeda, kepada siapa mereka berlaku, kapan mereka berlaku dan bagaimana mereka mungkin berbeda.

1.9.6 Aplikasi penghargaan yang berlebihan atau pembayaran serupa.

1.9.7 Aplikasi hak termasuk gaji sakit, gaji liburan, cuti hamil, majikan.

1.9.8 Kontribusi dana pensiun (*superannuation*).

1.10 Hak cuti dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Cuti tahunan.

1.10.2 Cuti sakit.

1.10.3 Cuti berkabung.

1.10.4 Cuti orang tua, cuti hamil, dan cuti ayah.

1.10.5 Cuti adopsi.

1.10.6 Layanan juri.

1.10.7 Perhitungan dan penentuan kontinuitas layanan.

1.10.8 Cuti belajar.

1.10.9 Cuti khusus.

1.10.10 Cuti tanpa bayaran.

1.11 Hak makan dan istirahat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Kapan waktu istirahat dan makan harus diambil.

1.11.2 Lama makan dan istirahat lainnya.

1.11.3 Penalti yang berlaku untuk istirahat yang tidak diambil saat jatuh tempo.

1.11.4 Apa yang disediakan selama istirahat makan tergantung pada sektor industri.

1.12 Hak mendapatkan tunjangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Tunjangan makan.

1.12.2 Tunjangan pertolongan pertama.

1.12.3 Tunjangan pakaian.

1.12.4 Tunjangan alat dan peralatan.

1.12.5 Tunjangan perjalanan.

1.13 Persyaratan perundangan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Undang-undang atau peraturan negara tuan rumah yang relevan dapat mencakupi kepatuhan terhadap:

a. Persyaratan anti diskriminasi.

b. Ketentuan kesempatan yang sama.

c. Persyaratan hubungan industrial tertentu.

d. Persyaratan kecelakaan dan cedera.

1.14 Persyaratan yang berlaku untuk insiden dan situasi terkait pekerjaan tertentu mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.14.1 Pengunduran diri karyawan.

1.14.2 Pembayaran kecelakaan.

1.14.3 Pemberitahuan pemutusan hubungan kerja dan pemutusan hubungan kerja.

1.14.4 Redundansi atau pengulangan.

1.15 Menyiapkan daftar penjadwalan waktu kerja staf mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.15.1 Menangani persiapan daftar biaya untuk area yang ditunjuk.

1.15.2 Tingkat anggaran yang diusulkan diberlakukan, yang berarti penjadwalan waktu kerja staf akan disesuaikan dengan kondisi terkini.

1.15.3 Tarif dan semua penalti yang berlaku dan pembayaran lainnya.

1.15.4 Kemampuan untuk memenuhi tingkat layanan yang diperlukan setiap saat.

1.15.5 Mencakupi semua hari dan waktu layanan, termasuk kegiatan pra-pembukaan, semua istirahat/makan, prosedur penutupan, pergantian tugas staf.

1.16 Daftar penjadwalan waktu tugas staf mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.16.1 Kepatuhan terhadap persyaratan ketenagakerjaan yang dinyatakan untuk diberitahukan sebelumnya kepada staf.

1.16.2 Penyediaan daftar dalam format yang telah ditetapkan.

1.16.3 Penjelasan tentang semua istilah yang digunakan dalam penjadwalan waktu kerja staf.

1.17 Rekaman waktu kerja untuk pembayaran (*timesheets*) mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.17.1 Memvalidasi kartu jam waktu.

1.17.2 Lembar waktu penandatanganan balik untuk diproses.

1.17.3 Verifikasi *timesheets* diisi oleh pegawai sesuai kebutuhan.

1.17.4 Mengklarifikasi pertanyaan dari petugas penggajian, departemen sumber daya manusia dan/atau departemen akunting.

1.18 Arsip yang berdampak pada penjadwalan waktu staf kerja staf mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.18.1 Pemeliharaan catatan penyakit staf.

1.18.2 Pemeliharaan rekaman cuti staf.

1.18.3 Pemeliharaan catatan pelatihan staf yang telah dilakukan/berhasil diselesaikan.

1.18.4 Pemeliharaan rekaman surat peringatan dan tindakan indisipliner staf.

1.18.5 Pemeliharaan arsip pegawai yang memfasilitasi promosi, pelatihan, *multi skilling*, peningkatan keterampilan, redudansi/keberulangan.

1.18.6 Aplikasi permintaan cuti dalam rangka perlakuan khusus.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Peralatan media presentasi

2.1.4 Telepon

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Sistem operasi komputer

2.2.2 Aplikasi/*software*

2.2.3 Jaringan internet

2.2.4 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.5 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
    4.1 Norma
        4.1.1 Peraturan perusahaan
    4.2 Standar
        4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.TRM.CL9.21 *Roster Staff*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
    1.1 Pelatihan dan penilaian harus mencakup penggunaan tarif gaji saat ini dan representatif, persyaratan dan kondisi instrumen ketenagakerjaan dan perundangan sebagaimana berlaku untuk industri terkait. Sektor negara tuan rumah, dalam kondisi tempat kerja yang sebenarnya atau simulasi dan akses ke tempat kerja, standar, prosedur, kebijakan, pedoman, alat dan perlengkapan.
    1.2 Pelatihan dan penilaian harus mencakupi penggunaan terminologi sektor industri yang tepat, ketentuan ketenagakerjaan, tingkat upah, syarat dan ketentuan ketenagakerjaan dan referensi undang-undang yang terkait. Sebagaimana berlaku untuk sektor industri yang relevan dari negara tuan rumah di tempat kerja yang sebenarnya atau kondisi yang disimulasikan, akses ke standar, prosedur, kebijakan, pedoman, alat, dan tempat kerja.
    1.3 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:
        1.3.1 Pengamatan praktik kinerja kandidat.
        1.3.2 Permainan peran.
        1.3.3 Studi kasus.
        1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
        1.3.5 Laporan pihak ketiga divalidasi oleh penyelia.
        1.3.6 Tugas proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi
    (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait pengaturan waktu kerja pegawai
        3.1.2 Pengetahuan mendalam tentang operasionalisasi departemen dan/atau perusahaan
        3.1.3 Pengetahuan tentang tingkat upah dan syarat dan ketentuan instrumen ketenagakerjaan untuk perusahaan
        3.1.4 Persyaratan undang-undang negara yang berdampak pada pengaturan waktu kerja pegawai, jam kerja, hak–hak tenaga kerja
    3.2 Keterampilan
        3.2.1 Menggunakan perangkat lunak pengaturan waktu kerja staf, di mana digunakan oleh perusahaan
        3.2.2 Menafsirkan permintaan dan persyaratan layanan untuk bagian/departemen yang tertentu

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Handal dalam pengaturan waktu kerja staf
    4.2 Cekatan dalam menghasilkan jadwal pengaturan waktu kerja staf
    4.3 Berintegritas dalam pengaturan waktu kerja pegawai

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam menghasilkan daftar pengaturan waktu kerja pegawai dalam jangka waktu tertentu
    5.2 Keluwesan dalam mengomunikasikan persyaratan daftar kepada semua staf terkait yang terdaftar
    5.3 Kepatuhan dalam mematuhi semua instrumen ketenagakerjaan dan persyaratan hukum negara setempat

KODE UNIT : **N.79JPW00.130.2**

JUDUL UNIT : **Melakukan Percakapan Dasar Dalam Bahasa Inggris di Tingkat Operasional**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini sejalan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris di tempat kerja pada operasional tingkat dasar.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Berpartisipasi dalam melakukan percakapan sederhana tentang topik yang diketahui dengan rekan kerja	1.1 **Komentar pembukaan** digunakan dan ditanggapi secara tepat. 1.2 Komentar untuk **topik diperkenalkan.** 1.3 Peristiwa tentang masa lalu dibicarakan. 1.4 **Kata penutup** yang tepat digunakan untuk mengakhiri percakapan.
2. Menanggapi intruksi atau permintaan sederhana secara lisan	2.1 **Pemahaman** instruksi atau permintaan pengawas dikonfirmasi. 2.2 Permintaan **pengulangan** instruksi atau permintaan diklarifikasi.
3. Membuat permintaan sederhana	3.1 Kalimat yang **sopan** digunakan dalam membuat permintaan sederhana. 3.2 Terima kasih diucapkan untuk orang yang menanggapi permintaan. 3.3 Orang yang tidak bisa menanggapi permintaan diidentifikasi.
4. Menjelaskan prosedur yang rutin/biasa	4.1 Dalam melaksanakan pekerjaan rutin **urutan** peristiwa dirinci. 4.2 **Pengecualian** untuk prosedur rutin/biasa dijelaskan. 4.3 **Saran** tentang cara untuk meningkatkan prosedur rutin dibuat.
5. Ekspresi suka, tidak suka dan preferensi	5.1 Topik tentang situasi suka dan tidak suka dibicarakan. 5.2 Preferensi dan alasan didiskusikan serta dijelaskan.
6. Mengidentifikasi berbagai bentuk ekspresi dalam bahasa Inggris	6.1 Sebuah **kalimat dibuat yang formal.** 6.2 **Ekspresi informal** dididentifikasi dalam bahasa Inggris. 6.3 Antara pertanyaan '**terbuka**' dan '**tertutup**' dibedakan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour Operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Komentar membuka harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Bagaimana kabarmu?

1.2.2 Bagaimana pergeseran Anda pergi?

1.2.3 Apakah ada sesuatu yang perlu tahu?

1.2.4 Anda harus menyadari ...

1.3 Topik yang dikenal dapat termasuk:

1.3.1 Memberi arahan.

1.3.2 memberikan nasihat tentang tempat terbaik untuk berbelanja, makan, mendengar musik, melihat seni, dan lain-lain.

1.3.3 Memberikan nasihat tentang kebutuhan khusus pelanggan.

1.3.4 Memberikan informasi.

1.3.5 Merujuk keluhan pelanggan untuk supervisor.

1.4 Pernyataan penutupan dapat termasuk:

1.4.1 Saya harap Anda menikmati masa tinggal/tur anda.

1.4.2 Selamat tinggal dan saya berharap kita bertemu lagi segera.

1.4.3 Terima kasih untuk tinggal di ...; Silahkan menikmati tur Anda.

1.5 Konfirmasi pemahaman informasi supervisor atau permintaan dapat termasuk:

1.5.1 Jadi kau ingin aku untuk ...?

1.5.2 Saya mengerti Anda ingin saya untuk .....

1.6 Cara untuk mencari pengulangan atau klarifikasi harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Meminta orang tersebut untuk mengulangi diri mereka sendiri, misalnya:

a. Maukah kau mengatakan itu lagi?
b. Maaf saya tidak menangkap bahwa
c. Maaf aku rindu itu
d. Anda dapat pergi lebih dari itu lagi?

1.7 Bentuk sopan digunakan untuk membuat permintaan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Aku ingin tahu apakah Anda akan melakukan *shift* sore saya untuk saya besok?

1.7.2 Apakah mungkin untuk *swap* pergeseran?

1.7.3 Bisa mengubah pergeseran karena saya harus ...?

1.8 Urutan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Pertama.

1.8.2 Kemudian.

1.8.3 Setelah itu.

1.8.4 Berikutnya.

1.8.5 Pada akhirnya.

1.8.6 Akhirnya.

1.9 Pengecualian untuk prosedur rutin harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Kadang-kadang ... terjadi.

1.9.2 Kadang-kadang, saya ...

1.9.3 Ketika ... terjadi, saya biasanya ...

1.10 Cara untuk membuat saran harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Mengapa saya tidak memeriksa untuk Anda?

1.10.2 Saya pikir itu akan menjadi ide yang baik jika ...

1.10.3 Bagaimana tentang ...?

1.10.4 Mari kita ...

1.10.5 Saya pikir itu akan menjadi ide yang baik jika Anda

1.11 Sebuah kalimat yang formal harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.11.1 Ditulis atau bahasa verbal yang tata bahasa yang benar dan menggunakan tenses yang benar konsisten dalam kalimat atau paragraf yang sama.

1.11.2 Sebuah kalimat menggunakan kata modal, seperti akan, biasa.

1.12 Ekspresi Informal dalam bahasa Inggris harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Ditulis atau bahasa verbal yang mungkin tidak tata bahasa yang benar dan/atau mungkin berisi bahasa sehari-hari, atau kata-kata kasar, atau kata-kata gaul.

1.12.2 Sebuah pertanyaan 'terbuka' mengacu pada:

Sebuah pertanyaan yang diutarakan untuk mendapatkan jawaban yang penuh misalnya 'Kamu mau pergi kemana?'.

1.13 Sebuah pertanyaan penutup harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Sebuah pertanyaan yang memaksa pilihan misalnya ‘ya’ atau ‘tidak’ jawaban.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

1.2.1 Komputer

1.2.2 Alat komunikasi

1.2.3 Kamus bahasa Inggris

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Standar tempat kerja

2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* – D1.LAN.CL10.01 *Converse in English at a Basic Operational Level*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Observasi demonstrasi.

