



**MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN  
MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR : KEP.238/MEN/ X /2004**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA  
SEKTOR PARIWISATA SUB SEKTOR BIRO PERJALANAN WISATA**

**MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka sertifikasi kompetensi kerja dan pengembangan pendidikan dan pelatihan profesi berbasis kompetensi di Sektor Pariwisata Sub Sektor Biro Perjalanan Wisata, perlu penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Sektor Pariwisata Sub Sektor Biro Perjalanan Wisata;
- b. bahwa untuk itu perlu ditetapkan dengan Keputusan Menteri;
- 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. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 228/M Tahun 2001 tentang Pembentukan Kabinet Gotong Royong;
3. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi R.I. Nomor KEP. 219/MEN/2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi R.I;

4. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor KEP. 227/MEN/2003 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia;
5. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor KEP. 69/MEN/V/2004 tentang Perubahan Lampiran Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor KEP. 227/MEN/2003 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia;

**Memperhatikan :** Hasil Konvensi Nasional Standar Kompetensi Sektor Pariwisata Sub Sektor Biro Perjalanan Wisata yang diselenggarakan tanggal 21 Januari 2004 di Jakarta.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan** :  
**PERTAMA** : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Sub Sektor Biro Perjalanan Wisata, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam AMAR PERTAMA berlaku secara nasional dan menjadi acuan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi serta uji kompetensi dalam rangka sertifikasi kompetensi.
- KETIGA** : Standar Kompetensi Kerja Nasional sebagaimana dimaksud dalam AMAR PERTAMA ditinjau setiap lima tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal 19 Oktober 2004

MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA



**KODE UNIT : PAR.UJ01.001.01**

**JUDUL UNIT : Melakukan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan dan sikap yang di butuhkan oleh orang yang bekerja pada sector industri pariwisata dan hospitalitas yang erhubungan dengan orang lain, berkomunikasi dan melayani pelanggan.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                       | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Berkomunikasi di tempat kerja                                        | 1.1 Berkomunikasi dengan kolega kerja dan pelanggan yang dilakukan secara terbuka, professional dan ramah<br>1.2 Penggunaan bahasa dan nada suara yang tepat.<br>1.3 Pengaruh bahasa tubuh dipertimbangkan.<br>1.4 Kepekaan akan perbedaan kebudayaan dan sosial diperlihatkan.<br>1.5 Aktif mendengarkan dan bertanya untuk memastikan efektivitas komunikasi dua arah.<br>1.6 Potensi dan konflik yang ada diidentifikasi dan dicari solusinya dengan bantuan kolega apabila dibutuhkan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 02 Menyediakan bantuan kepada pelanggan di dalam dan di luar perusahaan | 2.1 Kebutuhan dan harapan pelanggan, termasuk kebutuhan khusus, diidentifikasi secara benar dan produk serta pelayanan di berikan secara tepat.<br>2.2 Komunikasi dengan pelanggan dilakukan secara ramah dan sopan.<br>2.3 Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari pelanggan dipenuhi di dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan.<br>2.4 Kesempatan untuk mempertinggi kualitas layanan diidentifikasi dan dilakukan bilamana memungkinkan.<br>2.5 Ketidakpuasan pelanggan diketahui dengan cepat dan mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai dengan tingkat tanggung jawab masing-masing dan tata cara perusahaan.<br>2.6 Keluhan pelanggan di tangani dengan sungguh-sungguh, peka dan sopan<br>2.7 Menyampaikan keluhan kepada orang yang tepat untuk di tindaklanjuti sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya |

| ELEMEN KOMPETENSI                     | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03 Memelihara standar kinerja pribadi | Bekerja menggunakan standar yang tinggi dengan mempertimbangkan:<br>3.1 Tempat kerja<br>3.2 Masalah kesehatan dan keselamatan<br>3.3 Pengaruh dari jenis pelanggan yang berbeda-beda.<br>3.4 Persyaratan kinerja presentasi khusus untuk fungsi pekerjaan khusus.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 04 Bekerja dalam satu tim             | 4.1 Kepercayaan, dukungan dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim di dalam melakukan kegiatan sehari-hari.<br>4.2 Perbedaan kebudayaan diantara tim di akomodasikan.<br>4.3 Tujuan kerja tim diidentifikasi bersama-sama.<br>4.4 Tugas-tugas individu diidentifikasi, diprioritaskan dan dilengkapi dalam tenggat waktu yang telah ditentukan.<br>4.5 Bantuan dicari dari anggota tim lainnya bila diperlukan<br>4.6 Bantuan ditawarkan kepada kolega untuk mencapai tujuan kerja yang telah ditetapkan.<br>4.7 Umpan balik dan informasi dari anggota tim diterima.<br>4.8 Perubahan tanggung jawab masing-masing untuk memenuhi tujuan kerja yang telah di revisi di negosiasikan kembali. |

### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk sektor– sektor industri pariwisata dan sector hospitalitas

2. Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat dimasukkan tapi tidak terbatas kepada :

- 2.1 Anggota dari sektor-sektor pariwisata dan sector hospitalitas lainnya.
- 2.2 Individu-individu atau kelompok-kelompok di dalam perusahaan.
- 2.3 Penduduk setempat.
- 2.4 Pengunjung
- 2.5 Wartawan

Teman sekerja / kolega.

Pelanggan-pelanggan dengan kebutuhan-kebutuhan khusus bisa termasuk tamu penyandang cacat  
kebutuhan budaya khusus  
anak-anak yang tidak di dampingi orang tuanya  
orang tua yang membawa anak kecil

3 Pengetahuan dan keterampilan yang harus di kuasai :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut di perlukan :

- 3.1 Kebutuhan dan harapan berbagai pelanggan yang berbeda sesuai dengan sector industri-kebutuhan khusus.
- 3.2 Pengetahuan komunikasi yang efektif berkenaan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non verbal
- 3.3 Pengertian atas prinsip-prinsip kerjasama

#### **PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat di uji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus di dukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang di kuasai

##### **1. Aspek Kritisal/Penting untuk penilaian**

Fokus dari unit ini akan bervariasi tergantung dari konteks kebiasaan (adat istiadat) setempat di tempat kerja. Pengujian harus mempertimbangkan berbagai ragam adat istiadat dan kebutuhan khusus yang biasa di gunakan pada situasi tertentu. Bukti dan kompetensi harus berhubungan dengan komunikasi yang berbeda dan suasana pelayanan kepada pelanggan dan dapat di kumpulkan dalam jangka waktu tertentu

##### **2. Menemukanali**

- 2.1 Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk dengan mereka yang mempunyai kebutuhan khusus) dalam batas-batas situasi yang yang dibutuhkan untuk tugas pekerjaan yang relevan.
- 2.2 Kemampuan untuk bekerja di dalam suatu tim.
- 2.3 Kemampuan untuk memberikan tanggapan secara efektif terhadap berbagai situasi pelayanan terhadap pelanggan yang berbeda.
- 2.4 Pengertian tentang komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan dan kepentingnya di dalam konteks pariwisata dan hospitalitas.

##### **3. Kaitan dengan Unit lain:**

Ini adalah unit inti yang mendukung kinerja yang efektif pada unit-unit yang lain. Disarankan agar unit ini di berikan dan di uji berkaitan dengan operasional dan pelayanan pada unit-unit yang lain

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sector tertentu. Dalam hal ini ragam variasi akan sangat membantu. Pelatihan untuk sector khusus, materinya harus di sesuaikan dengan kebutuhan sector tersebut

**Kompetensi Kunci**

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

- KODE UNIT** : **PAR.UJ01.002.01**
- JUDUL UNIT** : **Melakukan Pekerjaan dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkenaan dengan kepedulian terhadap budayaa yang diperlukan bagi semua orang yang bekerja pada sector industri pariwisata dan hospitalitas, termasuk kepedulian akan budayaa yang diperlukan dalam melayani pelanggan dan kolega-kolega di tempat kerja yang datang dari berbagai latar belakang.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                       | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01. Komunikasi dengan Pelanggan dan kolega dari berbagai latar belakang | 1.1 Para Pelanggan dan kolega dari berbagai latar belakang budaya dihargai dan diperlakukan dengan hormat dan tenggang rasa<br>1.2 Adanya perbedaan budaya dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun tertulis dipertimbangkan<br>1.3 Bilamana terdapat hambatan dalam bahasa diupayakan penggunaan komunikasi melalui isyarat tubuh atau memakai kata-kata sederhana dalam bahasa orang yang di ajak bicara.<br>1.4 Bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi-organisasi diluar diupayakan bilamana diperlukan |
| 02 Menghadapi Kesalahpahaman antar Budaya                               | 2.1 Persoalan yang mungkin mengakibatkan konflik atau kesalahan pahaman di tempat kerja di identifikasi<br>2.2 Kesulitan disampaikan pada orang yang tepat dan mencari bantuan dari pimpinan tim/atasan<br>2.3 Bila menemui kesulitan atau kesalahpahaman kemungkinan adanya perbedaan budaya dipertimbangkan<br>2.4 Diupayakan pemecahan kesalah pahaman yang terjadi dengan mempertimbangkan budaya<br>2.5 Persoalan dan masalah yang timbul di serahkan kepada pimpinan tim/penyelia untuk di tindak lanjuti                   |

**BATASAN VARIABEL**

1. Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata, hotel dan restoran
2. Perbedaan-perbedaan kebudayaan bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada sifat dasar berikut ini (hanya contoh) :
  - 2.1 Ras/Bangsa
  - 2.2 Bahasa
  - 2.3 Kebutuhan khusus
  - 2.4 Cacat
  - 2.5 Struktur Keluarga
  - 2.6 Jenis Kelamin
  - 2.7 Umur
3. Kemungkinan perbedaan-perbedaan kebudayaan bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - 3.1 Bahasa yang dipakai
  - 3.2 Bentuk Pembicaraan
  - 3.3 Tingkat formal/tidak formal
  - 3.4 Tingkah laku non-verbal
  - 3.5 Etika Kerja
  - 3.6 Busana Pribadi
  - 3.7 Kewajiban Keluarga
  - 3.8 Hari-hari besar yang dikenal
  - 3.9 Adat Istiadat
  - 3.10 Kebutuhan khusus
  - 3.11 Produk-produk pilihan
4. Usaha untuk mengatasi hambatan-hambatan bahasa dapat diberlakukan dengan:
  - 4.1 Penjemputan/perpisahan dengan pelanggan
  - 4.2 Berikan petunjuk-petunjuk sederhana
  - 4.3 Berikan Instruksi-instruksi sederhana
  - 4.4 Jawab permintaan-permintaan sederhana
  - 4.4 Siapkan, layani dan bantu pelanggan-pelanggan
  - 4.5 Lukiskan barang-barang dan jasa-jasa
5. Diluar Organisasi-organisasi bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - 5.1 Jasa Penerjemah
  - 5.2 Jasa Diplomatik
  - 5.3 Organisasi-organisasi kebudayaan setempat
  - 5.4 agen-agen pemerintah yang tepat
  - 5.5 Industri pendidikan.
6. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut:

  - 6.1 Azas-azas yang menyokong kepedulian kebudayaan
  - 6.2 Pengakuan atas perbedaan kelompok-kelompok kebudayaan yang terdapat di masyarakat indonesia
  - 6.3 Pengetahuan dasar atas kebudayaan dari orang-orang asli/pribumi indonesia dan orang-orang non pribumi indonesia.



- 6.4 Pengakuan atas bermacam kelompok-kelompok pariwisataawan internasional (sesuai dengan sektor dan tempat kerja individu)
- 6.5 Azas-azas kesempatan kepegawaian yang sama dan anti diskriminasi yang mereka pakai di tempat kerja masing-masing individu.

### **PANDUAN PENILAIAN:**

1. Unit ini boleh diuji di tempat kerja atau diluar tempat kerja. Pengujian harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi.
2. Ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menguji keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.
3. Aspek Penting dalam Penilaian:
  - 3.1 Fokus dari unit ini akan berubah-ubah tergantung dari konteks kebudayaan di tempat kerja dan latar belakang dari kebudayaan individu tersebut.
  - 3.2 Pengujian harus mempertimbangkan berbagai kebudayaan dan kebutuhan untuk menggunakannya disituasi tertentu.
  - 3.3 Bukti Kompetensi harus berhubungan dengan komunikasi yang berbeda dan pelayanan pelanggan dan mungkin akan dikumpulkan dalam jangka waktu tertentu

Carilah :

Pengetahuan akan apa arti dari kepedulian afektif dengan pelanggan- pelanggan dan kolega-kolega dari berbagai latar belakang yang dibutuhkan bagi petunjuk yang relevan

4. Kaitan dengan Unit lain:
  - 4.1 Ini adalah unit ini yang menyokong ujung kerja yang efektif di unit-unit yang lain. Disarankan unit ini untuk diuji berkaitan dengan operasi dan pelayanan unit-unit yang lain. Unit ini juga berkaitan erat dengan Bekerja dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan dan pengulangan dalam pelatihan agar dihindari.
  - 4.2 Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. *Varisi* Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

- KODE UNIT** : **PAR.UJ01.003.01**
- JUDUL UNIT** : **Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang di perlakukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja. Unit ini berlaku untuk semua orang yang bekerja dibidang industri pariwisata dan hospitalitas. Unit ini tidak membahas kebersihan atau pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) yang akan dibahas pada unit tersendiri.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengikuti Prosedur Kesehatan , Keselamatan dan Keamanan di tempat kerja | 1.1 Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan yang benar sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah dan memenuhi syarat-syarat asuransi diikuti.<br>1.2 Pelanggaran terhadap prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diidentifikasi dan dilaporkan.<br>1.3 Segala bentuk perilaku dan kejadian yang mencurigakan dilaporkan kepada yang berwenang |
| 02 Menangani keadaan darurat dan mengantisipasi                            | 2.1 Keadaan darurat dikenali dan di ambil tindakan yang tepat untuk di laksanakan oleh yang bertanggungjawab<br>2.2 Prosedur keadaan darurat diikuti sesuai dengan ketentuan perusahaan<br>2.3 Bantuan segera dicari dari kolega dan/atau orang yang berwenang bilamana di perlukan<br>2.4 Rincian keadaan darurat dilaporkan sesuai dengan peraturan perusahaan           |
| 03 Mempertahankan standar penampilan pribadi                               | Penampilan pribadi di tempat kerja harus senantiasa memperhatikan hal-hal mengenai lingkungan kerja, kesehatan dan keselamatan kerja meliputi :<br>3.1 Cara berdandan yang rapi dengan memperhatikan kesehatan<br>3.2 Berpakaian dan menggunakan alas kaki yang tepat                                                                                                      |

| ELEMEN KOMPETENSI                                                      | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04 Memberikan Umpan Balik mengenai Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan | 4.1 Hal-hal yang perlu di perhatikan di identifikasi<br>4.2 Hal-hal tersebut di sampaikan kepada orang orang yang di tunjuk, sesuai dengan syarat-syarat perusahaan dan peraturan pemerintah |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk sector pariwisata dan sector hospitalitast

#### 1. Meliputi prosedur-prosedur mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan tetapi tidak terbatas pada :

- 1.1 Keadaan darurat, kebakaran dan kecelekaan
- 1.2 Mengidentifikasi dan mengawasi kemungkinan timbulnya bahaya
- 1.3 Pemakaian baju dan alat-alat pelindung bahaya
- 1.4 Meletakkan, mengangkat dan menangani barang dengan aman
- 1.5 Keamanan atas dokumen-dokumen, uang tunai, alat bantu kerja dan para pekerja
- 1.6 Sistem pengawasan kunci

#### 2. Meliputi situasi darurat tetapi tidak terbatas pada :

- 2.1 Ancaman bom
- 2.2 Pelanggan yang terganggu mentalnya (kurang waras).
- 2.3 Kecelakaan
- 2.4 Perampokan
- 2.5 Kebakaran
- 2.6 Penodongan
- 2.7 Banjir
- 2.8 Gempa bumi.