1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja saat melakukan komunikasi dalam bahasa Inggris secara lisan maupun tulisan dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

1.2.3 *Role play.*

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Pengetahuan tentang peraturan dan prosedur yang berhubungan dengan penggunan bahasa Inggris

   3.1.2 Pemahaman tentang perbedaan antara formal dan informal Inggris

   3.2 Keterampilan

   3.2.1 Kemampuan untuk membedakan ekspresi formal dan informal dalam bahasa Inggris

   3.2.2 Kemampuan untuk memulai percakapan

   3.2.3 Kemampuan untuk menanggapi pidato pembukaan percakapan

   3.2.4 Kemampuan untuk menjaga percakapan terjadi topik akrab

   3.2.5 Kemampuan untuk berbicara tentang peristiwa masa lalu menggunakan spidol urut dan benar tegang

   3.2.6 Kemampuan untuk menutup percakapan sopan

   3.2.7 Kemampuan untuk mengajukan pertanyaan penting. untuk memperjelas instruksi dan permintaan

   3.2.8 Kemampuan untuk membuat permintaan sopan

   3.2.9 Kemampuan untuk menjelaskan prosedur kerja rutin

   3.2.10 Kemampuan untuk membuat saran

4. Sikap kerja yang diperlukan

   4.1 Memiliki empati kepada tamu

   4.2 Ketelitian dalam pemilihan bahasa

   4.3 Etika berkomunikasi

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam menggunakan bahasa untuk menjelaskan prosedur rutin, membuat permintaan sopan, mengekspresikan preferensi dan penggunaan kata yang benar

KODE UNIT : **N.79JPW02.131.2**

JUDUL UNIT : **Membaca dan Menulis Bahasa Inggris di Tingkat Dasar Operasional**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk membaca dan menulis bahasa Inggris di tempat kerja pada tingkat operasional dasar.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membaca dan memahami teks-teks dasar	1.1 **Teks dasar bahasa Inggris dasar** di tempat kerja diidentifikasi. 1.2 Nama dan alamat tertentu pada sebuah daftar dialokasikan. 1.3 Harga barang dan jasa dibandingkan. 1.4 Arti dari **tanda-tanda yang ditulis tertulis dalam bahasa Inggris** di tempat kerja dijelaskan. 1.5 **Jadwal penerbangan dan jadwal perjalanan** diperiksa. 1.6 **Set instruksi sederhana** dibaca. 1.7 **Pesan sederhana terkait tempat kerja sederhana** yang dapat ditulis tangan atau dalam bentuk *e-mail* dibaca.
2. Menulis teks kerja dasar	2.1 **Bentuk-bentuk formulir-formulir** yang relevan dilengkapi. 2.2 **Pesan** singkat **kerja singkat** ditulis. 2.3 Set instruksi sederhana termasuk dengan **rincian penting** ditulis. 2.4 Nama dan alamat yang terbaca dengan jelas dengan ejaan yang benar ditulis. 2.5 Undangan termasuk rincian penting ditulis.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri dalam divisi kerja hotel dan industri perjalanan dapat termasuk:
      1.1.1 Kantor depan *(front office).*
      1.1.2 Rumah tangga *(housekeeping).*

1.1.3 Makanan dan minuman layanan (*food and beverage service).*

1.1.4 Produksi Makanan *(food production).*

1.1.5 Biro perjalanan *(travel agencies).*

1.1.6 Tur operasi *(tour operation).*

1.2 Teks dasar bahasa Inggris dasar di tempat kerja dapat mencakup:

1.2.1 Berbentuk formulir-formulir, seperti formulir pendaftaran, formulir pemesanan, bentuk pengiriman.

1.2.2 Paspor.

1.2.3 Tanda-tanda rambu-rambu keselamatan dan pemberitahuan.

1.2.4 Pesan sederhana dan *e-mail.*

1.2.5 Petunjuk sederhana.

1.2.6 Jadwal perjalanan, absen.

1.2.7 Katalog dan daftar harga.

1.2.8 Label saham stok/persediaan dan tanggal kadaluwarsa.

1.3 Tanda rambu-rambu yang tertulis dalam bahasa Inggris dapat mencakup:

1.3.1 Keluar.

1.3.2 Tangga.

1.3.3 Bahaya.

1.3.4 Khusus pegawai.

1.3.5 Pembersihkan berlangsung.

1.4 Jadwal dan perjalanan dapat mencakup informasi tentang:

1.4.1 Trem, kereta api, pesawat, bus, feri waktu kedatangan dan keberangkatan.

1.4.2 Rincian akomodasi, termasuk lokasi dan lama tinggal.

1.4.3 Makanan.

1.4.4 Perjalanan yang teroganisir dan waktu luang.

1.5 Formulir dapat mencakup:

1.5.1 Bentuk yang memerlukan informasi pribadi.

1.5.2 Absen-absen.

1.5.3 Insiden dan kecelakaan bentuk laporan.

1.5.4 Bentuk pengiriman.

1.6 Sebuah set instruksi sederhana dapat mencakup:

1.6.1 Petunjuk tentang apa yang perlu difotokopi.

1.6.2 Urutan membutuhkan pekerjaan yang harus dilakukan.

1.6.3 Petunjuk tentang bagaimana dan di mana hal-hal yang harus disimpan.

1.7 Sebuah tempat kerja pesan terkait sederhana dapat termasuk:

1.7.1 Rincian tentang *item* tidak bekerja, seperti unit *Air Conditioner* (AC).

1.7.2 Permintaan cuti.

1.7.3 Alasan karena terlambat.

1.8 Rincian penting dapat termasuk:

1.8.1 Informasi yang penting seperti tempat, waktu dan tanggal, rincian tentang jumlah, rincian tempat, orang yang terlibat.

1.8.2 Seperti tanggal, waktu, tempat dan RSVP (respons) rincian.

1.9 *Rezpondese S'il Vous Plait* (RSVP) rincian berhubungan dengan informasi tentang cara-cara yang satu ini diharapkan untuk menerima atau menolak undangan sopan. Ini termasuk:

1.9.1 Nomor telefon.

1.9.2 Alamat *e-mail*.

1.9.3 Alamat pos.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

3 Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4 Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.LAN.CL10.01 *Read and Write English at a Basic Operational Level*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan

1.1.1 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan yang mendukung.

1.1.2 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu atau bidang tanggung jawab.

1.2 Implikasi sumber daya

Pelatihan dan penilaian untuk menyertakan akses ke tempat kerja nyata atau simulasi, kualifikasi bahasa Inggris yang sesuai sebagai bahasa kedua (*English as a Second Language* - ESL) guru; dan akses ke standar tempat kerja, prosedur, kebijakan, pedoman, alat dan peralatan.

1.3 Metode penilaian

Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.3.1 Lembar kerja.

1.3.2 Pengamatan kinerja calon praktis.

1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.3.4 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Kebijakan perusahaan dan prosedur dalam hal membaca dan mengisi formulir kerja dalam bahasa Inggris
    3.2 Keterampilan
        3.2.1 Kemampuan untuk mengidentifikasi teks kerja dasar
        3.2.2 Kemampuan untuk mencari informasi tertentu seperti nama dan alamat
        3.2.3 Kemampuan untuk menafsirkan jadwal dan perjalanan
        3.2.4 Kemampuan untuk membaca dan menulis satu set instruksi sederhana yang berkaitan dengan tempat kerja
        3.2.5 Kemampuan untuk menyertakan rincian penting dalam pesan, petunjuk dan undangan
        3.2.6 Kemampuan untuk memahami tanda-tanda dalam bahasa inggris di tempat kerja
        3.2.7 Kemampuan untuk menggunakan ejaan dan menulis terbaca

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Ketelitian dalam membaca dan menulis bahasa Inggris
    4.2 Kecermatan dalam penulisan bahasa Inggris

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam menggunakan berbagai jenis teks bahasa Inggris dasar yang mungkin dihadapi di tempat kerja
    5.2 Ketepatan dalam membaca dan mengisi formulir dengan benar dalam bahasa Inggris

KODE UNIT : **N.79JPW02.132.2**

JUDUL UNIT : **Menggunakan Bahasa Inggris di Tingkat Penyelia**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menggunakan bahasa Inggris pada tingkat penyelia di tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menggunakan bahasa Inggris untuk memperkenalkan karyawan baru	1.1 Penyambutan karyawan baru dan memperkenalkan mereka ke **pimpinan** dilakukan. 1.2 Bagaimana suatu posisi berhubungan dengan orang lain di dalam perusahaan dijelaskan. 1.3 Berbicara positif tentang struktur perusahaan, tujuan dan prioritasnya dilakukan. 1.4 Informasi tentang **peran dan tanggung jawab** kepada karyawan baru diberikan. 1.5 **Fitur dalam ruang lingkup pekerjaan** ditunjukkan dan dijelaskan. 1.6 Kerangka rinci untuk setiap **persyaratan pelatihan** dijelaskan.
2. Melakukan rapat staf	2.1 Pemberitahuan kepada semua staf mengenai rapat yang telah dijadwalkan dilakukan. 2.2 Agenda untuk rapat staf disusun. 2.3 **Pertemuan dipimpin**. 2.4 **Rencana dan tanggal pelaksanaan dikembangkan.**
3. Mengawasi dan memotivasi kerja tim	3.1 Instruksi yang jelas untuk pekerjaan yang harus diselesaikan dan tenggat waktu yang realistis diberikan. 3.2 Petunjuk-petunjuk telah dipahami oleh semua yang terlibat diperiksa. 3.3 **Respon yang membangun terhadap kinerja diberikan.** 3.4 Saran untuk perbaikan dari staf dicari.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour Operation/ Travel Management Company* (TMC).
b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Untuk memperkenalkan karyawan baru dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Mampu membuat karyawan baru merasa diterima dan bagian dari tim melalui cara yang hangat dan dengan membuat sesuai perkenalan yang tepat untuk karyawan lain.

1.2.2 Mampu menjelaskan struktur organisasi suatu perusahaan dan jenjang pelaporan.

1.2.3 Mampu menjelaskan tujuan dan prioritas perusahaan.

1.2.4 Mampu menjawab pertanyaan tentang hak cuti karyawan dan prosedur ketidakhadiran.

1.3 Pimpinan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Staf anggota *department* sumber daya manusia.

1.3.2 Pemimpinan tim.

1.3.3 Rekan kerja.

1.3.4 Staf pendukung Teknologi Informasi (TI) .

1.3.5 Pengawas pemadam kebakaran.

1.3.6 Petugas pertolongan pertama.

1.3.7 Manajer pelatihan.

1.3.8 Staf keuangan.

1.4 Karyawan peran dan tanggung jawab dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Menyajikan secara profesional.

1.4.2 Ketepatan waktu.

1.4.3 Melaporkan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) atau masalah lain yang diidentifikasi oleh aturan lokal atau undang-undang.

1.4.4 Tanggung jawab absensi.

1.5 Fitur di area kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Ruang kerja pribadi, loker, kamar mandi, ruang makan siang.

1.5.2 Masalah keamanan seperti waktu pembukaan dan penutupan yang berulang kali dan rutinitas.

1.5.3 Penyimpanan persediaan.

1.5.4 Papan pengumuman.

1.5.5 Komputer dan persyaratan masuk.

1.5.6 Lokasi kotak pertolongan pertama.

1.5.7 Fasilitas fotokopi.

1.5.8 Poin evakuasi darurat.

1.6 Ketentuan pelatihan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

1.6.2 Teknologi informasi (IT).

1.6.3 Protokol penjawab telepon.

1.6.4 Pertolongan pertama.

1.6.5 Pelayanan pelanggan.

1.6.6 Penjualan dan pemasaran.

1.6.7 Pemeliharaan peralatan.

1.6.8 Kualitas asuransi.

1.7 Memimpin rapat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Sambutan dan perkenalan.

1.7.2 Kepatuhan terhadap agenda.

1.7.3 Penunjukan orang lain untuk mengambil notulen rapat.

1.7.4 Pengelolaan manajemen dinamika kelompok dengan

memungkinkan kontribusi dari semua orang daripada membiarkan satu atau dua orang yang mendominasi rapat diskusi.

1.7.5 Menjaga diskusi berada di jalur dan sesuai dengan waktu yang diberikan.

1.7.6 Menyatakan masalah atau prioritas dengan jelas.

1.7.7 Meringkas poin-poin dari sudut pandang obyektif.

1.7.8 Menyetujui siapa yang akan melakukan apa dan kapan dalam langkah-langkah tindakan untuk rencana aksi.

1.7.9 Mengatur waktu dan tanggal untuk pertemuan berikutnya.

1.8 Mengembangkan rencana aksi dan tanggal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Mengidentifikasi siapa yang akan melakukan aksi yang telah disepakati.

1.8.2 Tanggal pelaksanaan akan diselesaikan.

1.9 Umpan balik yang konstruktif pada kinerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Pujian tulus.

1.9.2 Saran tentang cara untuk meningkatkan kinerja.

1.9.3 Saran menyelesaikan tugas dengan strategi alternatif.

1.9.4 Garis besar dari konsekuensi apabila terdapat langkah-langkah tertentu yang tidak dilakukan dengan benar.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Aplikasi/perangkat lunak

2.2.3 Jaringan internet

2.2.4 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar

   4.1 Norma

   (Tidak ada.)

   4.2 Standar

   4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.LAN.CL10.02 *Use English at a* Supervisor*y Level*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

   1.1 Unit ini dapat dinilai dalam atau di luar pekerjaan.

   1.2 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan yang mendukung.

   1.3 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu atau bidang tanggung jawab.

   1.4 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi untuk unit ini:

   1.4.1 Lembar kerja.

   1.4.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.

   1.4.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

   1.4.4 Bukti portofolio.

   1.4.5 Penyelesaian masalah.

   1.4.6 Permainan peran.

   1.4.7 Laporan pihak ketiga divalidasi oleh penyelia.

   1.4.8 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    3.1 Pengetahuan
        3.1.1 Kebijakan perusahaan dan prosedur dalam hal peran pengawasan
    3.2 Keterampilan
        3.2.1 Kemampuan untuk melantik karyawan baru untuk perusahaan
        3.2.2 Kemampuan untuk menjelaskan peran karyawan dan tanggung jawab dan bagaimana posisi berhubungan dengan orang lain dalam perusahaan
        3.2.3 Kemampuan untuk menjelaskan struktur perusahaan dan tujuan dan prioritas
        3.2.4 Kemampuan untuk melakukan pertemuan staf
        3.2.5 Kemampuan untuk menjelaskan ruang lingkup tugas kerja dengan memberikan instruksi yang jelas
        3.2.6 Kemampuan untuk memberikan umpan balik yang konstruktif kepada karyawan

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Disiplin dalam mematuhi tenggat waktu
    4.2 Teliti dalam penyusunan dokumen dan rekaman
    4.3 Konstruktif dalam berinteraksi

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam menjelaskan peran kerja, tanggung jawab dan hubungan dengan posisi lain dalam perusahaan
    5.2 Ketepatan dalam menjelaskan struktur organisasi perusahaan, tujuan dan prioritas untuk masa depan
    5.3 Keberanian dan ketegasan untuk mengawasi dan memotivasi tim kerja dengan memberikan instruksi yang jelas, umpan balik yang sesuai dan saran yang relevan untuk perbaikan

KODE UNIT : **N.79JPW02.133.2**

JUDUL UNIT : **Membaca dan Menulis Bahasa Inggris di Tingkat Penyelia**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk membaca dan menulis bahasa Inggris pada tingkat penyelia di tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1 Membaca dan menulis bahasa Inggris untuk merekrut dan melatih karyawan baru	1.1 **Deskripsi pekerjaan** untuk posisi tertentu dalam perusahaan ditulis. 1.2 **Lamaran kerja** dan penilaian berdasarkan **kriteria utama dan kriteria yang diinginkan** dibaca**.** 1.3 **Kebijakan dan prosedur** perusahaan dibaca dan dijelaskan.
2 Menulis petunjuk	2.1 **Satu set instruksi atau pedoman kerja** yang jelas untuk menyelesaikan tugas tertentu dengan menggunakan ejaan dan tata bahasa ditulis. 2.2 Perubahan mengenai petunjuk tempat bekerja ditulis. 2.3 Satu set instruksi keadaan kontijensi untuk suatu tugas tertentu ditulis.
3 Membaca dan menulis bahasa Inggris untuk meninjau kinerja staf	3.1 **Bentuk penilaian staf** dengan karyawan dibaca dan didiskusikan. 3.2 Komentar yang membangun terkait dengan kinerja karyawan dengan menggunakan bentuk penilaian staf ditulis. 3.3 Hasil penilaian dari kinerja staf ditulis.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour Operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Deskripsi pekerjaan dapat termasuk:

1.2.1 Tujuan posisi.

1.2.2 Rincian tugas pekerjaan dan tanggung jawab.

1.2.3 Bagan organisasi dan garis pelaporan.

1.3 Indikator kinerja utama, yaitu sarana yang kinerjanya diukur terhadap target yang telah ditetapkan.

1.4 Aplikasi kerja dapat termasuk:

1.4.1 Surat pengantar yang relevan dengan posisi.

1.4.2 Resume atau riwayat hidup menunjukkan keterampilan dan pengalaman yang relevan.

1.4.3 Referensi.

1.4.4 Tanggapan untuk menyeleksi kriteria.

1.5 Kriteria utama yang dipertimbangkan pada atribut penting untuk posisi dapat termasuk:

1.5.1 Kualifikasi yang dibutuhkan untuk posisi tertentu.

1.5.2 Pengalaman yang sesuai: misalnya, layanan pelanggan, penanganan uang tunai, pemandu wisata yang berpengalaman, pekerjaan promosi, pengalaman kerja di hotel bintang lima.