#### 3. Keterampilan dan Pengetahuan yang harus dikuasai

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan pada bidang – bidang berikut diperlukan :

- 3.1 Jaminan Perusahaan/sector dan surat-surat kepercayaan sehubungan dengan tanggung jawab karyawan masing-masing.
- 3.2 Ketentuan mengenai Peraturan kesehatan dan keamanan yang berhubungan dengan kewajiban-kewajiban pihak pemberi kerja yang berlaku secara nasional/provinsi dan regional
- 3.3 Prosedur mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja bidang pariwisata dan hospitalitas
- 3.4 Penyebab terjadinya kecelakaan ditempat kerja pada umumnya mempunyai hubungan yang erat dengan lingkungan tempat kerja.

### PANDUAN PENILAIAN:

Unit ini dapat di uji didalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus di dukung

dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang di kuasai

**1. Aspek kritikal/penting untuk penilaian :**

Menemukenali :

- 1.1 Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang ditentukan.
- 1.2 Mengerti akan akibat-akibat bilamana mengabaikan prosedur-prosedur tersebut
- 1.3 Mengerti akan syarat-syarat yang legal untuk bekerja sesuai dengan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan.

**2. Kaitan dengan Unit lain :**

Ini adalah unit inti yang menunjang kinerja yang efektif pada semua unit yang lain disampaikan secara berkesinambungan dengan unit-unit lain mengenai factor operasional dan pelayanan lainnya.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ01.004.01**

**JUDUL UNIT : Menangani Situasi Konflik**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkenaan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk menangani situasi yang berhubungan dengan orang lain baik dengan pelanggan maupun dengan kolega.

| ELEMEN KOMPETENSI                   | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengidentifikasi Situasi Konflik | 1.1. Potensi konflik secepatnya diidentifikasi, dengan cepat dan bijaksana diambil tindakan agar konflik tidak bertambah buruk.<br>1.2. Situasi yang mungkin dapat mengancam keamanan pribadi konsumen atau kolega diidentifikasi dengan cepat dan segera mencari bantuan yang tepat.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 02 Mengatasi Situasi Konflik        | 2.1. Tanggung jawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing.<br>2.2. Pandangan orang lain diterima, ditampung serta diperlakukan dengan hormat.<br>2.3. Keterampilan berkomunikasi secara efektif digunakan untuk membantu menangani konflik yang terjadi<br>2.4. Teknik pemecahan konflik yang telah di sepakati digunakan untuk menangani dan mengembangkan solusi.                                                                                                                                                                  |
| 03 Menanggapi Keluhan Konsumen      | 3.1. Keluhan ditangani secara sensitif, sopan dan bijaksana.<br>3.2. Tanggung jawab diambil untuk menangani keluhan.<br>3.3. Keadaan dan perincian keluhan dijelaskan serta menyepakati bersama dengan pelanggan<br>3.4. Tindakan yang tepat diambil untuk mengatasi keluhan demi kepuasan konsumen sejauh hal itu memungkinkan.<br>3.5. Teknik digunakan untuk mengalihkan keluhan menjadi pujian untuk menunjukkan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.<br>3.6. Setiap dokumentasi yang diperlukan dilengkapi dengan akurat dan dalam batasan waktu tertentu. |

## BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diterapkan di seluruh sektor pariwisata dan sector hospitalitas.

### 1. Situasi konflik ini dapat dicantumkan tetapi tidak dibatasi pada :

- 1.1 Keluhan konsumen
- 1.2 Konflik diantara kolega pekerjaan
- 1.3 Tamu yang ditolak
- 1.4 Pecandu obat atau alcohol
- 1.5 Pengusiran dari tempat kerja
- 1.6 Konsumen yang menunda-nunda

### 2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti ketrampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut diperlukan ::

- 2.1 Keterampilan menangani konflik ( termasuk ketrampilan berkomunikasi ).
- 2.2 Keterampilan memecahkan masalah.
- 2.3 Prosedur untuk menangani keluhan konsumen.

## PANDUAN PENILAIAN:

Unit ini dapat di uji di dalam atau di luar pekerjaan. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini didukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

### 1. Aspek kritical/Penting untuk Penilaian:

Menemukenali :

- 1.1 pengetahuan keetrampilan menangani konflik
- 1.2 kemampuan untuk menerapkan teknik penanganan konflik untuk memecahkan berbagai ragam yang berbeda dalam konteks yang tepat bagi sektor dan tempat kerja.

### 2. Kaitan dengan Unit lain:

Unit ini mendukung kinerja yang efektif dalam kisaran unit lainnya. Tergantung pada sektor industri dan di tempat kerja, menggabungkan penilaian/pelatihan yang tepat. Contoh dapat meliputi tetapi tidak dibatasi pada :

- 2.1 Membina dan melaksanakan hubungan kerja bisnis
- 2.2 Memonitor Kegiatan Kerja
- 2.3 Membina dan Mengelola Orang
- 2.4 Mengelola Perbedaan di Tempat Kerja
- 2.5 Seluruh unit pelatihan

Catatan bahwa pemecahan masalah dicantumkan dalam kedua unit ini dan unit "Memonitor Kegiatan Kerja". Perawatan harus diambil untuk menghindari penggandaan dalam penilaian dan pelatihan.

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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



**KODE UNIT : PAR.UJ01.005.01**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan dan Memperbaharui Pengetahuan Industri Pariwisata**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini membahas pengetahuan ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk mendapatkan, meningkatkan dan memperbaharui pengetahuan dari industri pariwisata, termasuk mengenai peranan berbagai sektor industri, organisasi dan peraturan inti Pengetahuan ini mendukung kinerja yang efektif pada semua sektor dan berlaku bagi semua orang yang bekerja pada sector pariwisata sehingga tidak di perlukan pengetahuan yang mendalam

| ELEMEN KOMPETENSI                             | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mencari Informasi Pada Industri Pariwisata | 1.1. Sumber informasi yang benar mengenai industri pariwisata di dapatkan dan di identifikasi.<br>1.2. Informasi spesifik mengenai sektor pekerjaan di dapatkan.<br>1.3. Informasi industri diterapkan dengan benar dalam pekerjaan sehari-hari.<br>1.4. Informasi untuk membantu kinerja pekerjaan yang efektif dalam industri di dapatkan termasuk informasi mengenai: <ul style="list-style-type: none"> <li>1.4.1 kepentingan ekonomi dan sosial bagi industri pariwisata dan peranan masyarakat setempat</li> <li>1.4.2 pasar pariwisata yang berbeda dan relevansinya terhadap sektor industri;</li> <li>1.4.3 hubungan antara industri pariwisata dan industri lainnya;</li> <li>1.4.4 berbagai sector industri hubungan antar mereka dan pelayanan yang ada dalam setiap sektor;</li> <li>1.4.5 lembaga-lembaga industri yang besar;</li> <li>1.4.6 Isu lingkungan untuk pariwisata;</li> <li>1.4.7 hubungan industri;</li> <li>1.4.8 ke unggulan spesifik dari industri lokal/regional;</li> <li>1.4.9 kesempatan karir dalam industri;</li> <li>1.4.10 Peranan dan tanggung jawab setiap anggota staf dalam bisnis pariwisata yang berhasil;</li> <li>1.4.11 Organisasi pekerjaan dan manajemen waktu;</li> <li>1.4.12 jaminan mutu;</li> </ul> |

| ELEMEN KOMPETENSI                                | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02 Memperbaharui pengetahuan industri pariwisata | 2.1. Hasil penelitian baik secara formal maupun informal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan umum di bidang industri pariwisata.<br>2.2. Pengetahuan yang baru dibagikan kepada pelanggan dan kolega dan di terapkan dalam pekerjaan sehari-hari. |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diterapkan di seluruh sektor industri pariwisata

#### 1. Sumber informasi dapat di masukan dan tidak terbatas pada :

- 1.1 Media
- 1.2. Buku referensi
- 1.3. Perpustakaan
- 1.4. Perserikatan
- 1.5 Asosiasi industri dan organisasi
- 1.6 Jurnal industri
- 1.7 Data komputer termasuk internet
- 1.8 Observasi dan pengalaman pribadi

#### 2 Industri lain di samping pariwisata dapat di masukan dan tidak terbatas pada :

- 2.1 Hiburan
- 2.2 Kesenian
- 2.3 Olah raga
- 2.4 Pertanian
- 2.5 Pelestarian
- 2.6 Ilmu pengetahuan dan penelitian
- 2.7 Pengecer
- 2.8 Pertambangan
- 2.9 Kehutanan
- 2.10 Kelautan