1.6 Keterampilan yang sesuai: misalnya, keterampilan komputer, keterampilan komunikasi, kemampuan untuk bekerja secara mandiri.

1.7 Sertifikasi seperti sertifikat pertolongan pertama.

1.8 Kriteria yang diinginkan berhubungan dengan keterampilan dan atribut khusus untuk posisi tertentu, tetapi tidak menjadi suatu keharusan, yang mungkin termasuk:

1.9 Kualifikasi lain yang relevan dengan tugas-tugas dalam pekerjaan.

1.10 Menunjukkan pengalaman di area tertentu, seperti kontrol konten situs, pengalaman pemasaran dan penjualan.

1.11 Pengetahuan tentang hal-hal tertentu, seperti penyimpanan barang dan pemesanan prosedur, kemampuan untuk berbicara bahasa asing.

1.12 Sertifikasi seperti surat ijin mengemudi.

1.13 Kebijakan dan prosedur dapat berhubungan dengan:

- 1.13.1 Kode etik pada suatu aturan yaitu berkaitan dengan perilaku yang dapat diterima terhadap karyawan lainnya, perwakilan bisnis dan pelanggan/tamu.
- 1.13.2 Akses komputer.
- 1.13.3 Pedoman kesempatan yang sama.
- 1.13.4 Kontrol persediaan.
- 1.13.5 Hak cuti.
- 1.13.6 Tanggung jawab Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).
- 1.13.7 Kebijakan dan prosedur untuk perekrutan dan pemberhentian staf.
- 1.13.8 Prosedur penanganan pengaduan.
- 1.13.9 Kualitas asuransi.
- 1.13.10 Kebijakan pengembalian.
- 1.13.11 Masalah keamanan.
- 1.13.12 Pemasok memilih.
- 1.13.13 Protokol penjawab telepon.
- 1.13.14 Pedoman pelatihan.

1.14 Satu set instruksi kerja atau pedoman dapat termasuk:

- 1.14.1 Ceklis.
- 1.14.2 Pedoman penanganan keluhan.
- 1.14.3 Perintah dan larangan ketika melaksanakan tugas-tugas tertentu.
- 1.14.4 Prosedur evakuasi darurat.
- 1.14.5 Pedoman penanganan makanan.
- 1.14.6 Pedoman pelaporan insiden.
- 1.14.7 Daftar langkah-langkah untuk melaksanakan dalam kaitannya dengan tugas-tugas kerja tertentu.

1.14.8 Panduan operasional untuk peralatan, mesin dan komputer.

1.15 Instruksi kontijensi mengacu pada apa pelaksanaan yang akan dilakukan jika dan ketika adanya sesuatu perubahan atau hal yang tidak seharusnya dapat termasuk:

1.15.1 Alternatif akomodasi.

1.15.2 Alternatif katering.

1.15.3 Alternatif rute.

1.15.4 Alternatif pemasok.

1.15.5 Alternatif transportasi.

1.15.6 Alternatif tempat dan situs menarik.

1.16 Bentuk penilaian staf biasanya memungkinkan karyawan mendapatkan kesempatan untuk mengevaluasi kinerja mereka sendiri sebelum melakukan diskusi dengan supervisor dan *item* dapat termasuk:

1.16.1 Sikap.

1.16.2 Penganggaran dan pencatatan.

1.16.3 Kemampuan berkomunikasi.

1.16.4 Pelayanan pelanggan.

1.16.5 Peralatan atau mesin keterampilan operasi.

1.16.6 Fleksibilitas dan mobilitas.

1.16.7 Tujuan dan sasaran selama 12 (dua belas) bulan terakhir dan pencapaian ini.

1.16.8 Kemampuan IT.

1.16.9 Penampilan pribadi.

1.16.10 Perencanaan.

1.16.11 Pemecahan masalah keterampilan.

1.16.12 Pengetahuan produk.

1.16.13 Produktivitas.

1.16.14 Keandalan.

1.16.15 Pelaporan dan administrasi.

1.16.16 Kerja sama.

1.16.17 Manajemen waktu dan kemampuan untuk bekerja di bawah tekanan.

1.17 Komentar yang terkait dengan kinerja karyawan harus konstruktif dan positif dapat termasuk:

1.17.1 Kesepakatan dengan penilaian diri karyawan.

1.17.2 Bukti untuk mendukung klaim prestasi.

1.17.3 Bukti untuk membantah klaim prestasi atau kinerja.

1.17.4 Prioritas berbagai keterampilan untuk dikembangkan untuk mempertahankan kompetensi saat ini untuk posisi dan untuk mempersiapkan tantangan masa depan.

1.17.5 Kebutuhan pelatihan.

1.18 Hasil dari rapat penilaian staf meliputi:

1.18.1 Perencanaan karier, prospek promosi.

1.18.2 Tanggal pengkajian dan fokus poin di masa yang akan datang.

1.18.3 Penetapan tujuan (jangka pendek dan panjang).

1.18.4 Pengaturan pembimbingan.

1.18.5 Rencana pengembangan pribadi.

1.18.6 Rencana pengembangan tim.

1.18.7 Rencana pelatihan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Aplikasi/perangkat lunak

2.2.3 Jaringan internet

2.2.4 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.LAN.CL10.03 *Read and Write English at* Supervisor*y Level*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan.

1.2 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan yang mendukung.

1.3 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu atau bidang tanggung jawab.

1.4 Metode Penilaian

Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.4.1 Studi kasus dan simulasi.

1.4.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.

1.4.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.4.4 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan perusahaan dan prosedur dalam hal peran pengawasan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk secara kritis membaca aplikasi untuk seleksi pekerjaan dan menilai terhadap pemilihan kriteria utama dan kriteria yang diinginkan

3.2.2 Kemampuan untuk membaca dan menjelaskan kebijakan dan prosedur perusahaan

3.2.3 Kemampuan untuk menulis yang jelas instruksi kerja atau pedoman

3.2.4 Kemampuan untuk menulis perubahan instruksi dan petunjuk *kontijensi*

3.2.5 Kemampuan untuk membaca dan mendiskusikan bentuk penilaian staf dengan karyawan

3.2.6 Kemampuan untuk menulis komentar konstruktif tentang kinerja karyawan

3.2.7 Kemampuan untuk menulis hasil setelah rapat staf penilaian

4. Sikap kerja yang diperlukan
   - 4.1 Disiplin dalam penerapan waktu
   - 4.2 Bertanggung jawab dalam kinerja tim
   - 4.3 Bekerja sama dalam tim

5. Aspek kritis
   - 5.1 Ketepatan dalam memahami tentang peran pengawas ketika merekrut dan melantik karyawan baru
   - 5.2 Ketepatan dan kecepatan membaca dan menilai aplikasi pekerjaan terhadap pemilihan kriteria utama dan kriteria yang diinginkan yang relevan dengan posisi dalam perusahaan

KODE UNIT : **N.79JPW02.134.2**

JUDUL UNIT : **Membaca dan Menulis Bahasa Inggris di Tingkat Lanjutan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk membaca dan menulis bahasa Inggris di tempat kerja pada tingkat lanjutan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membaca dan memahami teks bahasa Inggris pada tingkat lanjutan	1.1 **Teks bahasa Inggris** pada tingkat lanjutan di tempat kerja diidentifikasi. 1.2 Informasi untuk **penelitian untuk tujuan tertentu** dicari**.** 1.3 Inti dari teks bahasa Inggris pada tingkat lanjutan diidentifikasi. 1.4 **Informasi tertentu** dalam teks-teks bahasa Inggris pada tingkat lanjutan dicari. 1.5 Keterampilan berpikir kritis untuk mengidentifikasi teks-teks ambigu dalam bahasa Inggris tingkat lanjutan diterapkan.
2. Menulis teks bahasa Inggris pada tingkat lanjutan	2.1 **Berbagai jenis laporan bisnis** diidentifikasi**.** 2.2 Laporan bisnis ditulis. 2.3 Tanggapan untuk surat keluhan ditulis. 2.4 Surat untuk mempromosikan produk dan/atau jasa kepada pelanggan/tamu dengan menggunakan bahasa persuasi ditulis.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor industri di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour Operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management*

Company (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Teks bahasa Inggris lanjutan di tempat kerja dapat mencakup:

1.2.1 Brosur dan katalog.

1.2.2 Manual.

1.2.3 Buku pegangan karyawan.

1.2.4 Kebijakan dan prosedur, termasuk keluhan penanganan, laporan kejadian.

1.2.5 Laporan.

1.2.6 Studi kasus.

1.2.7 Bahan penelitian yang bersumber dari buku, majalah, jurnal dan internet.

1.2.8 Risalah rapat.

1.2.9 Korespondensi bisnis.

1.2.10 Daftar jadwal dan waktu.

1.3 Penelitian untuk tujuan tertentu dapat mencakup:

1.3.1 Mempersiapkan presentasi.

1.3.2 Menyiapkan komentar untuk pemandu wisata.

1.3.3 Memperoleh pengetahuan latar belakang adat dan budaya lokal dan adat istiadat.

1.3.4 Mendapatkan pengetahuan tentang persaingan di lapangan.

1.3.5 Membaca studi kasus organisasi yang sukses di lapangan

1.3.6 Membandingkan barang dan jasa.

1.3.7 Memperoleh pengetahuan produk.

4.3 Informasi spesifik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Tanggal dan waktu.

1.4.2 Syarat dan ketentuan.

1.4.3 Fakta dan tokoh.

1.4.4 Pengecualian untuk tarif.

1.4.5 Jadwal dan tindakan-tindakan yang akan diambil.

1.5 Mengidentifikasi kata ambigu yang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Kritis menganalisis maksud dan sikap penulis.

1.5.2 Mendeteksi apa yang belum dimasukkan dalam teks.

1.5.3 Mencatat jika opini yang dibuktikan atau tidak.

1.5.4 Mencatat pernyataan berlebihan seperti "kesempatan seumur hidup" dimana sebenarnya perihal tersebut adalah peristiwa sehari-hari.

1.5.5 Mencatat penggunaan kata-kata positif dan negatif seperti "kamar yang nyaman" dimana arti sebenarnya adalah ruang yang sangat kecil.

1.5.6 Mencatat penggunaan selektif fakta dan angka.

1.5.7 Menanyakan hal-hal apa yang sedang dibandingkan dengan dengan mengajukan pertanyaan seperti "dibandingkan dengan apa?".

1.6 Berbagai jenis laporan bisnis dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Rencana strategis.

1.6.2 Rencana keuangan.

1.6.3 Ikhtisar penilaian pasar, termasuk informasi tentang nilai pasar, sektor, tren, saham dan pertumbuhan.

1.6.4 Rencana pemasaran.

1.6.5 Profil dari perusahaan dan organisasi.

1.6.6 Evaluasi pelatihan.

1.7 Sebuah laporan bisnis dapat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Penggunaan indeks atau daftar isi, dan penggunaan judul dan subjudul untuk menyediakan struktur untuk laporan.

1.7.2 Kerangka acuan atau singkat; yaitu tujuan dan sasaran dan parameter dari laporan.

1.7.3 Masuknya tabel dan grafik.

1.7.4 Interpretasi tren saat ini, prediksi tren masa depan.

1.7.5 Analisis data.

1.7.6 Rekomendasi berdasarkan temuan dan kesimpulan dalam laporan.

1.7.7 Penggunaan bahasa faktual dan ringkas.

1.8 Menanggapi surat keluhan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Respon yang cepat, tulus dan empatik, misalnya "Kami memahami pasti frustasi ..." "Hal yang paling disayangkan dimana ketidaknyamanan Anda melalui situasi ini ...".

1.8.2 Permintaan maaf, misalnya "Kami sangat menyesal atas ketidaknyamanan ini telah menyebabkan ...".

1.8.3 Permohonan untuk *custom* lanjutan mereka, misalnya "Anda adalah pelanggan dihargai dan kami berkomitmen untuk menyediakan Anda dengan layanan yang luar biasa di masa depan ... ".

1.8.4 Informasi kontak Anda harus keinginan pengadu untuk membahas masalah ini dengan Anda secara pribadi.

1.9 Bahasa persuasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Menggunakan pertanyaan, "Apakah Anda sudah memiliki pemikiran ....?".

1.9.2 Menggunakan imperatif "Jangan lewatkan kesempatan ini ...".

1.9.3 Menggunakan *comparatives*, "nilai ini sepuluh kali lebih baik untuk uang ...".

1.9.4 Menggunakan superlatif, "Alamat yang ditujukan yang terbaik di kota ...".

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *Scanner*

2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Aplikasi/perangkat lunak

2.2.3 Jaringan internet

2.2.4 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum* - D2.LAN.CL10.04 *Read and Write English at an Advanced Level*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar pekerjaan penilaian harus mencakup demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan yang mendukung.

1.2 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja individu atau bidang tanggung jawab.

1.3 Metode berikut dapat digunakan untuk menilai kompetensi unit ini:

1.3.1 Lembar kerja.

1.3.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat.