#### 3. Isu lingkungan dapat di masukan dan tidak terbatas pada :

- 3.1 Proteksi terhadap keutuhan alam dan budaya
- 3.2 Operasi dampak minimal
- 3.3 Lingkungan berkelanjutan
- 3.4 Manajemen limbah
- 3.5 Operasi hemat energi
- 3.6 Pertanahan
- 4.7 Penggunaan dan peruntukan lahan

#### 4. Isu ekonomi dan sosial dapat di masukan dan tidak terbatas pada :

- 4.1 Pekerjaan/jabatan
- 4.2 Efek terhadap fasilitas local
- 4.3 Perubahan populasi sehubungan dengan adanya perkembangan pariwisata
- 4.4 Peran masyarakat dalam kegiatan pariwisata
- 4.5 Perkembangan infrastruktur
- 4.6 Perubahan pola hidup
- 4.7 Perubahan dalam telekomunikasi

## 5. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus Dikuasai :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan pada bidang-bidang berikut diperlukan :

Sektor yang beragam dalam industri pariwisata dan hubungan internal di antara mereka termasuk pengetahuan umum dari peranan dan fungsi dari sektor berikut

- 5.1 Akomodasi
- 5.2 Daya tarik dan tema taman
- 5.3 Operator tur
- 5.4 Distributor tur
- 5.5 Agen perjalanan
- 5.6 Sektor pelayanan informasi (lokal, regional, nasional)
- 5.7 Event (termasuk MICE)
- 5.8 Tinjauan jaminan kualitas dalam industri pariwisata dan peranserta tanggungjawab anggota staf individu terhadap jaminan kualitas
- 5.9 Tinjauan bagaimana mengatur waktu dan pekerjaan dalam konteks industri yang berbeda
- 5.10 Peraturan – peraturan (provinsi dan nasional) yang diterapkan pada industri dalam bidang berikut :
  - 5.10.1 Proteksi konsumen dan praktek perdagangan (jika diterapkan)
  - 5.10.2 Kesempatan kerja yang sama
  - 5.10.3 Hubungan di tempat kerja
- 5.11 Kemampuan riset dasar :
  - 5.11.1 Identifikasi informasi yang berkaitan
  - 5.11.2 Teknik bertanya untuk memperoleh informasi
  - 5.11.3 Memilah dan meringkas informasi

## PANDUAN PENILAIAN:

Untuk ini dapat di uji di dalam atau diluar pekerjaan. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus di dukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang di kuasai.

### 1. Aspek kritikal/penting untuk untuk penilaian:

Fokus spesifik dari unit ini tergantung pada sektor industri. Program pelatihan pra kejuruan termasuk cakupan dari seluruh sektor industri.

### 2. Menemukenali :

- 2.1 Kemampuan ke sumber informasi industri
- 2.2 Kemampuan umum dari industri pariwisata termasuk fungsi peranan utama dan hubungan internal dari sektor yang berbeda dengan isu pengetahuan lebih terperinci yang berkaitan dengan sektor atau pekerjaan spesifik.

### 3 Kaitan dengan Unit lain:

Inilah unit inti yang memerlukan kinerja yang efektif dalam seluruh unit lainnya. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih sehubungan dengan unit operasi dan layanan lain. Terdapat hubungan kuat antara unit ini dan unit Sumber “Mengumpulkan dan Menyajikan Informasi” dan “Mengetengahkan informasi”, dan pelatihan gabungan yang tepat.

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### Kompetensi Kunci

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

**PEMAHAMAN UMUM**

| <b>NO</b> | <b>KODE UNIT</b> | <b>JUDUL UNIT</b>                                                      |
|-----------|------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1         | PAR.UJ.01.001.01 | Melakukan kerjasama dengan kolega dan pelanggan                        |
| 2         | PAR.UJ.01.002.01 | Melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial yang berbeda               |
| 3         | PAR.UJ.01.003.01 | Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja |
| 4         | PAR.UJ.01.004.01 | Menangani situasi konflik                                              |
| 5         | PAR.UJ.01.005.01 | Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan industri pariwisata        |

**KODE UNIT : PAR.UJ02.001.01**

**JUDUL UNIT : Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk merencanakan dan melaksanakan kegiatan penjualan dalam konteks pariwisata dan hospitalitas. Ini sangat mencerminkan peranan seorang pimpinan penjualan.

| ELEMEN KOMPETENSI                     | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Merencanakan kegiatan penjualan    | 1.1 Kegiatan penjualan direncanakan dan dijadwalkan sesuai dengan rencana pemasaran atau sistim perusahaan ini.<br>1.2 Penjualan direncanakan, termasuk mempertimbangkan pelanggan yang sudah ada dan calon pelanggan yang potensial<br>1.3 Informasi diidentifikasi, dianalisa dan dimasukkan kedalam perencanaan penjualan termasuk :<br>1.3.1 laporan penjualan dan pemasaran<br>1.3.2 statistik keuangan<br>1.3.3 kecenderungan pasar, dan<br>1.3.4 kegiatan kompetitif.<br>1.4 Calon pelanggan dicari secara proaktif dan dibuat riwayatnya.<br>1.5 Pendapatan potensial melalui konsultasi dengan kolega yang tepat diperkirakan<br>1.6 Kegiatan untuk memaksimalkan peluang direncanakan agar memenuhi sasaran individu atau kelompok.<br>1.7 Pola kunjungan penjualan ditetapkan menurut :<br>1.7.1 penjualan khusus dan sasaran pendapatan<br>1.7.2 intensitas kunjungan yang diperlukan<br>1.7.3 pertimbangan dan kendala geografis<br>1.7.4 prioritas perusahaan masa kini, dan<br>1.7.5 kebutuhan administrasi dan waktu untuk melapor |
| 02 Mempersiapkan kunjungan penjualan. | 2.1 Perjanjian dibuat terlebih dahulu apabila diperlukan<br>2.2 Strategi dan taktik kunjungan penjualan dikembangkan berdasarkan pengetahuan dasar, fokus penjualan mutakhir dan konsultasi dengan kolega yang tepat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| ELEMEN KOMPETENSI                             | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03 Mengadakan kunjungan penjualan             | 3.1 Kunjungan penjualan diadakan menurut pola kunjungan yang telah disetujui.<br>3.2 Hubungan dibuat dengan pelanggan dengan menggunakan gaya komunikasi antar individu yang efektif.<br>3.3 Kepercayaan dan keyakinan pelanggan dikembangkan dengan memperlihatkan integritas pribadi dan profesional.<br>3.4 Pendekatan proaktif diambil dalam mengidentifikasi dan memutuskan permasalahan, termasuk masalah pelanggan.<br>3.5 Teknik penjualan digunakan untuk memaksimalkan kesempatan memenuhi dan melebihi target penjualan. |
| 04 Meninjau dan melaporkan kegiatan penjualan | 4.1 Laporan penjualan disiapkan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan prosedur perusahaan.<br>4.2 Penelitian pasar disajikan dengan cara menyediakan informasi yang jelas dan ringkas kepada mereka yang bertanggung jawab terhadap perencanaan penjualan dan pemasaran..<br>4.3 Keterangan diberikan dengan kolega terkait.<br>4.4 Semua kegiatan ditinjau kembali sesuai dengan metode evaluasi dan hasilnya digabungkan kedalam perencanaan pada masa mendatang.                                                               |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan pada semua sektor pariwisata dan industri terkaitnya. Aktivitas penjualan bisa saja dilakukan secara berhadapan-hadapan (face to face) atau melalui telepon.

#### 1. Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai :

Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti kemampuan dan pengetahuan dibagian-bagian berikut, maka diperlukan :

- 1.1 Pengetahuan produk yang mendalam
- 1.2 Pengetahuan tentang persoalan hukum yang mempengaruhi peranan seorang eksekutif penjualan di industri pariwisata Indonesia.
- 1.3 Pengetahuan tentang industri dan pasar yang sesuai dengan sektor/perusahaan termasuk : pemasaran industri dan jaringan penjualan dan sistem distribusi, kecenderungan pelanggan dan preferensi, hubungan antara penjualan dan bagian-bagian operasional pariwisata.
- 1.4 Pengetahuan tentang prinsip-prinsip penjualan dan pemasaran dan kemampuan untuk menginterpretasikan suatu rencana penjualan.