1.3.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.3.4 Proyek dan tugas pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal membaca dan menulis teks dalam bahasa Inggris tingkat lanjutan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk mengidentifikasi teks kerja pada tingkat lanjutan

3.2.2 Kemampuan untuk mencari informasi tertentu dalam bahasa Inggris yang diperlukan untuk tujuan penelitian yang berkaitan dengan kebutuhan perusahaan

3.2.3 Kemampuan untuk menafsirkan ide-ide utama dan untuk mencari informasi tertentu dalam teks-teks bahasa Inggris tingkat lanjut

3.2.4 Kemampuan untuk mengidentifikasi kata ambigu dalam berbagai teks canggih

3.2.5 Kemampuan untuk menulis laporan bisnis dalam bahasa Inggris yang terkait dengan kebutuhan perusahaan

3.2.6 Kemampuan untuk merespon keluhan dengan menulis surat jawaban dalam bahasa Inggris

3.2.7 Kemampuan menulis surat untuk mempromosikan barang atau jasa kepada pelanggan/tamu dalam bahasa Inggris dengan menggunakan bahasa persuasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Handal dalam merangkai kalimat

4.2 Bertanggung jawab terhadap tulisan termasuk aspek editorial

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan pemahaman tentang berbagai jenis teks bahasa Inggris tingkat lanjut yang mungkin ditemui dalam tempat kerja

5.2 Ketepatan dalam menerapkan keterampilan berpikir kritis dengan mengidentifikasi teks ambigu yang digunakan oleh perusahaan

5.3 Kecermatan menggunakan bahasa persuasi dalam materi promosi yang ditujukan untuk perusahaan

KODE UNIT : **N.79JPW00.135.1**

JUDUL UNIT : **Mengoperasikan Peralatan Dasar Media Digital**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengoperasikan berbagai peralatan dasar media digital, mulai dari mengidentifikasi peralatan dasar yang diperlukan, sampai memelihara peralatan media sosial untuk meminimalisasi kerusakan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidetifikasi kegunaan peralatan media digital	1.1 Peralatan media digital sesuai kegunaannya di identifikasi. 1.2 Peralatan berdasarkan jenis pekerjaan. sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan dipilih.
2. Memakai peralatan media digital sesuai dengan anjuran produsen	2.1 **Peralatan** sesuai dengan spesifikasi desain dan persyaratan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dioperasikan. 2.2 Pelaporan kepada personel yang relevan terkait kesalahan pada peralatan dilaporkan.
3. Memelihara peralatan sesuai dengan anjuran produsen	3.1 **Program pemeliharaan** peralatan sesuai kebijakan dan prosedur media digital diterapkan. 3.2 Peralatan sesuai dengan kebijakan dan prosedur media digital disimpan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound Tour Operator/Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Peralatan dapat mencakup alat pencetak, alat pengolah data, laptop, mesin kasir (*point-of-sale*), jaringan dan sistem yang digunakan untuk menyimpan data serta alat-alat pendukung operasional media digital lainnya.

1.3 Program pemeliharaan adalah program perbaikan peralatan agar peralatan layak dan siap pakai dan sesuai persyaratan. Terdapat beberapa jenis program pemeliharaan mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.3.1 *Preventive maintenance*

Kegiatan pemeliharaan yang bersifat pencegahan sebelum terjadi kerusakan yang lebih parah, serta dilakukan secara rutin agar mesin dapat berfungsi secara optimal, efisien, dan ekonomis.

1.3.2 *Improvement maintenance*

Kegiatan pemeliharaan yang mengadakan perubahan suatu desain atau mengganti material, dan suku cadang peralatan dengan untuk meningkatkan keandalan dan kapasitas peralatan.

1.3.3 *Normal maintenance*

Kegiatan pemeliharaan yang dilakukan tanpa mempengaruhi kegiatan operasional media digital. Contohnya perbaikan gedung perkantoran.

1.3.4 *Emergency system (break down)*

Kegiatan pemeliharaan dengan mengadakan perbaikan peralatan tanpa diperkirakan sebelumnya, akibat kerusakan yang terjadi tiba-tiba.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Alat pengolah data
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan
   3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
   3.2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
   3.3 Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      4.1.1 Kode etik perusahaan
   4.2 Standar
      4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai pelayanan media digital
      4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai pengoperasian peralatan
      4.2.3 Kebijakan dan prosedur mengenai Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktik dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
   1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji

yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktik.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Kebijakan dan prosedur dalam hal:
         a. Operasional dan pemeliharaan peralatan media digital
         b. Pelaporan masalah dan kesalahan yang terjadi
         c. Buku prosedur penggunaan peralatan
         d. Prinsip-prinsip Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
         e. Program pemeliharaan *preventive maintenance*, *improvement maintenance, normal maintenance* dan *emergency system (break down)*
         f. *Handling tools* untuk memperbaiki peralatan yang rusak
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Mengidentifikasi peralatan untuk mendukung operasional media digital
      3.2.2 Menggunakan peralatan dasar media digital
      3.2.3 Mencari solusi pemecahan masalah agar tidak mengganggu operasional media digital
      3.2.4 Membaca buku prosedur penggunaan peralatan
      3.2.5 Menggunakan teknik komunikasi efektif saat melakukan konfirmasi dan mengajukan pertanyaan kepada rekan kerja, atasan dan pihak terkait

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Teliti dan hati-hati saat menggunakan peralatan sesuai dengan petunjuk penggunaan

4.2 Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku
4.3 Proaktif mempelajari buku prosedur penggunaan peralatan
4.4 Kreatif memecahkan masalah ketika mengoperasikan peralatan
4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan rekan kerja, atasan dan pihak terkait mengenai pengoperasian peralatan dasar

5. Aspek kritis
5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi peralatan di media digital sesuai kegunaannya
5.2 Keberhasilan dalam mengoperasikan peralatan sesuai dengan spesifikasi desain dan persyaratan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
5.3 Ketepatan dalam menerapkan program pemeliharaan peralatan sesuai kebijakan dan prosedur media digital

KODE UNIT : **N.79JPW00.136.1**

JUDUL UNIT : **Menangani Risiko Keamanan Media Digital**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengidentifikasi risiko keamanan yang berhubungan dengan pelanggan, anggota tim, produk dan pembayaran dan mengambil tindakan yang sesuai dalam lingkup peran pekerjaan, untuk menghilangkan atau meminimalkan risiko untuk keamanan dengan menerapkan prosedur rutin di bawah pengawasan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengenali potensi risiko keamanan	1.1 **Potensi risiko** kerugian terhadap produk wisata, tunai dan non-tunai untuk mencegah risiko dikenali. 1.2 **Tindakan yang** sesuai dengan kebijakan dan prosedur media digital segera diambil. 1.3 Identifikasi potensi risiko sesuai dengan peraturan perusahaan, secara tepat ditangani. 1.4 Kebijakan dan prosedur yang berlaku untuk menghindari risiko keamanan dipatuhi. 1.5 Keamanan produk dan pembayaran sesuai prosedur media digital dijaga.
2. Menangani pelanggaran peraturan keamanan	2.1 Pelanggaran peraturan keamanan sesuai dengan kebijakan dan prosedur Media Digital ditangani. 2.2 Informasi kepada **personel yang relevan** terkait pelanggaran peraturan keamanan diluar lingkup tanggung jawabnya dilakukan. 2.3 Keselamatan pribadi saat menanggapi pelanggaran peraturan diutamakan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Melaporkan masalah keamanan	3.1 Pelaporan gejala perilaku yang mencurigakan kepada personel yang relevan dilakukan. 3.2 Pelaporan kepada personel yang relevan terkait kerusakan peralatan keamanan dilakukan. 3.3 Pelaporan ke personel yang relevan sesuai dengan kebijakan dan prosedur media digital tentang pelanggaran peraturan dan risiko keamanan disampaikan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Potensi risiko mencakupi namun tidak terbatas pada identifikasi menemukan atau mengetahui risiko yang mungkin terjadi yang dilakukan oleh perusahaan atau perorangan yang berhubungan dengan pelanggan, anggota tim, produk wisata dan uang, serta mengambil tindakan yang sesuai dalam lingkup peran pekerjaannya.
   1.3 Personel yang relevan mencakupi namun tidak terbatas pada pemangku kepentingan dan pihak yang memiliki kewenangan untuk menyikapi risiko keamanan di media digital.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 *Security tag*
      2.1.2 Kunci
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Server
      2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan
   3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
   3.2 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) Nomor 19 Tahun 2016 tentang Transaksi Elektronik
   3.3 Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      4.1.1 Kode etik perusahaan
   4.2 Standar
      4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai pelayanan media digital
      4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai proses pencurian dan kehilangan produk di media digital

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktik dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
   1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji

yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktik.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Lokasi dan pengoperasian peralatan keamanan
      3.1.2 Prosedur pelaporan untuk pencurian internal dan eksternal atau keadaan yang mencurigakan
      3.1.3 Prosedur keamanan yang berkaitan dengan transaksi *non* tunai
      3.1.4 Kebijakan perusahaan:
         a. Memeriksa media sosial staf
         b. Menghitung persediaan
         c. Perilaku yang mencurigakan dan pencurian yang terjadi
         d. Penanganan dan penyimpanan persediaan
         e. Pelaporan masalah dan kesalahan
         f. Keamanan
         g. Rotasi staf
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Komunikasi dan keterampilan interpersonal untuk berhubungan secara positif dengan pelanggan saat melakukan prosedur keamanan rutin, seperti pemeriksaan media sosial staf
      3.2.2 Keterampilan membaca dan menghitung untuk:
         a. Menghitung atau mengukur persediaan
         b. Menafsirkan instruksi penanganan, instruksi penyimpanan dan prosedur perusahaan
         c. Menangani pembayaran
         d. Mencatat *item* yang hilang

e. Melaporkan pencurian

3.2.3 Mengidentifikasi perilaku yang mencurigakan

3.2.4 Menangani dan menyimpan persediaan secara manual

3.2.5 Menyelesaikan laporan tertulis dasar mengenai pelanggaran keamanan

3.2.6 Berkoordinasi dengan pihak yang berwenang ketika terjadi hal yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban perusahaan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif terhadap rekan kerja, pembeli, pelanggan dan penerima barang

4.2 Mandiri dalam bekerja, baik sendiri maupun dalam tim

4.3 Aktif mencari informasi terkini yang berhubungan dengan pengiriman, penerimaan, pemindahan dan penyimpanan barang

4.4 Seksama merencanakan dan membuat strategi penyimpanan barang dan keamanan sesuai prosedur perusahaan

4.5 Proaktif mempelajari informasi dan dokumen yang relevan demi menunjang profesionalisme

4.6 Bijak menggunakan media informasi dan komunikasi

4.7 Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan peraturan yang berlaku

5. Aspek kritis

5.1 Keberhasilan dalam mematuhi kebijakan dan prosedur yang berlaku untuk menghindari risiko keamanan

5.2 Ketepatan dalam menangani pelanggaran peraturan keamanan sesuai dengan kebijakan dan prosedur media digital

5.3 Ketepatan dalam menyampaikan laporan tentang pelanggaran peraturan dan risiko keamanan ke personel yang relevan sesuai dengan kebijakan dan prosedur media digital

KODE UNIT : **N.79JPW00.137.1**

JUDUL UNIT : **Menangani Ketidakpuasan Pelanggan Media Digital**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengatasi masalah keluhan pelanggan dan teknik-teknik yang digunakan untuk mengatasi keluhan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menangani keluhan pelanggan	1.1 Keluhan dan ketidakpuasan pelanggan agar tidak meluas segera ditindaklanjuti. 1.2 Penangangan keluhan pelanggan sesuai dengan tingkat kewenangan, kebijakan dan prosedur ditangani bersama. 1.3 Pelaporan ke atasan dan unit yang terkait terkait pelanggan yang sulit diatasi segera dilaksanakan. 1.4 Respon dengan sikap empati, tenang tetap tersenyum dan siap membantu pelanggan/klien terkait keluhan pelanggan dilaksanakan
2. Menjalankan prosedur pengembalian *(refund)* jasa	2.1 Pengembalian kembali *(refund)* termasuk kebenaran alasan tersebut diketahui alasannya dan penggantian alternatif dijadikan pilihan utama untuk memaksimalkan peluang penjualan dilaksanakan. 2.2 Proses pengembalian (*refund)* sesuai kebijakan dan prosedur ganti rugi dan penukaran dicatat.
3. Menangani pelanggan sulit atau bermasalah	3.1 Penyelesaian masalah pelanggan yang sulit, dengan cara yang khusus dengan perhitungan yang matang ditangani. 3.2 Penanganan pelanggan yang sulit atau bermasalah dengan tetap memperhatikan keselamatan diri sendiri, rekan kerja, lingkungan kerja, atau pelanggan dilakukan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Memberikan umpan balik atas praktik pelayanan pelanggan	4.1 Masalah dan kesulitan pelanggan yang timbul dilaporkan kepada pihak yang relevan secara konsisten untuk tindakan pencegahan di masa depan dilakukan. 4.2 Saran dan solusi untuk meningkatkan pengalaman belanja pelanggan yang ditujukan kepada pihak-pihak yang relevan dilakukan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sector industri yang memimpin dan mengelola orang didalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro Perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agent Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf pada yang belum dapat bekerja mandiri sehingga masih perlu pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain saat menangani keluhan pelanggan sesuai dengan kebijakan dan prosedur digital demi menjaga citra perusahaan dan memuaskan pelanggan. Keluhan dan ketidakpuasan pelanggan bisa terjadi atas produk, pelayanan, kenyamanan dan perilaku karyawan ataupun pelanggan lain.
   1.3 Tingkat kewenangan mengacu kepada struktur organisasi, jadwal kerja dan personel yang sedang ditunjuk (*duty*), dapat berdasarkan jabatan, peran struktural ataupun fungsional sesuai

dengan kebijakan perusahaan. Resolusi keluhan dan ketidakpuasan pelanggan sebisa mungkin diselesaikan, jika tidak memungkinkan maka diperlukan tingkat kewenangan yang lebih tinggi sebagaimana dalam prosedur digital.

1.4 Atasan dan unit yang terkait dapat merupakan atasan langsung atau tidak langsung, supervisor atau manager yang sedang bertugas, ataupun personel pada unit dimana penyelesaian keluhan dan ketidakpuasan pelanggan perlu dirujuk.

1.5 Pelanggan yang sulit atau bermasalah dapat berperilaku namun tidak terbatas pada memuat komplen di media sosial dengan kata kata dan bahasa yang menyudutkan perusahaan sehingga menggangu kenyamanan perusahaan, dan melaporkan kepada pihak berwenang/berwajib.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolahan data dan berhitung

2.1.2 Media komunikasi

2.1.3 Jaringan saluran komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan, penukaran barang dan pengembalian barang/ uang

2.2.3 Kebijakan garansi produk dari produsen yang terkait dengan produk dan pelayanan tertentu

3. Peraturan yang Diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

3.2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

4. Norma dan Standar
    4.1 Norma
        4.1.1 Kode etik mengenai penyelesaian keluhan dan ketidakpuasan pelanggan
        4.1.2 Kenyamanan dan keamanan gerai
        4.1.3 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan budaya setempat
    4.2 Standar
        4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan
        4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai citra gerai
        4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pengembalian barang dan/atau uang *(refund*)
        4.2.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan
        4.2.5 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan promosi dan program loyalitas pelanggan
        4.2.6 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai kebersihan dan kenyamanan berbelanja pelanggan
        4.2.7 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
    1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktik dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
    1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktik.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Kebijakan dan prosedur media digital yang berhubungan dengan penyelesaian keluhan dan ketidakpuasan pelanggan

   3.1.2 Interaksi aktif memberikan pelayanan kepada pelanggan

   3.1.3 Pencatatan keluhan pelanggan

   3.1.4 Penanganan perilaku pelangan yang sulit dan bermasalah

   3.1.5 Dampak komersial media sosila atas biaya pengembalian atau penukaran produk

   3.1.6 Kerugian bisnis atas ketidakpuasan pelanggan

   3.1.7 Isu negatif dari mulut ke mulut

   3.1.8 Teknik mengidentifikasi ketidakpuasan pelanggan

   3.1.9 Teknik menangani keluhan agar rujukan penyelesaian ke atasan menjadi minimal

   3.1.10 Teknik negosiasi dalam penyelesaian masalah dengan tetap mempertahankan integritas dan citra gerai

   3.1.11 Teknik berkomunikasi dengan pelanggan yang sulit dan bermasalah

   3.2 Keterampilan

   3.2.1 Melakukan komunikasi efektif untuk menyelesaikan masalah, menyampaikan solusi dan menangani pelanggan sulit dan bermasalah

   3.2.2 Mengaplikasikan keterampilan negosiasi untuk menyelesaikan keluhan, masalah, dan ketidakpuasan pelanggan

   3.2.3 Mengaplikasikan teknik bertanya dan mendengarkan aktif dalam mengetahui akar permasalahan dan ketidakpuasanan pelanggan

   3.2.4 Mencatat keluhan pelanggan dan informasi pelanggan yang bermasalah secara manual ataupun elektronik

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Empati mendengarkan keluhan pelanggan dan kesulitan pelanggan
    4.2 Aktif bertanya keluhan pelanggan agar dapat memberikan solusi
    4.3 Patuh mengikuti prosedur perusahaan dan gerai terkait penyelesaian keluhan dan ketidakpuasan pelanggan
    4.4 Seksama mengidentifikasi pelanggan yang kecewa
    4.5 Sabar menghadapi pelanggan yang berkata-kata kasar
    4.6 Teliti mencatat keluhan pelanggan
    4.7 Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku di gerai
    4.8 Berinisiatif mempelajari dokumen-dokumen media digital serta kebijakan dan prosedur media digital

5. Aspek Kritis
    5.1 Ketepatan dalam memberikan jawaban dan solusi atas keluhan pelanggan
    5.2 Ketepatan dalam menangani perilaku pelanggan yang sulit dan bermasalah:
        5.2.1 Pelanggan yang gusar dan tidak tenang
        5.2.2 Pelanggan yang mengunakan kata-kata kasar
        5.2.3 Pelanggan yang bertindak mengancam baik verbal ataupun fisik

KODE UNIT : **N.79JPW00.138.1**

JUDUL UNIT : **Menjual Produk dan Pelayanan Media Digital**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menjual produk dan pelayanan dalam lingkungan ritel, meliputi penguasaan pengetahuan produk, teknik penjualan, komunikasi lisan dan tulisan mulai dari penjajakan sampai terjadinya penjualan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengaplikasikan pengetahuan produk	1.1 **Pengetahuan produk** dengan mengakses **sumber yang relevan** dan masukan dari staf penjualan ditingkatkan. 1.2 Pengetahuan mengenai penggunaan produk dan pelayanan media digital sesuai dengan kebijakan dan peraturan diaplikasikan. 1.3 Kesenjangan dalam pengetahuan produk dengan menggali sumber informasi yang relevan diatasi.
2. Menyapa pelanggan	2.1 **Pelanggan** yang sudah ditetapkan oleh perusahaan disapa. 2.2 Perilaku pelanggan dengan menggali sumber informasi yang relevan diidentifikasi. 2.3 Pendekatan kepada pelanggan sesuai dengan prosedur media digital dan perilaku pelanggan dilakukan. 2.4 Kesan positif untuk mendorong minat belanja pelanggan ditunjukkan.
3. Mengumpulkan informasi pelanggan	3.1 Teknik berkomunikasi untuk menggali kebutuhan spesifik pelanggan dan alasan membeli digunakan. 3.2 Tanda dan isyarat beli *non*-verbal dari pelanggan untuk memenuhi kebutuhanya diidentifikasi. 3.3 Pengarahan pelanggan kepada produk tertentu sesuai dengan kebijakan gerai dilakukan.
4. Menjual manfaat produk dan pelayanan	4.1 Kebutuhan pelanggan dengan produk dan pelayanan tertentu dipadankan. 4.2 Fitur, karakteristik dan keunggulan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	produk dipromosikan ke pelanggan. 4.3 Cara pemakaian produk dan prasyarat keselamatan sesuai buku paduan dijelaskan. 4.4 Pelanggan dirujuk ke spesialis produk, jika diperlukan. 4.5 **Pertanyaan rutin pelanggan yang** dijawab dengan tepat dan jika perlu dirujuk ke rekan kerja yang lebih senior dilakukan.
5. Mengatasi keberatan pelanggan	5.1 Keberatan pelanggan sesuai dengan prosedur media digital diidentifikasi. 5.2 Pengelompokan keberatan pelanggan sesuai kategori harga, waktu dan karakteristik untuk memberikan solusi terbaik dilakukan. 5.3 Solusi atas keberatan pelanggan sesuai dengan kebijakan media digital diberikan. 5.4 Teknik **pemecahan masalah** dalam lingkup tanggung jawabnya dan jika perlu dirujuk ke staf senior digunakan.
6. Menutup penjualan (*close sale*)	6.1 Syarat pembelian dari pelanggan dengan tepat ditangani. 6.2 Pengarahan pelanggan untuk melakukan pembelian dilakukan. 6.3 Teknik dan metoda dalam menutup penjualan sesuai dengan kebijakan dan prosedur media digital digunakan.
7. Memaksimalkan peluang penjualan	7.1 Peluang untuk melakukan **penjualan** tambahan sesuai dengan kebijakan media digital diidentifikasi. 7.2 Saran untuk produk dan pelayanan tambahan kepada pelanggan sesuai kebutuhannya diberikan. 7.3 Diskusi guna memaksimalkan penjualan dimasa depan koordinasi dengan pihak yang relevan dilakukan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini diterapka pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan

dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house*.
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf pada berbagai sektor dan konteks bisnis media digital dimana dia dapat bekerja mandiri atau pun di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain untuk menjual produk dan pelayanan media digital sesuai dengan kebijakan dan prosedur media digital sehingga tercapai peningkatan penjualan dan maksimalisasi laba.

1.3 Pengetahuan tentang produk dapat termasuk pilihan merek, fitur dan manfaat produk, garansi, fitur keamaman, rentang waktu kadaluarsa, ketentuan penanganan dan penyimpanan, ketersediaan produk, harga.

1.4 Pengetahuan produk dapat disusun dan dijaga dengan cara mengakses daring, menghadiri peluncuran produk, seminar produk, diskusi dengan staf, membaca informasi, brosur dan pamflet produk.

1.5 Sumber yang relevan dapat berupa demonstrasi produk, daring, label produk, profil produk, karyawan staf.

1.6 Pelanggan termasuk perorangan, pasangan, keluarga atupun grup baik dengan keperluan rutin ataupun keperluan khusus. Pelanggan lama ataupun baru baik berasal dari lingkup internal perusahaan maupun umum. Mereka mempunyai latar belakang suku, agama, status sosial, budaya yang berbeda-beda, bahkan mungkin dengan keterbatasan fisik dan mental.

1.7 Pertanyaan rutin pelanggan dapat berkaitan dengan ketersediaan, fitur, manfaat dan keunggulan produk, harga, dan potongan

harga, kualitas.

1.8 Pemecahan masalah dapat berdampak pada sumber daya, kebijakan dan prosedur media digital.

1.9 Penjualan dapat dilakukan dengan tatap muka ataupun daring.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Media penyimpan data

2.1.3 Jaringan saluran komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 *Printer*

2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan produk dan pelayanan media digital

2.2.4 Kebijakan garansi produk dari produsen yang terkait dengan produk dan pelayanan tertentu

3. Peraturan yang Diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

3.2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai penjualan produk dan pelayanan media digital

4.1.2 Kesehatan dan kebersihan media digital

4.1.3 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra media digital dan budaya setempat

4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan produk dan pelayanan media digital

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai citra media digital

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai kebersihan dan kenyamanan berbelanja pelanggan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

   1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

   1.2 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktik dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

   1.3 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktik.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

      3.1.1 Pengetahuan produk meliputi merek, fitur, manfaat produk, garansi, rentang waktu kadaluarsa, ketersediaan stok, harga, ketentuan penanganan dan penyimpanan

      3.1.2 Standar presentasi personal cara berpakaian, penampilan diri dan perawatan kebersihan diri

      3.1.3 *Gesture*, tanda-tanda (*signal*) pembelian dari pelanggan

      3.1.4 Penjualan produk dan pelayanan secara daring

      3.1.5 Kebijakan dan prosedur media sosial yang berhubungan dengan:

a. Penjualan produk dan pelayanan
b. Pelayanan pelanggan
c. Keluhan pelanggan baik mengenai produk maupun personel media sosial

3.1.6 Teknik bertanya dan mendengarkan aktif

3.1.7 Teknik penjualan *'up-sale'* atau *'down-sale'*

3.1.8 Teknik menutup penjualan

3.1.9 Persyaratan Kesehatan dan keselamatan Kerja (K3) mengenai pengangkatan barang secara manual

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menyapa pelanggan dengan sopan dan bersahabat sesuai kebiasaan dan kebudayaan setempat

3.2.2 Menggunakan teknik bertanya dan mendengarkan aktif untuk mengenali kebutuhan pelanggan

3.2.3 Mengaplikasikan teknik penjualan sesuai situasi kondisi

3.2.4 Mengidentifikasi tanda-tanda (*signal*) pembelian dari pelanggan

3.2.5 Menghitung harga dan potongan harga, jika diperlukan, pada opsi metode pembayaran yang relevan

3.2.6 Menginterpretasi kebijakan dan prosedur media sosial yang relevan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Sopan dan bersahabat ketika menyapa pelanggan, menanyakan kebutuhan dan memberikan saran atas produk

4.2 Empati ketika mendengarkan keluhan pelanggan

4.3 Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.4 Tanggap dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dan meneruskan keluhan pelanggan di luar lingkup kerjanya

4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan

4.6 Proaktif mengkonfirmasi kebutuhan pelanggan dan spesifikasi produk

5. Aspek kritis
    5.1 Ketepatan dalam mengaplikasikan pengetahuan mengenai penggunaan produk dan pelayanan sesuai dengan kebijakan media sosial dan peraturan yang berlaku
    5.2 Keberhasilan dalam menyapa pelanggan dengan salam yang sudah ditetapkan oleh perusahaan
    5.3 Keberhasilan dalam menggunakan teknik berkomunikasi untuk menggali kebutuhan spesifik pelanggan dan alasan membeli
    5.4 Keberhasilan dalam mempromosikan fitur, karakteristik dan keunggulan produk ke pelanggan
    5.5 Keberhasilan dalam menggunakan teknik pemecahan masalah dalam lingkup tanggung jawabnya
    5.6 Ketepatan dalam menggunakan teknik dan metoda menutup penjualan sesuai dengan kebijakan dan prosedur media sosial
    5.7 Ketepatan dalam memberikan saran kepada pelanggan untuk produk dan pelayanan tambahan sesuai kebutuhannya

KODE UNIT	**:**	**N.79JPW00.139.1**
JUDUL UNIT	**:**	**Mengembangkan Strategi Peningkatan Penjualan Media Digital**
DESKRIPSI UNIT	**:**	Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan strategi penjualan yang mendukung pencapaian sasaran pemasaran digital.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengevaluasi strategi penjualan yang ada	1.1 **Strategi penjualan** saat ini untuk semua **produk dan pelayanan**, ditinjau kembali. 1.2 **Strategi penjualan produk** dan pelayanan saat ini dibandingkan. 1.3 **Strategi penjualan bersama** diidentifikasi.
2. Merancang strategi penjualan	2.1 Efisiensi pengambilan keputusan terkait rencana penjualan dipertajam melalui **informasi yang relevan**. 2.2 **Perangkat yang tepat digunakan dalam melengkapi perencanaan dan analisa penjualan untuk pasar tertentu.** 2.3 Target penjualan dirancang. 2.4 Target penjualan ditetapkan dengan meilbatkan pihak yang relevan dan menggunakan data yang terbaru.
3. Menerapkan strategi penjualan	3.1 Target penjualan dipastikan memperkuat **tujuan dan hasil usaha.** 3.2 Strategi penjualan dipastikan mendukung rencana pemasaran dan promosi.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house*.
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen perjalanan wisata (APW).

1.2 Strategi penjulan mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Aktivitas promosi.
1.2.2 Teknik penjualan.
1.2.3 Pengolahan wilayah.
1.2.4 Membina hubungan.
1.2.5 Pengetahuan produk.
1.2.6 Penerapan prosedur.
1.2.7 Manajemen waktu.
1.2.8 Keterampilan negosiasi.

1.3 Produk dan pelayanan mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Merek.
1.3.2 Kategori dan pengolahan produk.
1.3.3 Jajanan produk.
1.3.4 Pelanggan.

1.4 Strategi penjualan produk dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Jenis produk atau pelayanan.
1.4.2 *Merchandising* dan penempatannya.
1.4.3 Periode potongan harga dan *sale.*
1.4.4 Durasi.
1.4.5 Siklus.
1.4.6 Cakupan wilayah promosi dimana produk dan pelayanan difokuskan.

1.5 Strategi penjualan bersama mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Produk.
1.5.2 Jajanan/rentang.

1.5.3 Lini.

1.5.4 Kategori.

1.5.5 Kinerja.

1.5.6 Harga.

1.5.7 Keuntungan.

1.5.8 Pangsa merek.

1.5.9 Pangsa pasar.

1.6 Informasi yang relevan mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Data kinerja penjualan saat ini.

1.6.2 Kontrak penjualan.

1.6.3 Prakiraan tren.

1.6.4 Peluang.

1.6.5 Kapasitas.

1.6.6 Komitmen ketersediaan sumber daya.

1.7 Perangkat yang tepat digunakan dalam melengkapi perencanaan dan analisa penjualan untuk pasar tertentu mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Lokasi.

1.7.2 Produk dan pelayanan.

1.7.3 Penyajian dan kemasan produk

1.7.4 Faktor kualitas, namun tidak terbatas pada:

a. Waktu.

b. Biaya.

c. Variasi.

1.7.5 Akses.

1.7.6 Kesinambungan.

1.8 Pihak yang relevan mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Konsultan internal dan eksternal.

1.8.2 Karyawan.

1.8.3 *Supervisor* dan manajer yang relevan.