- 1.5 Teknik-teknik penjualan
- 1.6 Perencanaan dan keahlian berorganisasi dalam hubungankhusus dengan aktifitas penjualan.

## PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Portofolio (catatan) bukti yang berkaitan dengan pengalaman ditempat kerja bisa saja memadai. Aktivitas-aktivitas yang disimulasikan harus cukup dekat dan mencerminkan tempat kerja dan dapat saja berlangsung dalam satu periode waktu tertentu yang membolehkan si kandidat mrnunjukkan implementasi yang serdang berlangsung dan mengawasi aspek-aspek dai unit. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

### 1. Aspek Kritisal/Penting untuk Penilaian

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk merencanakan dan mengimplementasi aktivitas-aktivitas penjualan dalam suatu konteks pariwisata secara khusus.
- 1.2 Perencanaan yang logis dan menyeluruh dan memperhatikan persoalan-persoalan industri
- 1.3 Kemampuan untuk menyatukan persiapan dengan pelaksanaan yang sesungguhnya dari kunjungan penjualan.
- 1.4 Kemampuan untuk merencanakan dan mengimplementasikan aktivitas-aktivitas penjualan dalam suatu konteks pariwisata secara khusus.
- 1.5 Perencanaan yang logis dan menyeluruh yang memperhatikan persoalan-persoalan industri.
- 1.6 Kemampuan untuk menyatukan persiapan dan pelaksanaan yang sesungguhnya dari kunjungan penjualan.

### 2. Kaitan dengan Unit Lain:

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

- 2.1 Unit “Membuat presentasi”
- 2.2 Unit “Membangun dan melaksanakan hubungan kerja bisnis”

Terdapat juga suatu kaitan yang kuat antara unit ini dengan unit-unit sebagai berikut :

- 2.2.1 Unit “Mengkoordinasi kegiatan pemasaran dan promosi”
- 2.2.2 Unit “Mengembangkan, melaksnakan dan mengevaluasi rencana operasional.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum. Organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sector tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sector tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut .



**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.002.01**

**JUDUL UNIT : Membuat Presentasi.**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk membuat presentasi secara efektif. Unit ini berlaku untuk setiap orang pada semua sektor pariwisata dan hospitalitas.

| ELEMEN KOMPETENSI             | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01. Mempersiapkan presentasi. | 1.1. Presentasi direncanakan sebelumnya.<br>1.2. Materi diteliti dan dipilih sesuai dengan maksud dan tujuan, khalayak, kesempatan dan tempat.<br>1.3. Materi disusun secara jelas dan logis.<br>1.4. Materi pendukung dibuat seperti terawangan (slides), pewayang pandang (overhead) atau program berbasis komputer dan mengatur penggunaannya sesuai dengan waktu yang diberikan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 02. Membuat presentasi.       | 2.1. Informasi yang mutakhir, akurat dan relevan..<br>2.2. Informasi disajikan secara jelas dan ringkas.<br>2.3. Tata cara yang tepat diperhatikan.<br>2.4. Digunakan Teknik berbicara dimuka umum yang lazim dipergunakan<br>2.5. Humor digunakan sebagaimana mestinya.<br>2.6. Alat bantu visual dan peralatan digunakan dengan benar.<br>2.7. Perusahaan dipromosikan sepanjang presentasi apabila khalayak dari luar perusahaan.<br>2.8. Khalayak dilibatkan dalam presentasi dan meminta umpan balik bila memungkinkan.<br>2.9. Kebutuhan khalayak diidentifikasi secara tepat dan dibuat penyesuaian dalam presentasi.<br>2.10. Presentasi di tindaklanjuti dengan tindakan nyata, sebagaimana diminta. |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan pada semua sector pariwisata dan industri terkaitnya

- Presentasi bisa saja dilakukan di dalam atau di luar (perusahaan) dan termasuk didalamnya tetapi tidak terbatas pada :

- 1.1 Presentasi penjualan

- 1.2 Pelaksanaan pelatihan
- 1.3 Presentasi dalam rapat-rapat
- 1.4 Pidato dalam suatu konferensi
- 1.5 Uraian ringkas kepada staf.

## **2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti kemampuan dan pengetahuan di bagian-bagian berikut maka diperlukan :

Rencana presentasi

Teknik-teknik berbicara didepan umum.

Pengetahuan tentang pokok masalah untuk presentasi.

### **PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### **1. Aspek kritikal/Penting untuk penilaian :**

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk melaksanakan teknik-teknik yang sudah ditetapkan dalam persiapan presentasi.
- 1.2 Kemampuan untuk menyampaikan suatu presentasi yang terstruktur dengan baik dan logis yang menunjukkan penggunaan secara efektif teknik-teknik berbicara di depan umum.
- 1.3 Kemampuan untuk menyesuaikan presentasi bagi kebutuhan hadirin yang spesifik.

#### **2 Kaitan dengan Unit lain:**

Unit ini menekankan performansi secara efektif dalam sejumlah unit-unit penjualan dan manajemen. Tergantung dari sector industri dan tempat bekerja, penilaian/pelatihan yang digabungkan bias saja dilakukan. Contoh-contoh termasuk, tetapi tidak terbatas pada :

- 2.1 Unit “Merencanakan dan melaksanakan kegiatan penjualan”
- 2.2 Unit “Mengkoordinasi kegiatan pemasaran dan promosi”
- 2.3 Unit “Membangun dan melaksanakan hubungan kerja bisnis”
- 2.4 Sekua unit-unit pelatihan
- 2.5 Semua unit-unit kepemimpinan

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sekor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini pelatihan untuk sector tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sector tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.003.01**

**JUDUL UNIT : Mengkoordinasi kegiatan pemasaran dan promosi.**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengkoordinasikan sejumlah kegiatan pemasaran dan promosi dalam konteks pariwisata dan hospitalitas.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                                | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Merencanakan kegiatan pemasaran dan promosi.                                  | 1.1 Kegiatan promosi direncanakan dan dijadwalkan sesuai dengan rencana pemasaran atau sistim perusahaan lain.<br>1.2 Tujuan kegiatan disetujui secara keseluruhan dengan kolega yang tepat.<br>1.3 Informasi yang relevan diidentifikasi, dianalisa dan dimasukkan kedalam perencanaan jangka pendek termasuk :<br>1.3.1 laporan pemasaran<br>1.3.2 laporan penjualan<br>1.3.3 statistik keuangan<br>1.3.4 tren pasar dan<br>1.3.5 kegiatan kompetitif.<br>1.4 Rencana pelaksanaan dikembangkan dan dilaksanakan secara terinci untuk kegiatan promosi pada waktu yang tepat.                                                                                                  |
| 02 Mengkoordinasi partisipasi di pameran perdagangan dan pameran untuk konsumen. | 2.1 Undangan untuk berpartisipasi di pameran perdagangan dan pameran untuk konsumen dievaluasi dengan mempertimbangkan faktor-faktor :<br>2.1.1 konsistensi dengan arah pemasaran secara keseluruhan<br>2.1.2 tingkat ekspor yang ingin dicapai<br>2.1.3 kesesuaian peserta yang hadir dengan sasaran pasar<br>2.1.4 persoalan sumber daya keuangan<br>2.1.5 permintaan sumber daya manusia dan<br>2.1.6 waktu penyelenggaraan acara.<br>2.2 Ketika partisipasi telah dipastikan, dibuat rencana untuk memastikan perhatian yang cepat terhadap :<br>2.2.1 persyaratan staf dan penjelasan ringkas.<br>2.2.2 tingkat ekspor yang ingin dicapai.<br>2.2.3 kontrak jasa-jasa lain |