1.9 Tujuan dan hasil usaha mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Indikator Kinerja Utama (IKU).

1.9.2 Sasaran strategis.

1.9.3 Harga.

1.9.4 Indikator penjualan dan pasar.

1.9.5 Nilai merek.

1.9.6 Kriteria standar mutu.

1.9.7 Referensi kinerja.

1.9.8 Riawayat penjualan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Media penyimpanan data

2.1.3 Media komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan saluran komunikasi

2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.3 Formulir dan dokumen mengenai strategi peningkatan penjualan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

3.2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2019 tentang Kepariwisataan

4. Norma dan stardar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi

praktik dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokume dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktik.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Perencanaan strategis yang meliputi tujuan, perencanaan *milestones*, alokasi peran dan tanggung jawab, strategis untuk mengkomunikasikan rencana strategis demi mendapat dukungan pemangku kepernting an

3.1.2 Analisis SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportuniy and Threat*)

3.1.3 Tantangan lingkungan eksternal: ekonomi, sosial, teknologi dan kompetensi

3.1.4 Metode pengukuran keberhasilan proyek

3.1.5 Sistem pemantauan dan pengawasan proyek

3.1.6 Analisa data secara kuantitatif maupun kualitatif

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan jaringan internet untuk mengakses informasi

3.2.2 Melakukan analisa data dan informasi terkait strategi peningkatan penjualan

3.2.3 Melakukan verifikasi dan validasi dokumen, khususnya yang berkaitan dengan strategi peningkatan penjualan

3.2.4 Mengembangkan strategi peningkatan penjualan sesuai

3.2.5 Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku

3.2.6 Membuat analisa SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunity and Threat*)

3.2.7 Berkomunikasi efektif dengan seluruh pemangku kepentingan

3.2.8 Melakukan kerja sama baik dengan pihak internal maupun eksternal

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat dalam mengakses data dan informasi terkait strategi peningkatan penjualan

4.2 Kreatif dan inovatif mencari alternatif solusi strategi peningkatan penjualan

4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan, dan ketentuan yang berlaku

4.4 Proaktif berkonsultasi dengan pemangku kepentingan

4.5 Teliti dan detail dalam membuat analisa SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunity and Threat*) dan strategi peningkatan penjualan

4.6 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan

4.7 Mandiri menyelesaikan tugas-tugas sesuai kerangka waktu yang telah ditentukan

4.8 Berinisiatif mempelajari dokumen-dokumen serta kebijakan dan prosedur gerai

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam membuat dan menerapkan analisa SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunity and Threat)*

5.2 Ketepatan dalam membuat strategi peningkatan penjualan *online* yang selaras dengan visi, misi dan nilai-nilai organisasi dalam rangka meningkatkan pangsa pasar, potensi laba, kesetiaan pelanggan, dan diversifikasi produk

KODE UNIT : **N.79JPW00.140.1**

JUDUL UNIT : **Membuat Perencanaan Strategis Pemasaran Media Digital**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam menganalisa pemasaran produk secara digital dan menggunakan hasil analisa tersebut untuk mengembangkan, menerapkan dan meninjau strategi pemasaran produk digital.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menganalisa strategi organisasi terkait perencanaan strategis pemasaran	1.1 **Strategi pemasaran, sasaran serta arahan tingkat perusahaan** ditinjau. 1.2 **Informasi atas strategi pemasaran** di masa lampau maupun yang sedang berjalan beserta hasilnya dianalisa. 1.3 Pendapat dan masukan atas arah pemasaran organisasi saat ini dan di masa depan dimintakan kepada pemangku kepentingan (*stakeholders*).
2. Menganalisa situasi pasar digital dan lingkungan ekternal bisnis digital	2.1 Relevansi tren pemasaran saat ini ditelaah terhadap arah strategis pemasaran dan sasaran perusahaan. 2.2 Informasi mengenai pertumbuhan negatif atau positif pasar dianalisa dengan mengikutsertakan faktor risiko terkait. 2.3 Ketentuan hukum, etika, dan kelanggengan usaha serta dampaknya terhadap bisnis dan organisasi dianalisa.
3. Merancang strategi dan rencana pemasaran digital	3.1 Peluang pemasaran ditelaah berdasarkan analisis internal dan eksternal. 3.2 Strategi pemasaran dikembangkan atas konsistensi terhadap arahan dan sasaran organsisasi. 3.3 Strategi pemasaran dikembangkan dengan berkonsultasi kepada pemangku kepentingan (*stakeholder*) kunci terutama yang berhubungan dengan ketentuan hukum, etika, dan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	kelanggengan usaha 3.4 Perencanaan pemasaran dikembangkan dengan memasukkan prioritas, tanggung jawab, indikator kinerja, tenggat waktu dan anggaran 3.5 Strategi dan rencana pemasaran dikomunikasikan kepada pihak terkait
4. Menerapkan rencana dan program pemasaran organisasi dan gerai	4.1 Aktivitas pemasaran diterapkan sesuai dengan rencana pemasaran beserta pemantauannya 4.2 Laporan kegiatan pemasaran dibuat sesuai dengan kebijakan perusahaan 4.3 Informasi seputar aktivitas pemasaran dikomunikasikan kepada personel yang relevan untuk menjaga fokus organisasi
5. Meninjau kembali rencana pemasaran	5.1 Aktivitas pemasaran dievaluasi terhadap indikator kinerja agar efektifitas strategi dan perencanaan dapat diketahui 5.2 Penyesuaian terhadap strategi dan rencana pemasaran dilakukan berdasarkan temuan yang ada 5.3 **Perubahan** yang terjadi dikomunikasikan agar dapat terimplementasi dengan baik

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Strategi pemasaran, sasaran serta arahan tingkat organisasi mencakupi, namun tidak terbatas pada :

1.2.1 Aktivitas promosi.

1.2.2 Teknik penjualan.

1.2.3 Pengelolaan wilayah.

1.2.4 Membina hubungan.

1.2.5 Pengetahuan produk.

1.2.6 Penerapan prosedur.

1.2.7 Manajemen waktu.

1.2.8 Keterampilan negosiasi.

1.3 Informasi atas strategi pemasaran mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Data kinerja penjualan saat ini.

1.3.2 Kontrak penjualan.

1.3.3 Prakiraan tren.

1.3.4 Peluang.

1.3.5 Kapasitas.

1.3.6 Komitmen ketersediaan sumber daya.

1.4 Perubahan mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Indikator Kinerja Utama (IKU).

1.4.2 Sasaran strategis.

1.4.3 Harga.

1.4.4 Indikator penjualan dan pasar.

1.4.5 Nilai merek.

1.4.6 Kriteria standar mutu.

1.4.7 Referensi kinerja.

1.4.8 Riwayat penjualan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Jaringan saluran komunikasi

2.1.2 Alat pengolah data

2.1.3 Media penyimpan data

2.1.4 Media komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 *Printer*

2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan prosedur perusahaan

3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

3.2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2019 tentang Kepariwisataan

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai perencanaan strategis pemasaran produk digital

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai perencanaan strategis pemasaran produk digital

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, Pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktik dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktik.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

   3.1.1 Perencanaan strategis pemasaran

   3.1.2 Teknik pengumpulan data dan metodologi penelitian

   3.1.3 Indikator keberhasilan pemasaran:

   a. Pencapaian penjualan
   b. Penetrasi pasar
   c. Efektivitas biaya

   3.1.4 Isu-isu internal dan eksternal yang berdampak pada rencana strategi pemasaran

   3.1.5 Kapabilitas internal dan sumber daya yang relevan dengan perencanaan strategi pemasaran

   3.1.6 Pengumpulan informasi komparatif (*benchmarking*, *best practices*, *competitor*)

   3.1.7 Pertimbangan etis dalam pemasaran:

   a. Penggunaan gambar dan teks secara tepat
   b. Kode praktik
   c. Penargetan kelompok-kelompok tertentu di masyarakat

   3.1.8 Pertimbangan keberlanjutan, peluang dan hambatan dalam pemasaran:

   a. Keberlanjutan budaya dan sosial
   b. Keberlanjutan ekonomi inisiatif pemasaran konservasi sumber daya dan minimalisasi limbah

   3.2 Keterampilan

   3.2.1 Menggunakan jaringan internet untuk mengakses informasi

   3.2.2 Melakukan analisa data dan informasi terkait perencanaan strategis pemasaran produk digital

   3.2.3 Melakukan verifikasi dan validasi dokumen, khususnya yang berkaitan dengan rencana strategis pemasaran

produk digital

3.2.4 Menulis rencana strategis pemasaran produk digital sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku

3.2.5 Berkomunikasi efektif dengan seluruh pemangku kepentingan

3.2.6 Melakukan kerja sama baik dengan pihak internal maupun eksternal

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat dalam mengakses data dan informasi terkait perencanaan strategis pemasaran produk digital

4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.3 Teliti dan detail dalam membuat analisa dan rencana strategis bisnis digital

4.4 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan

4.5 Proaktif berkonsultasi dengan pemangku kepentingan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan menentukan strategi pemasaran

5.2 Ketepatan membuat rencana strategis pemasaran produk digital. yang meliputi: prioritas, tanggungjawab, indikator unjuk kerja, tenggat waktu dan anggaran

5.3 Ketepatan mengevaluasi strategi pemasaran dan rencana strategis pemasaran sesuai indikator unjuk kerja yang telah disepakati, untuk mengukur efektivitas strategi pemasaran

KODE UNIT : **N.79JPW00.141.1**

JUDUL UNIT : **Membuat Profil Pasar Media Digital**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengkaji citra perusahaan, meneliti tuntutan pasar, dan menganalisa profil pelanggan yang menggunakan media digital.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menginterpretasikan citra (*image* & *branding*) perusahaan melalui media digital	1.1 **Komponen dan faktor yang mempengaruhi citra perusahaan melalui media digital** dianalisa. 1.2 **Dokumen dan catatan gerai** yang terkait dengan citra gerai dianalisa. 1.3 Citra perusahaan dipromosikan melalui media digital dengan cara yang tepat.
2. Melakukan penelitian atas permintaan pasar yang melalui media digital	2.1 **Ruang lingkup penelitian** untuk permintaan pasar yang melalui media digital diidentifikasi. 2.2 **Teknik penelitian** yang tepat diterapkan sesuai dengan **kebijakan perusahaan**. 2.3 Aktifitas penelitian pasar direncanakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan. 2.4 **Data** yang didapat dari media digital dikelola dengan tepat hingga menjadi informasi yang bermanfaat.
3. Membuat profil pelanggan perusahaan melalui media digital	3.1 Demografi **pelanggan yang melalui media digital** diteliti. 3.2 **Profil demografi yang melalui media digital** dihasilkan. 3.3 Informasi seputar **perubahan tren** dan hubungannya kepada **permintaan pelanggan** melalui media digital didapatkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Menerapkan metode yang tepat untuk menaikkan jumlah kunjungan (*traffic*) melalui media digital	4.1 Informasi seputar pelanggan dari media digital dianalisa. 4.2 **Ide-ide** untuk pengembangan **metode memikat pelanggan melalui media digital** dihasilkan. 4.3 Ide untuk berkolaborasi dengan bagian lain dalam perusahaan dikembangkan. 4.4 Ide yang berkembang didiskusikan dengan **personel yang relevan**. 4.5 Ide dievaluasi untuk melihat kecocokan dengan kebutuhan dan target pelanggan yang melalui media digital.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour Operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Komponen dan faktor yang mempengaruhi citra perusahaan harus mencakupi namun tidak terbatas pada logo, produk-produk, pelayanan, tata letak, pemajangan, informasi promosi, tampilan produk, konsep dan kegiatan promosi melalui media digital.
   1.3 Dokumen dan catatan perusahaan dapat berupa laporan-laporan penjualan dan data pelanggan yang dihasilkan dari media digital.

1.4 Ruang lingkup penelitian untuk permintaan pasar melalui media digital dapat terdiri dari lokasi, pelanggan, produk, merk, harga, tata letak, dan iklan.

1.5 Teknik penelitian dapat berbentuk wawancara, pengamatan, survei dan kuesioner.

1.6 Kebijakan perusahaan meliputi pemasaran, peningkatan citra media digital perusahaan dan produktivitas perusahaan.

1.7 Data dapat berasal dari internal seperti pesanan pelanggan, jajak pendapat acak, dan keluhan pelanggan atau pun eksternal seperti hasil statistik yang valid, buku, jurnal, laporan surat kabar dan informasi dari pemasok.

1.8 Pelanggan melalui media digital terdiri dari pelanggan baru atau lama, pelanggan internal atau eksternal, pelanggan bisnis atau individu serta pelanggan yang berasal dari latar belakang sosial, budaya dan etnis serta kemampuan-kemampuan fisik dan mental yang beragam.

1.9 Profil demografi dapat mencakup karakteristik pelanggan, pariwisata suatu daerah, latar belakang budaya dan etnis serta tingkat pendapatan.

1.10 Perubahan tren dapat disebabkan karena musim, teknologi, pendekatan penjualan, isu-isu lingkungan, dan tuntutan kualitas.

1.11 Permintaan pelanggan melalui media digital dapat bervariasi menurut preferensi, faktor kesehatan, karakteristik pelanggan, kelompok budaya dan harga.

1.12 Ide-ide dapat dihasilkan dengan teknik seperti asosiasi produk, tukar pendapat, visualisasi, bercerita, menulis kreatif, berpikir di luar kebiasaan, peta pikiran dan gambar.

1.13 Metode memikat pelanggan melalui media digital dapat berbentuk iklan, pemajangan di jendela (*window display*) yang menarik sesuai panduan *visual merchandising*, peluncuran produk baru, publikasi dan kegiatan promosi.

1.14 Personel yang relevan meliputi manajer, pimpinan tim (*team leader*), atasan (*supervisor*).

2. Peralatan dan perlengkapan
    2.1 Peralatan
        2.1.1 Alat pengolah data
        2.1.2 Media penyimpan data
        2.1.3 Mesin pencetak (misal alat pencetak)
        2.1.4 Media komunikasi
        2.1.5 Jaringan saluran komunikasi
    2.2 Perlengkapan
        2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
        2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai denga kebijakan dan prosedur perusahaan

3. Peraturan yang diperlukan
    3.1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
    3.2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2019 tentang Kepariwisataan

4. Norma dan Standar
    4.1 Norma
        4.1.1 Kode etik mengenai pelaksanaan promosi melalui media digital
        4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
    4.2 Standar
        4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penelitian pasar melalui media digital

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
    1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi dengan menggunakan media digital.
    1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
        1.2.1 Observasi demonstrasi.

1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja saat melakukan operasional pemasaran melalui media digital secara lisan maupun tulisan dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

1.2.3 *Role play.*

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Strategi peningkatan citra perusahaan melalui digital

3.1.2 Metode-metode penelitian pasar secara digital

3.1.3 Metode-metode evaluasi

3.1.4 Teknik berpikir kreatif

3.1.5 Teknik-teknik komunikasi antar pribadi

3.1.6 Penambahan jumlah kunjungan (*traffic)*

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menafsirkan kebijakan dan prosedur penggunaan media digital

3.2.2 Melakukan komunikasi efektif untuk mengkonfirmasi kebijakan dan prosedur media digital

3.2.3 Menggunakan bahasa dan konsep yang sesuai dengan budaya lawan bicara

3.2.4 Melakukan penelitian pasar untuk bisnis melalui media digital

3.2.5 Menganalisa data penelitian pasar melalui media digital

3.2.6 Menghasilkan laporan penelitian pasar melalui media digital

4. Sikap Kerja yang diperlukan
    4.1 Kritis saat melakukan penelitian pasar melalui media digital
    4.2 Teliti ketika menghasilkan laporan penelitian pasar melalui media digital
    4.3 Komunikatif saat berkomunikasi dengan anggota tim, mengkonfirmasi kebijakan dan prosedur penggunaan media digital atau melaporkan hasil kepada manajemen terkait penelitian pasar melalui media digital
    4.4 Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku
    4.5 Aktif bekerja sama dengan anggota tim dan mendorong anggota tim untuk selalu melakukan pelayanan yang terbaik
    4.6 Inovatif dalam menghasilkan ide-ide untuk meningkatkan citra perusahaan melalui media digital, menemukan strategi memikat pelanggan sehingga jumlah kunjungan (*traffic*) bertambah
    4.7 Mandiri ketika mempelajari kebijakan dan prosedur penggunaan media digital, teknik-teknik dalam melakukan penelitian pasar, pengambilan data, dan komunikasi efektif melalui media digital

5. Aspek kritis
    5.1 Keberhasilan menemukan ide-ide untuk meningkatkan citra melalui media digital dan strategi memikat pelanggan sehingga jumlah kunjungan (*traffic)* bertambah
    5.2 Ketepatan memilih ide terbaik untuk menambah jumlah kunjungan (*traffic)* melalui media digital
    5.3 Ketepatan merencanakan dan melakukan penelitian pasar melalui media digital
    5.4 Kecermatan menyiapkan dokumen dan laporan terkait profil pasar melalui media digital

KODE UNIT : **N.79JPW00.142.1**

JUDUL UNIT : **Memantau Kinerja Penjualan Produk pada Media Digital**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk memonitor kebijakan prosedur dan peraturan penjualan produk melalui media digital yang berhubungan dengan perencanaan, target dan transaksi penjualan, serta memberikan umpan balik kepada manajemen untuk kinerja penjualan dalam rangka penyusunan perencanaan dan target.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menerapkan kebijakan dan prosedur penjualan melalui digital	1.1 Kepatuhan terhadap **kebijakan dan prosedur penggunaan media digital** yang relevan dengan **penjualan** diawasi. 1.2 Kebijakan dan prosedur penggunaan media digital yang berhubungan dengan **transaksi penjualan** diawasi. 1.3 Semuatransaksi penjualan melalui media digital dipastikan oleh **tim** masuk ke dalam peralatan *Electronic Terminal Point of Sales* (ETPOS). 1.4 Cara kerja tim dalam **penanganan penjualan** produk di area ETPOS diawasi. 1.5 Cara kerja tim penjualan diawasi agar produk dan pelayanan melalui media digital cocok dengan kebutuhan **pelanggan**.
2. Menerapkan perbaikan implementasi prosedur dan kebijakan	2.1 Umpan balik mengenai kebijakan dan prosedur penjualan melalui media digital didapatkan. 2.2 Pengalaman dan informasi pribadi dipakai dalam memberikan **bimbingan** kepada tim penjualan dalam penggunaan media digital. 2.3 Pembinaan dalam rangka perbaikan implentasi prosedur dan kebijakan dilaksanakan kepada tim kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Melakukan evaluasi berkelanjutan	3.1 **Rencana operasional ditinjau** untuk menilai efektivitas di tempat kerja. 3.2 **Kinerja** dipantau sesuai ketentuan. 3.3 Masalah diidentifikasi dan dibuat penyesuaian. 3.4 Hasil evaluasi dimasukkan ke dalam perencanaan berkelanjutan dan operasional pengelolaan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
         a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*
         f. *Online Travel Agent* (OTA).
      1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
   1.2 Kebijakan dan prosedur kerja pemasaran melalui media digital yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan pemberikan tugas dan tanggung jawab, penggunaan sumber daya dengan efisien, database pelanggan internal dan eksternal, transaksi penjualan, penjualan produk dan pelayanan.
   1.3 Penjualan dapat dilakukan dengan daring (media digital).
   1.4 Transaksi penjualan dapat berupa aplikasi transaksi elektronik, transfer melalui bank, kartu kredit dan kartu loyalitas pelanggan.
   1.5 Tim termasuk tim kerja kecil, tim sesama fungsi atau department atau wilayah, atasan, supervisor dan manajer yang relevan.

1.6 Teknik penanganan manual harus mematuhi praktik dan prosedur Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sesuai dengan karakteristik produk.

1.7 Pelanggan termasuk perorangan, pasangan, keluarga atupun grup baik dengan keperluan rutin ataupun keperluan khusus. Pelanggan lama ataupun baru baik berasal dari lingkup internal perusahaan maupun umum. Mereka mempunyai latar belakang suku, agama, status sosial, budaya yang berbeda-beda, bahkan mungkin dengan keterbatasan fisik dan mental.

1.8 Bimbingan kepada tim penjualan terkait dengan prosedur dan kebijakan penggunaan media digital serta peraturan legislatif yang berkaitan dengan penjualan, implementasi prosedur transaksi penjualan, teknik penjualan dan mempromosikan produk dan pelayanan.

1.9 Masukan kepada staf, atasan dan manajemen dapat disampaikan berupa dokumen, *e-mail*, laporan keuangan, rapat informal, presentasi, catatan penjualan gerai dan laporan-laporan lainnya.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolahan data

2.1.2 Media penyimpan data

2.1.3 Media komunikasi

2.1.4 Media digital

2.1.5 Jaringan saluran komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 *Printer*

2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pemantauan kinerja penjualan pada gerai ritel

3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

3.2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2019 tentang Kepariwisataan

4. Norma dan standar
    4.1 Norma
        4.1.1 Kode etik mengenai pemantauan kinerja pada media digital
        4.1.2 Kesehatan dan kebersihan tempat kerja
    4.2 Standar
        4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan melalui media digital
        4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penggunaan sumber daya yang efisien

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
    1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi dengan menggunakan media digital.
    1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
        1.2.1 Observasi demonstrasi.
        1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja saat melakukan operasional pemasaran melalui media digital secara lisan maupun tulisan dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
        1.2.3 *Role play.*
        1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
        1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
        1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
        1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
    1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
    (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Transaksi penjualan yang dapat berupa kartu kredit, *Electronic Terminal Point of Sales* (ETPOS) dan kartu loyalitas pelanggan

3.1.2 Penjualan dengan cara daring atau media digital

3.1.3 Kerja sama tim

3.1.4 *Coaching* dan *mentoring*

3.1.5 Kebijakan dan prosedur tempat kerja melalui media digital yang harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

a. Penjualan dan pelayanan melalui media digital
b. Pemantauan dan pengawasan kinerja tim
c. Rapat dan dokumentasi hasil rapat

3.1.6 Teknik bertanya dan mendengarkan aktif

3.2 Keterampilan

3.2.1 Melakukan analisa kebijakan dan prosedur penggunaan media digital mengenai kinerja penjualan dan efektivitas cara kerja tim penjualan

3.2.2 Mengkoordinasikan sumber daya untuk memaksimalkan kinerja penjualan melalui media digital

3.2.3 Melakukan komunikasi efektif ketika berkonsultasi dengan pemangku kepentingan

3.2.4 Menggunakan teknik bertanya dan mendengarkan aktif untuk menggali ide, saran, dan masukan dari tim

3.2.5 Memberikan pengarahan dan pengawasan kinerja tim dalam memaksimalkan kinerja penjualan melalui media digital

3.2.6 Mempresentasikan masukan, umpan balik dan laporan tertulis kepada manajemen sesuai prosedur perusahaan

3.2.7 Menginterpretaskan undang-undang, peraturan pemerintah baik lokal maupun nasional serta kebijakan dan prosedur perusahan yang terkait

4. Sikap kerja yang diperlukan
    4.1 Kritis menggali informasi dan melakukan analisa terkait kebijakan dan prosedur penggunaan media digital mengenai kinerja penjualan dan efektivitas cara kerja tim penjualan
    4.2 Cermat mengkoordinasikan sumber daya untuk memaksimalkan kinerja penjualan pada media digital
    4.3 Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku
    4.4 Teliti memantau cara kerja tim penjualan untuk memaksimalkan kinerja penjualan
    4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan
    4.6 Proaktif berkonsultasi dengan pemangku kepentingan berani mengambil tindakan korektif sesuai wewenangnya

5. Aspek kritis
    5.1 Kecermatan dalam mengevaluasi kebijakan dan prosedur penggunaan media digital mengenai kinerja penjualan dan efektivitas cara kerja tim penjualan
    5.2 Ketepatan dalam membuat rencana kerja untuk memaksimalkan kinerja penjualan
    5.3 Kesigapan dalam mengambil tindakan korektif sesuai wewenangnya apabila terjadi tindakan diluar rencana
    5.4 Ketepatan dalam mengkoordinasikan sumber daya agar kinerja penjualan melalui media digital secara maksimal

KODE UNIT : **N.79JPW00.143.1**

JUDUL UNIT : **Memberdayakan Media Sosial Untuk Menarik Pelanggan Media Digital**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam mengelola penggunaan media sosial untuk berinteraksi dengan pelanggan dan mempromosikan produk dan pelayanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan hal-hal yang dibutuhkan untuk menggunakan media sosial	1.1 Persyaratan, kebijakan serta prosedur **media sosial** organisasi ditinjau. 1.2 Penelitian atas berbagai **platform** media digital serta analisis perbandingan jumlah akun, fungsi dan jangkauan pengunjung dilakukan. 1.3 Penelitian terhadap tren baru penggunaan platform media sosial dilakukan. 1.4 Platform media sosial yang sesuai dengan kebutuhan merek dagang dan target pelanggan tertentu dipilih. 1.5 Informasi dan konten dari sumber internal ataupun eksternal mengenai platform media sosial didapatkan. 1.6 **Konten media sosial** dibuat sesuai dengan target pengunjung, nilai-nilai budaya, merek, dan persyaratan media sosial. 1.7 Kalender media sosial dibuat.
2. Menggunakan media sosial untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan	2.1 Peluang-peluang untuk mendapatkan konten dari pengguna media sosial diciptakan. 2.2 Respon diberikan kepada pelanggan pada waktu yang tepat untuk mengarahkan mereka kepada informasi yang relevan. 2.3 Potensi kehancuran merek dikenali agar dapat mengambil tindakan pencegahan secepat mungkin. 2.4 Keluhan dan masalah pelanggan ditindak lanjuti berdasarkan kebijakan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	dan prosedur media sosial
3. Mempromosikan produk dan pelayanan kepada pelanggan di media sosial	3.1 Peluang untuk pemasaran dan menulis. 3.2 Konten di media digital diidentifikasi. 3.3 Konten untuk promosi produk dan pelayanan di media sosial disiapkan berdasarkan peluang yang ada. 3.4 Konten media sosial ditayangkan menurut kebijakan dan prosedur media sosial. 3.5 Media sosial diberdayakan untuk mempromosikan penawaran khusus dan promosi lainnya sebagaimana diperlukan.
4. Meninjau penggunaan media sosial	4.1 Aktivitas media sosial dipantau dengan perangkat *monitoring* yang tepat. 4.2 Peluang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan diidentifikasi untuk diteruskan ke pelanggan oleh personel yang relevan. 4.3 Aktivitas media sosial dipantau dengan perangkat *monitoring* yang tepat. 4.4 Peluang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan diidentifikasi untuk diteruskan ke pelanggan oleh personel yang relevan. 4.5 Tampilan dan gaya akun media sosial diperbaharui secara berkala untuk memaksimalkan efektifitas. 4.6 Efektivitas penggunaan media sosial dilaporkan kepada personel yang relevan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

         *a. Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).

b. *Inbound tour Operator/Destination Management Company* (DMC).
c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
d. *Wholesaler.*
e. *Incentive house.*
f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Media sosial media sosial adalah media daring (*online*) dimana para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi berupa blog, jejaring sosial, *wiki*, forum dan dunia *virtual blog*, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia.

1.3 Platform media sosial harus mencakupi namun tidak terbatas pada: *facebook*, *blogspot*, *instagram*, *twitter* dan *youtube.*

1.4 Konten media sosial mencakup berbagai bentuk penayangan meliputi namun tidak terbatas kepada *blog, wiki*, forum diskusi, *chatting*, *tweet*, *podcasting*, pin, gambar digital, *video*, *file audio*, iklan hingga berbagai bentuk konten media lainnya yang dibuat oleh para pengguna sistem atau pelayanan daring.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 *Personal Computer* (PC), laptop

2.1.2 Alat komunikasi

2.1.3 Formulir dan dokumen sesuai denga kebijakan dan prosedur perusahaan

2.1.4 Perangkat keras untuk teknologi dan aplikasi daring seperti *server*, *modem wifi*, *router*, *bridges*, *driver*, *switches* dan *hub*

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Perangkat lunak untuk teknologi dan aplikasi daring

2.2.2 *Printer*

2.2.3 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan
    3.1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
    3.2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
    3.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
    3.4 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
    3.5 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2019 tentang Kepariwisataan

4. Norma dan standar
    4.1 Norma
        4.1.1 Kode etik mengenai penggunaan media sosial di industri ritel
        4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
    4.2 Standar
        4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan
        4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan
        4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan pemasaran

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
    1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi dengan menggunakan media digital.
    1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
        1.2.1 Observasi demonstrasi.
        1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja saat melakukan operasional pemasaran

melalui media digital secara lisan maupun tulisan dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

1.2.3 *Role play.*

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Platform media sosial

3.1.2 Pembuatan konten media sosial

3.1.3 Pengelolaan akun media sosial yang menarik pengunjung

3.1.4 Pemasaran digital

3.1.5 Perangkat lunak terbaru untuk mendukung media sosial

3.1.6 Komunikasi yang efektif

3.1.7 Strategi pemasaran untuk media sosial

3.1.8 Pembuatan iklan dan promosi di media sosial

3.2 Keterampilan

3.2.1 Melakukan analisa untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi pengguna media sosial

3.2.2 Mengoperasikan alat pengolah data dan perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan bisnis

3.2.3 Menggunakan media sosial untuk mendapatkan pelanggan ritel daring secara optimal

3.2.4 Melakukan komunikasi efektif untuk merekomendasikan strategi pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan

3.2.4 Membuat perencanaan dan laporan pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Kritis saat melakukan analisa dan evaluasi pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan ritel
   4.2 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan terkait pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan
   4.3 Teliti ketika membuat perencanaan dan laporan pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan ritel

5. Aspek kritis
   5.1 Kecermatan melakukan analisa untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi pengguna media sosial
   5.2 Ketepatan memilih strategi pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan
   5.3 Keberhasilan membuat konten media sosial yang disukai pengunjung dalam jangka waktu tertentu
   5.4 Keberhasilan menambah jumlah pengunjung akun media sosial gerai ritel dalam jangka waktu tertentu

KODE UNIT : **N.79JPW00.144.1**

JUDUL UNIT : **Melakukan Aktivitas Pemasaran Digital Untuk Bisnis Media Digital**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam melakukan aktivitas pemasaran digital untuk bisnis media digital, mulai dari riset pasar hingga evaluasi, sesuai dengan kebijakan dan prosedur organisasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan riset pasar dan tren pemasaran dimedia digital	1.1 **Riset pasar** dari sumber-sumber terpercaya untuk menentukan kebutuhan pelanggan dilakukan. 1.2 Tren perkembangan **pemasaran digital** dan manfaat penggunaannya bagi bisnis media digital diidentifikasi. 1.3 Hasil penelitian disesuaikan dengan **kebijakan dan prosedur perusahaan**.
2. Melakukan aktivitas pemasaran media digital	2.1 Rencana pemasaran media digital disesuaikan dengan prosedur yang relevan dalam perusahaan. 2.2 Rencana pemasaran media digital diterapkan. 2.3 Kegiatan pemasaran media digital dipastikan patuh pada prosedur, kebijakan perusahaan dan aspek hukum yang berlaku. 2.4 **Perangkat media digital** digunakan untuk meningkatkan sasaran aktivitas pemasaran digital. 2.5 **Aktivitas pemasaran digital** dipantau untuk mendapatkan rekomendasi perluasan rencana pemasaran digital.
3. Meninjau aktivitas pemasaran digital	3.1 Hasil dari aktivitas pemasaran digital dievaluasi. 3.2 Hasil dari aktifitas pemasaran digital ditinjau. 3.3 Laporan hasil pemasaran digital disiapkan untuk dilanjutkan kepada personel yang relevan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

a. *Tour operation/ Travel Management Company* (TMC).

b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).

c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.

d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Riset pasar meliputi seluruh kegiatan penelitian pada pangsa pasar yang spesifik untuk mengidentifikasi pelanggan, produk atau pelayanan yang dibutuhkan, pesaing bisnis, sehingga dapat mengoptimalkan perencanaan strategi perusahaan.