| ELEMEN KOMPETENSI                                      | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | <p>2.2.4 persiapan perjalanan.</p> <p>2.2.5 strategi untuk mendapatkan keuntungan yang maksimum dan.</p> <p>2.2.6 pemenuhan persyaratan administrasi dan prosedur.</p> <p>2.3 Partisipasi ditinjau kembali demi efektifitas dan dibuat perubahan sebagaimana mestinya.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 03 Mengkoordinasi promosi di dalam perusahaan.         | <p>3.1 Promosi di dalam perusahaan dijadwalkan dan diatur sesuai dengan rencana pemasaran.</p> <p>3.2 Rencana untuk promosi dibuat dan dilaksanakan dengan memperhatikan :</p> <p>3.2.1 tujuan promosi</p> <p>3.2.2 tempat dan lokasi</p> <p>3.2.3 durasi</p> <p>3.2.4 pemilihan tanggal</p> <p>3.2.5 gaya dan format acara</p> <p>3.2.6 peralatan teknis yang diminta</p> <p>3.2.7 jumlah undangan</p> <p>3.2.8 siapa yang diundang</p> <p>3.2.9 materi promosi yang diperlukan</p> <p>3.2.10 anggaran yang tersedia</p> <p>3.2.11 implikasi hubungan masyarakat</p> <p>3.2.12 desain dan distribusi undangan</p> <p>3.2.13 koordinasi RSVP</p> <p>3.2.14 kebutuhan bantuan luar</p> <p>3.2.15 implikasi pengisian petugas</p> <p>3.2.16 strategi untuk memaksimalkan kehadiran dan dampaknya, dan</p> <p>3.2.17 pendekatan kooperatif yang memungkinkan.</p> <p>3.3 Produksi ditinjau kembali demi efektifitas dan dibuat perubahan pada masa mendatang sebagaimana mestinya</p> |
| 04. Mengkoordinasi pengenalan (familliarisations trip) | <p>4.1 Program pengenalan dikembangkan dan dilaksanakan sebagai tanggapan terhadap permintaan tertentu dan sebagai proyek pro aktif dengan memperhatikan :</p> <p>4.1.1 manfaat potensial bagi perusahaan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ELEMEN KOMPETENSI                                      | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   | <p>4.1.2 fokus promosi perusahaan yang mutakhir</p> <p>4.1.3 perjanjian dengan organisasi dan pemasok lainnya.</p> <p>4.1.4 Penyesuaian acara perjalanan terhadap kebutuhan individu atau kelompok.</p> <p>4.1.5 Penggunaan produk baru atau tidak umum untuk menciptakan dampak maksimum.</p> <p>4.1.6 Negosiasi FOC gratis (free of charge) dengan pemasok produk dan keterbatasan anggaran belanja operasional.</p> <p>4.2 Peserta yang tepat dipilih sesuai dengan tujuan promosi</p>                                                             |
| 05 Menjalankan peranan hubungan masyarakat secara umum.           | <p>5.1 Hubungan dengan industri dan kolega media dibuat dan dilaksanakan dengan mempertinggi citra positif organisasi</p> <p>5.2 Jaringan digunakan untuk membantu pelaksanaan kegiatan promosi.</p> <p>5.3 Sumber hubungan masyarakat, termasuk keterangan media dan materi pendukung industri atau media dikembangkan.</p>                                                                                                                                                                                                                          |
| 06. Mengembangkan produk khusus untuk memenuhi kebutuhan konsumen | <p>6.1 Peluang untuk mengembangkan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen diidentifikasi.</p> <p>6.2 Kebutuhan spesifik dibuat melalui konsultasi dengan pelanggan</p> <p>6.3 Pengembangan produk yang merupakan tanggungjawab individual disetujui.</p> <p>6.4 Produk dikembangkan bersama dengan kolega yang tepat.</p>                                                                                                                                                                                                                            |
| 07. Meninjau ulang dan melaporkan kegiatan promosi                | <p>7.1 Laporan disiapkan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan batas waktu yang ditentukan.</p> <p>7.2 Keterangan pasar disajikan dengan memberikan informasi yang jelas kepada mereka yang bertanggung jawab terhadap perencanaan penjualan dan pemasaran.</p> <p>7.3 Laporan tidak resmi dibuat bagi kolega yang terkait guna memaksimalkan peluang untuk memenuhi sasaran tim.</p> <p>7.4 Asemua kegiatan ditinjau ulang sesuai dengan metode evaluasi yang telah disetujui dan hasilnya dimasukkan kedalam perencanaan pada masa mendatang..</p> |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan pada semua sector pariwisata dan industri terkaitnya.

**1. Aktivitas-aktivitas pemasaran dan promosi mungkin termasuk tetapi tidak terbatas pada :**

- 1.1 Acara-acara promosi
- 1.2 Inisiatif pemberian tanda dan pajangan
- 1.3 Familiarisasi bagi perdagangan dan jurnalis.
- 1.4 Pengembangan produk secara terbatas dalam ruang lingkup pertanggungjawaban individu
- 1.5 Riset pemasaran
- 1.6 Advertensi
- 1.7 Aktivitas hubungan masyarakat dan industri.

**2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk mendemonstrasikan, bukti kemampuan dan pengetahuan dibagian-bagian berikut, maka diperlukan :

- 2.1 Pengetahuan produk yang mendalam
- 2.2 Pengetahuan tentang persoalan hukum yang mempengaruhi peranan seorang eksekutif penjualan di industri pariwisata Indonesia.
- 2.3 Pengetahuan tentang industri dan pasar yang sesuai dengan sektor/perusahaan termasuk : jaringan penjualan dan pemasaran industri dan sistim distribusi dan kecenderungan konsumen dan preferensi.
- 2.4 Pengetahuan tentang prinsip-prinsip pemasaran dan penjualan dan kemampuan untuk menginterpretasikan kedalam suatu rencana pemasaran.
- 2.5 Pengetahuan umum tentang aktivitas-aktivitas promosi industri pariwisata termasuk pameran perdagangan, promosi di dalam perusahaan, advertensi, hubungan masyarakat, familiarisasi, pemberian tanda dan pajangan.
- 2.6 Keahlian organisasional dan perencanaan dalam hubungan khusus dengan aktivitas-aktivitas pemasaran

**PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat diuji didalam dan diluar tempat kerja, penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Portofolio (catatan) bukti yang berkaitan dengan pengalaman ditempat kerja bisa saja memadai. Aktivitas-aktivitas yang disimulasikan harus dapat mencerminkan tempat kerja dan bisa saja berlangsung dalam suatu periode waktu tertentu yang membolehkan si kandidat menunjukkan implementasi yang sedang berlangsung dan mengawasi aspek dari unit . Penilaian ini harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

**1. Aspek kritical/Penting untuk Penilaian:**

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk mengkoordinasi dan mengorganisir sejumlah aktivitas-aktivitas promosi dalam suatu konteks pariwisata secara khusus.
- 1.2 Perencanaan yang logis dan menyeluruh yang termasuk pengembangan sistim-sistim organisasional penunjang.



- 1.3 Pengetahuan tentang prinsip-prinsip pemasaran dan aplikasinya terhadap konteks tempat kerja yang praktis.

## 2. Kaitan dengan Unit lain:

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

2.1 Unit “Membuat presentasi”

2.2 Unit “Membangun dan melaksanakan hubungan kerja bisnis”

Terdapat juga suatu kaitan yang kuat antara unit ini dengan unit-unit sebagai berikut :

2.3 Unit “Merencanakan dan melaksanakan kegiatan penjualan”

2.4 Unit “Mengembangkan, melaksanakan dan mengevaluasi rencana operasional”

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.004.01**

**JUDUL UNIT : Mengkoordinasikan Pembuatan Brosur dan Bahan Pemasaran**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengkoordinasi pembuatan bahan promosi dan bahan cetakan lain untuk pemasaran.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Merencanakan pembuatan brosur dan bahan pemasaran.            | Pembuatan brosur dan bahan pemasaran direncanakan dengan merancang kegiatan yang sesuai serta mempertimbangkan faktor-faktor :<br>1.1 Tujuan bahan;<br>1.2 Pasar yang dituju dengan bahan tersebut;<br>1.3 Peninjauan ulang bahan yang kompetitif;<br>1.4 Gaya dan ukuran dari bahan;<br>1.5 Parameter waktu<br>1.6 Anggaran yang tersedia.<br>1.7 Kemampuan perusahaan untuk memproduksi<br>1.8 Pertimbangan distribusi, internal dan eksternal<br>1.9 Tersedianya informasi yang dibutuhkan;<br>1.10 Persyaratan atau batasan legal. |
| 02 Membuat informasi sebagai isi                                 | Informasi yang akurat dan lengkap dibuat atau mendapatkannya dari sumber :<br>2.1 Yang tepat<br>2.2 Informasi disajikan dengan jelas dan mudah dipahami.<br>2.3 Informasi disajikan sesuai dengan budaya yang tepat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 03 Mencari penawaran untuk karya seni dan percetakan yang sesuai | 3.1 Spesifikasi yang tepat diberikan kepada perusahaan/organisasi yang mengajukan penawaran yang mencakup hal-hal :<br>3.1.1 ukuran<br>3.1.2 jumlah warna<br>3.1.3 jenis kertas<br>3.1.4 jumlah gambar<br>3.1.5 tata letak dan gaya teks<br>3.1.6 jumlah yang diperlukan<br>3.1.7 persyaratan kontrak<br>3.1.8 batas waktu produksi dan penyerahan                                                                                                                                                                                     |