1.3 Pemasaran digital meliputi seluruh aktivitas pemasaran bertarget, terukur, dan interaktif, dimulai dari mempromosikan merek, membangun preferensi dan meningkatkan penjualan, dengan menggunakan teknologi digital untuk mencapai, mengubah, mengarah ke pelanggan dan mempertahankan mereka, dengan menggunakan media internet, telepon seluler, atau TV.

1.4 Kebijakan danprosedur perusahaan meliputi peraturan dan perundang-undangan yang harus dipatuhi, kode etik dalam melakukan pemasaran digital, perangkat pemasaran digital yang tepat serta aktivitas pemasaran digital yang efektif.

1.5 Perangkat daring untuk pemasaran digital meliputi berbagai perangkat (*tools*) untuk mengoptimalkan aktivitas pemasaran digital. Contoh media sosial atau aplikasi *landing page design, ad words,* dan *ad banner.*

1.6 Aktivitas pemasaran digital meliputi namun tidak terbatas kepada:

1.6.1 *Search Engine Optimization* (SEO): meningkatkan jumlah pengunjung ke situs *web* organisasi.

1.6.2 *Social media marketing:* melibatkan banyak orang melalui jaringan media sosial.

1.6.3 *Search engine marketing:* meningkatkan jumlah pengunjung ke situs *web* organisasi baik dengan metode berbayar atau tidak berbayar.

1.6.4 *Content marketing:* mengirimkan informasi seputar penggunan produk dan deskripsi dan fitur unggulan produk agar dapat menambah nilai produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.

1.6.5 *E-mail marketing:* mengirim pesan komersial kepada pelanggan secara langsung melalui *e-mail.*

1.6.6 *Affiliate marketing:* mempromosikan bisnis orang lain agar mendapatkan imbalan dimana pada akhirnya kedua pihak akan mendapatkan keuntungan.

1.6.7 *Web analytics:* memantau lalu lintas di situs web dan aktivitas pengguna *(user).*

1.6.8 *Mobile marketing:* mengirim pesan komersial melalui telepon seluler.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

2.1.1 *Personal Computer* (PC), laptop

2.1.2 Alat komunikasi

2.1.3 Perangkat keras untuk teknologi dan aplikasi daring seperti *server*, *modem wifi*, *router, bridges, driver, switches* dan *hub*

2.1.4 Teknologi digital

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Perangkat daring untuk pemasaran digital

2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.3 *Printer*

2.2.4 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

3. Peraturan yang diperlukan
   3.1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
   3.2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
   3.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      4.1.1 Kode etik mengenai pemasaran digital
      4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
   4.2 Standar
      4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan
      4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan
      4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan pemasaran

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktik dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
   1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktik.

2. Persyaratan kompetensi

   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

   3.1 Pengetahuan

      3.1.1 Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity and Threat*)

      3.1.2 Segmentasi, *targeting*, dan *positioning* produk pemasaran digital

      3.1.3 Bauran pemasaran

      3.1.4 Perangkat daring untuk pemasaran digital

      3.1.5 Aktivitas pemasaran digital

      3.1.6 Strategi pemasaran digital

   3.2 Keterampilan

      3.2.1 Mengoperasikan alat pengolah data dan perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan bisnis ritel

      3.2.2 Mengevaluasi dan menafsirkan analisis pemasaran digital

      3.2.3 Menggunakan perangkat daring untuk pemasaran digital

      3.2.4 Melakukan komunikasi efektif untuk mendiskusikan perangkat daring dan aktivitas pemasaran digital yang tepat

      3.2.5 Membuat dokumen dan laporan perangkat daring dan aktivitas pemasaran digital yang tepat digunakan

4. Sikap kerja yang diperlukan

   4.1 Kritis saat melakukan analisa dan evaluasi aktivitas pemasaran digital bisnis ritel

   4.2 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan terkait pemasaran digital bisnis ritel

   4.3 Teliti ketika menghasilkan dokumen dan laporan pemasaran digital bisnis media digital yang paling tepat digunakan

   4.4 Kreatif menghasilkan ide-ide untuk keberhasilan pemasaran digital bisnis ritel

4.5 Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.6 Aktif bekerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait pemasaran digital bisnis ritel

4.7 Mandiri ketika mempelajari pemasaran digital bisnis ritel

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan memilih perangkat dan aktivitas pemasaran digital bisnis ritel

5.2 Ketepatan merencanakan dan menerapkan pemasaran digital bisnis ritel

5.3 Keberhasilan menyiapkan dokumen dan laporan terkait pemasaran digital bisnis ritel

KODE UNIT : **N.79JPW00.145.1**

JUDUL UNIT : **Menambah Pelanggan Media Digital**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk meningkatkan penjualan pelanggan dan hubungan melalui penerapan strategi daring (*online*) yang tepat sesuai kebijakan sehingga tercapai peningkatan penjualan dan maksimalisasi laba.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan strategi penjualan elektronik	1.1 **Strategi penjualan daring** ditetapkan. 1.2 Indikator kinerja untuk strategi penjualan daring dikonfirmasikan. 1.3 Anggaran penjualan daring ditetapkan. 1.4 **Mekanisme dalam menyusun dan melaporkan data penjualan daring** ditetapkan. 1.5 Konversi **kontak pelanggan** ke penjualan ditingkatkan melalui strategi penjualan daring.
2. Mengembangkan sebuah strategi pelayanan elektronik	2.1 Dampak strategi pelayanan daring pada pangsa pasar ditentukan. 2.2 Dampak strategi **perjanjian dengan pemasok** dikaji. 2.3 Kecocokan dan kelayakan profil produk dan pelayanan yang sudah ada sebagai bagian dari strategi pelayanan daring dikaji. 2.4 Cara untuk memperoleh **pelanggan secara daring** ditetapkan. 2.5 Cara dalam **meningkatkan retensi pelanggan daring** ditetapkan. 2.6 Keuntungan dari pendapatan atas sebuah strategi pelayanan daring ditentukan. 2.7 Cara untuk menggunakan **teknologi informasi dan komunikasi** untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan.
3. Mengoptimalkan kehadiran bisnis digital di internet	3.1 **Teknologi informasi dan komunikasi** diintegrasikan. 3.2 Segmentasi pelanggan dikonfirmasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
(*web*)	3.3 Preferensi pribadi dan kebutuhan pelanggan dalam segmen pasar ditentukan seiring dengan berjalannya waktu. 3.4 Ketetapan aturan harga untuk produk dan pelayanan daring dibuat. 3.5 Bentuk situs web yang menarik dipastikan cocok dengan target pelanggan. 3.6 Bentuk situs web yang menarik dibangun berkelanjutan seiring berjalannya waktu agar sesuai dengan preferensi pelanggan.
4. Membangun hubungan dengan pelanggan daring	4.1 Sistem dan model *Customer Relastionship Management* (CRM) dianalisa. 4.2 Hubungan daring dengan pelanggan dikelola untuk mempertahankan pelanggan. 4.3 Strategi penjualan dan pelayanan dalam memperkuat hubungan dengan pelanggan daring dikelola. 4.4 **Data diagnostik** untuk menunjang pelayanan yang memenuhi harapan dan perilaku pelanggan dikumpulkan. 4.5 **Data strategis** mengenai perilaku konsumen dibagikan kepada kontraktor pembuatan situs web. 4.6 Loyalitas pelanggan daring dioptimalkan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

   1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

      1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

         a. *Tour operation/ Travel Management Company (*TMC).
         b. *Inbound tour operator/ Destination Management Company* (DMC).
         c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
         d. *Wholesaler.*
         e. *Incentive house.*

f. *Online Travel Agent* (OTA).

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Strategi penjualan mencakupi, namun tidak terbatas pada

1.2.1 Jajaran produk atau pelayanan.

1.2.2 Fokus pemasaran.

1.2.3 Target pasar.

1.2.4 Durasi kampanye.

1.2.5 Kebijakan dan prosedur bisnis dalam penjualan produk dan pelayanan.

1.2.6 Bentuk web yang tepat.

1.2.7 Tingkat kesiapan penerapan.

1.2.8 Aplikasi dan teknologi saat ini dan yang akan muncul.

1.2.9 Jangkauan wilayah.

1.2.10 Kode etik industri.

1.2.11 Posisi pasar.

1.2.12 Siklus dan pengaturan waktu perencanaan.

1.2.13 Analisa biaya dan harga.

1.3 Mekanisme dalam menyusun dan melaporkan data penjualan daring mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.3.1 Pemantauan lalu lintas daring.

1.3.2 Pendaftaran pelanggan daring.

1.3.3 Pelacakan inventaris dan manajemen akun pelanggan daring.

1.4 Kontak pelanggan mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.4.1 Pesan *e-mail.*

1.4.2 *Database* pelanggan.

1.4.3 Telepon.

1.4.4 Pelanggan tatap muka.

1.5 Perjanjian dengan pemasok mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.5.1 Perusahaan komersial.

1.5.2 Lembaga-lembaga atau organisasi publik.

1.5.3 Pemerintah.

1.5.4 Masyarakat dan organisasi nirlaba.

1.5.5 Pengiriman produk.

1.5.6 Ketentuan pelayanan.

1.5.7 Perjanjian penunjang dan pemeliharaan.

1.5.8 Perjanjian dan konsultansi peminjaman serta penelitian dan pengembangan.

1.6 Pelanggan secara daring mencakupi,namun tidak terbatas pada:

1.6.1 Kontak baru maupun lama.

1.6.2 Kontak eksternal maupun internal.

1.6.3 Pelanggan dengan permintaan rutin maupun permintaan khusus.

1.6.4 Pelanggan bisnis maupun individu.

1.6.5 Pelanggan domestik maupun internasional.

1.6.6 Orang-orang dari berbagai latar belakang budaya, sosial dan etnis.

1.6.7 Orang-orang dengan berbagai kemampuan fisik dan mental.

1.7 Meningkatkan retensi pelanggan daring mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.7.1 Kampanye dan program retensi.

1.7.2 Perencanaan sumber daya.

1.7.3 Strategi penjualan.

1.7.4 Strategi harga.

1.7.5 Strategi promosi.

1.7.6 Strategi distribusi.

1.7.7 Program loyalitas.

1.7.8 Pencarian web.

1.7.9 Kegiatan-kegiatan yang dilancarkan pesaing.

1.7.10 Serta preferensi dan perilaku membeli pelanggan daring.

1.8 Teknologi informasi dan komunikasi mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.8.1 Alat pengolah data pribadi ataupun jaringan.

1.8.2 Peralatan pemindaian.

1.8.3 Peralatan *barcoding.*

1.8.4 Terminal *Point Of Sale* (POS).

1.8.5 Peralatan pada tangan (*hand-held equipment*, perangkat lunak.

1.8.6 *Electronic Data Interchange* (EDI).

1.9 Data diagnostik mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.9.1 Data kualitatif.

1.9.2 Data kuantitatif.

1.10 Data strategis mencakupi, namun tidak terbatas pada:

1.10.1 Waktu respons.

1.10.2 Skalabilitas.

1.10.3 Lalu lintas pengunjung daring.

1.10.4 Keamanan.

1.10.5 Demografi pelanggan.

1.10.6 Kepercayaan pelanggan.

1.10.7 Harapan pelanggan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Media penyimpan data

2.1.3 Media komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jaringan saluran komunikasi.

2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.3 Formulir dan dokumen mengenai strategi peningkatan penjualan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016 tentang Transaksi Elektronik

3.2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2019 tentang Kepariwisataan

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai pelayanan pelanggan daring

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan pemasaran

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktik dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktik.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Sistem dan model *Customer Relastionship Management* (CRM)

3.1.2 Teknologi, teknik-teknik dan perangkat untuk pengumpulan dan pengolahan data

3.1.3 Aplikasi untuk berbagi data dengan pemasok dan mitra bisnis, menurut ketentuan hukum dan kebijakan bisnis

3.1.4 Dampak penjualan dan sistem pelayanan terhadap efisiensi biaya operasional

3.1.5 Dampak strategi retensi pelanggan daring terhadap pendapatan

3.1.6 Persyaratan pelaporan dan analisauntuk strategi penjualan dan pelayanan pelanggan daring

3.1.7 Strategi memperkuat pelayanan dan hubungan dengan pelanggan daring

3.1.8 Kebijakan bisnis dan prosedur yang dapat menghambat kapasitas sistem daring untuk memenuhi preferensi pelanggan

3.1.9 Peraturan, hukum dan perundang-undangan yang relevan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Melakukan analisa untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi pelanggan daring

3.2.2 Mengoperasikan alat pengolah data dan perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan bisnis digital

3.2.3 Menggunakan perangkat daring untuk mendapatkan pelanggan daring secara optimal

3.2.4 Melakukan komunikasi efektif untuk merekomendasikan strategi mendapatkan pelanggan daring secara optimal

3.2.5 Membuat perencanaan dan laporan mendapatkan pelanggan daring secara optimal

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kritis saat melakukan analisa dan evaluasi optimalisasi pelanggan daring

4.2 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait optimalisasi pelanggan daring

4.3 Teliti ketika membuat perencanaan dan laporan optimalisasi pelanggan daring

4.4 Kreatif menghasilkan ide-ide mendapatkan pelanggan daring secara optimal

4.5 Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.6 Aktif bekerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait optimalisasi pelanggan daring

4.7 Mandiri ketika mempelajari optimalisasi pelanggan daring

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan melakukan analisa untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi pelanggan daring

5.2 Ketepatan memilih strategi optimalisasi pelanggan daring di bisnis digital

5.3 Keberhasilan membuat perencanaan dan laporan optimalisasi pelanggan daring

BAB III
PENUTUP

Dengan ditetapkannya Standar Kompetensi Kerja Nasional Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Agen Perjalanan dan Penyelenggara Tur, maka SKKNI ini secara nasional menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta sertifikasi kompetensi.

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,

IDA FAUZIYAH