| ELEMEN KOMPETENSI                                             | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               | 3.2 Penawaran yang komperhensif didapatkan dengan rincian lengkap tentang kemungkinan adanya variasi biaya dan kondisi yang diterapkan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 04 Mengembangkan naskah final dari brosur dan bahan pemasaran | 4.1 Naskah dikembangkan dengan menggunakan teknik penulisan kreatif dasar yang diperlukan untuk menjual produk yang disajikan.<br>4.2 Rincian praktis dan operasional naskah dibuat dengan akurat.<br>4.3 Seluruh biaya disajikan secara akurat dengan catatan dengan kondisi yang mungkin berlaku.<br>4.4 Ketentuan umum mengenai informasi disajikan secara jelas dan akurat sesuai dengan kebijakan perusahaan.<br>4.5 Keakuratan seluruh naskah diperiksa sebelum diberikan kepada pembuat karya seni atau percetakan baik internal maupun eksternal.                                                                          |
| 05 Mengkoordinasi pembuatan brosur dan bahan pemasaran.       | 5.1 Hubungan diadakan dengan rumah produksi atau karyawan yang bertanggungjawab atas pembuatan brosur dan bahan pemasaran sedemikian rupa hingga jadwal produksi dipantau dengan akurat.<br>5.2 Seluruh pekerjaan pembuatan diperiksa dan diperbaiki sebagaimana diminta..<br>5.3 Seluruh naskah diperiksa kembali dan diminta persetujuan yang berwenang setelah akurat seluruhnya.<br>5.4 Pekerjaan seni disetujui sesuai dengan panduan perusahaan sebelum dicetak.<br>5.5 Brosur dan bahan pemasaran didapatkan sesuai jadwal<br>5.6 Alternatif rencana disiapkan untuk mengantisipasi apabila pembuatan melebihi batas waktu. |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku bagi semua sector industri pariwisata

Produksi atau pencetakan yang sebenarnya dapat dilakukan di dalam perusahaan atau oleh pemasok luar

#### 1 Brosur dan bahan pemasaran dapat termasuk, tidak tererbatas pada :

- 1.1 Brosur tentang produk
- 1.2 Petunjuk destinasi
- 1.3 Selebaran dan leaflet promosi
- 1.4 Formulir registrasi/programa konperensi
- 1.5 Prospektus acara (Event)
- 1.6 Bahan pameran (display)
- 1.7 Buku petunjuk layanan produk (Product Support Manual)

- 1.8 Bahan iklan
- 1.9 Pos kiriman langsung (Direct mail)
- 1.10 Undangan

## **2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 2.1 Konteks pasar untuk materi yang diproduksi
- 2.2 Proses dan peristilahan dari produksi pencetakan
- 2.3 Prinsip-prinsip perencanaan
- 2.4 Menulis kreatif
- 2.3 Metode meneliti, mempersiapkan dan membuat naskah
- 2.4 Isu legal yang mempengaruhi produksi dari bahan cetakan sebagaimana cocoknya untuk sector/tempat bekerja masing-masing termasuk hukum tentang hak cipta.

## **PANDUAN PENILAIAN :**

Unit ini dapat dinilai didalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metoda untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

### **1. Aspek Penting Dalam Penilaian :**

Menemu Kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk mengkoordinir semua elemen pengembangan sebuah brosur
- 1.2 Kemampuan untuk menghasilkan materi yang memenuhi sasaran yang ditentukan, memberikan informasi yang terkini dan akurat dan tidak dapat kesalajan.
- 1.3 Pengetahuan dan pengertian dari proses dan peristilahan produksi

### **2. Kaitan Dengan Unit Lain :**

Ada hubungan yang kuat antara unit ini dengan unit berikut :

- 2.1 Unit “Mengkoordinasi kegiatan pemasaran dan promosi”
- 2.2 Pelatihan/penilaian yang dikombinasikan mungkin pantas dilakukan.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu . Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT** : **PAR.UJ02.005.01**

**JUDUL UNIT** : **Membuat Gerai Pameran Promosi**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk membuat gerai pameran untuk promosi dalam berbagai konteks pariwisata dan hospitalitas. Unit ini tidak memuat semua keterampilan untuk ahli pameran. Ini lebih mencerminkan keterampilan pameran umum yang diperlukan oleh sejumlah karyawan industri pariwisata.

| ELEMEN KOMPETENSI            | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Membuat persiapan pameran | 1.1 Tujuan pameran diidentifikasi secara jelas dengan berkonsultasi dengan kolega yang tepat.<br>1.2 Informasi didapatkan untuk membantu dalam persiapan pameran pada saat yang tepat.<br>1.3 Pameran direncanakan dan dipilih pasokan bahan yang cukup serta disusun sesuai dengan kebutuhan pasar yang ditargetkan.<br>1.4 Bantuan ahli pameran dicari apabila diperlukan.<br>1.5 Karyawan/staf dijadwalkan untuk menjalankan pameran apabila diperlukan. |
| 02 Mengadakan pameran        | 2.1 Pameran diciptakan/dihias secara profesional dengan menggunakan teknik pameran yang dikenal.<br>2.2 Tempat pameran diperiksa agar keamanan pelanggan terjamin.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03 Memberikan layanan pelanggan       | 3.1 Informasi tentang produk dan layanan yang dipromosikan diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar layanan dari perusahaan.<br>3.2 Bahan promosi dipilih dan diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan mereka.<br>3.3 Data tentang pelanggan potensial dicatat dengan akurat untuk tindak lanjut pada kemudian hari |
| 04. Menindaklanjuti peluang penjualan | 4.1 Peluang penjualan yang potensial ditindaklanjuti dalam kurun waktu yang tepat.<br>4.2 Gaya kegiatan tindak lanjut dipilih sesuai dengan sifat dari peluang itu<br>4.3 Mengenai tindak lanjut dikonsultasikan dengan kolega apabila diperlukan.                                                                                    |

### BATASAN VARIABEL

Unit berlaku bagi semua sector industri pariwisata dan hospitalitas

#### 1. Bahan tempat pame untuk promosi dibuat/didirikan dan dioperasikan dalam berbagai konteks termasuk :

- 1.1 Pameran dagang/konsumen
- 1.2 Tempat pameran disaat acara rapat atau konperensi
- 1.3 Promosi didalam perusahaan (in house)
- 1.4 Pameran etalase
- 1.5 Promosi dipusat pertokoan

#### 2. Pengetahuan dan Ketrampilan Yang Harus dikuasai :

Untuk menunjukkan bukti yang kompeten dari ketrampilan dan pengetahuan dalam area berikut yang diperlukan:

- 2.1 Prosedur kesehatan dan keamanan dalam kaitan spesifik dengan menaikkan dan menurunkan penumpang.
- 2.2 Prosedur emergensi untuk kendaraan spesifik
- 2.3 Instruksi kendaraan khusus.

### PANDUAN PENILAIAN :

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metoda untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### 1. Aspek Penting Dalam Penilaian :

Menemu kenali :

Kemampuan untuk menciptakan/membuat sebuah bahan pameran atau menghias sebuah tempat pameran agar memenuhi tujuan khusus dengan menggunakan teknik pameran yang dapat diterima.

## 2. Kaitan dengan Unit Lain :

Ada hubungan yang kuat antara unit ini dengan unit-unit berikut :

Unit “Mengkoordinasi kegiatan pemasaran dan promosi”

Pelatihan/penilaian yang dikombinasikan mungkin pantas dilakukan

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sector tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sector tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sector tersebut.

## Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.006.01**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan, mengelola dan mengevaluasi strategi pemasaran**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengembangkan, mengelola dan mengevaluasi strategi pemasaran dalam konteks pariwisata dan hospitalitas.

| ELEMEN KOMPETENSI                                       | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menganalisis pasar.                                  | <p>Analisis pasar dan situasi dilaksanakan dengan menggunakan teknik yang telah ditetapkan sesuai dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Anggaran yang tersedia</li> <li>1.2 Kebutuhan bantuan dari pihak luar</li> <li>1.3 Data pasar yang tersedia</li> <li>1.4 Kebutuhan data tambahan dan</li> <li>1.5 Persoalan dan kendala internal dan eksternal.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 02 Menyiapkan strategi pemasaran                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 Strategi pemasaran dikembangkan pada saat yang sesuai dengan menggunakan teknik perencanaan pasar yang baku</li> <li>2.2 Strategi dikembangkan dengan memperhitungkan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.2.1 Masukan dari staf operasional dan kolega lain</li> <li>2.2.2 Persoalan dan kendala pengelolaan waktu dan penjadwalan</li> <li>2.2.3 Kendala sumber</li> <li>2.2.4 Konteks industri terkini, dan</li> <li>2.2.5 Konteks umum dari perusahaan</li> </ol> </li> <li>2.3 Peluang bagi kolega diberikan untuk menyumbangkan saran pada perencanaan pemasaran.</li> <li>2.4 Prioritas, tanggung jawab, batas waktu dan anggaran ditetapkan dengan jelas didalam perencanaan dan dikomunikasikan kepada kolega terkait.</li> <li>2.5 Sebuah rencana pemasaran diserahkan untuk memperoleh persetujuan apabila diperlukan sesuai dengan kebijakan perusahaan</li> </ol> |
| 03 Mengimplementasikan dan memantau kegiatan pemasaran. | <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 Kegiatan yang diuraikan dalam rencana dilaksanakan dan dipantau dengan hemat biaya, sesuai dengan jadwal dan kemungkinan-kemungkinan.</li> <li>3.2 Laporan dibuat sesuai dengan kebijakan perusahaan.</li> <li>3.3 Informasi tentang kegiatan pemasaran diberikan kepada karyawan operasional agar mereka tetap sadar akan fokus terkini perusahaan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



| ELEMEN KOMPETENSI                   | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04 Melakukan evaluasi terus menerus | 4.1 Kegiatan pemasaran dievaluasi dengan menggunakan metode dan pembandingan yang disetujui.<br>4.2 Penyesuaian dilakukan sesuai dengan hasil evaluasi.<br>4.3 Perubahan yang telah disetujui dikomunikasikan dan dilaksanakan dengan segera. |

### BATASAN VARIABEL

Unit berlaku bagi semua sector industri pariwisata dan hospitalitas

#### 1. Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 1.1 Teknik perencanaan dan analisa pasar
- 1.2 Isu internal atau external yang mempunyai dampak terhadap perencanaan pasar.
- 1.3 Jaringan pemasaran dan distribusi industri.

#### 2. Pengetahuan dan Ketrampilan Yang Harus dikuasai :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 2.1 Teknik perencanaan dan analisa pasar
- 2.2 Isu internal atau external yang mempunyai dampak terhadap perencanaan pasar.
- 2.3 Jaringan pemasaran dan distribusi industri.

### PANDUAN PENILAIAN :

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Bukti jabatan yang berhubungan dengan pengalaman ditempat kerja mungkin diperlukan. Kegiatan simulasi harus mencerminkan dengan cermat keadaan ditempat bekerja dan mungkin harus dilakukan dalam suatu periode untuk memberikan kesempatan kepada kandidat untuk berusaha melaksanakan aspek implementasi dan pemantauan yang terus menerus dari unit ini. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metoda untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### 1. Aspek Penting Dalam Penilaian :

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan mengembangkan sebuah strategi pemasaran untuk produk khusus wisata dan/atau hotel/restoran layanan atau perusahaan. Rencana harus dapat mengidentifikasi isu pemasaran industri/perusahaan yang terkini dan relevan dan memasukkan sebuah program implementasi yang detil, realistis.
- 1.2 Pengetahuan dan pengertian tentang isu implementasi dan pemantauan yang spesifik.

## 2. Kaitan dengan Unit Lain :

Ada hubungan yang kuat antara unit ini dengan unit-unit berikut :

- 2.1 Unit “Mengembangkan, melaksanakan dan mengevaluasi rencana operasional”
- 2.2 Unit “Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan tentang hukum untuk keperluan bisnis”

Kedua unit memfokuskan pada perencanaan. Bergantung kepada sektor industri dan tempat kerja maka pelatihan/penilaian dikombinasikan mungkin pantas dilakukan.

Perlu diperhatikan agar tidak terjadi duplikasi dengan unit “Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan tentang hukum untuk keperluan bisnis”

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam ituasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu dapat disesuaikan dengan kebutuhan sector tersebut.

## Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.007.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas.**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk mengembangkan dan mengelola standar yang tinggi dari pelayanan terhadap pelanggan di tempat kerja.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                                               | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengembangkan dan melaksanakan pendekatan untuk menambah kualitas layanan terhadap pelanggan | 1.1 Penelitian informal dan formal digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan harapan dan tingkat kepuasan pelanggan.<br>1.2 Perubahan lingkungan internal dan eksternal dipertimbangkan dalam perencanaan kualitas pelayanan.<br>1.3 Kesempatan diberikan kepada kolega untuk ikut serta dalam proses perencanaan pelayanan kepada pelanggan.<br>1.4 Pendekatan-pendekatan dikembangkan dan dikomunikasikan kepada kolega dan pelanggan                                                                                                 |
| 02 Memantau dan menyesuaikan layanan pelanggan                                                  | 2.1 Standar pelayanan pelanggan ditempat kerja dipantau sesuai dengan peraturan dan prosedur perusahaan<br>2.2 Umpan balik dicari secara terus menerus.<br>2.3 Kolega dilatih untuk membantu menangani permasalahan layanan pelanggan<br>2.4 Kolega didorong untuk bertanggungjawab terhadap pelayanan pelanggan<br>2.5 Masalah layanan pelanggan diidentifikasi dan dibuat penyesuaian untuk memastikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.<br>2.6 Penyesuaian dikomunikasikan kepada semua yang terkait dalam layanan dalam waktu tertentu. |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini diaplikasikan untuk semua sektor dunia kepariwisataan

**1. Penelitian resmi dan tak resmi pada kebutuhan pelanggan bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada :**

- 1.1 Berbicara dengan pelanggan
- 1.2 Penelitian kualitas dan jumlah
- 1.3 Mendapatkan umpan balik dari rekan kerja di bagian pengantaran.
- 1.4 Menganalisa persaingan di luar
- 1.5 Menganalisa kecenderungan pasar dan industri.

## **2. Pengetahuan dan Ketrampilan Yang Harus Dikuasai :**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 2.1 Prinsip dari jaminan kualitas dan aplikasi pada dunia kepariwisataan dalam konteks pimpinan
- 2.2 Industri dan pengetahuan pasar seperti yang diterapkan pada masalah kualitas
- 2.3 Persaingan disekitarnya
- 2.4 Peninjauan menyeluruh perkembangan produksi dari bidang kualitas servis.

## **PANDUAN PENILAIAN :**

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Bukti jabatan yang berhubungan dengan pengalaman ditempat kerja mungkin diperlukan. Kegiatan simulasi harus mencerminkan dengan cermat keadaan ditempat bekerja dan mungkin harus dilakukan dalam suatu periode untuk memberikan kesempatan kepada kandidat untuk berusaha melaksanakan aspek implementasi dan pemantauan yang terus menerus dari unit ini. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metoda untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

### **1. Aspek Kritisal/ Penting untuk Penilaian :**

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk mengembangkan pendekatan-pendekatan proaktif untuk peningkatan dari pelayanan pelanggan dalam konteks kepariwisataan.
- 1.2 Pengetahuan prinsip/dasar dari kualitas jasa.

### **2. Kaitan dengan Unit Lain :**

Unit ini harus dimulai dengan atau setelah unit-unit berikut ini :

- 2.1 Unit “Memimpin dan mengelola sumber daya manusia”
- 2.2 Adapula kaitan yang kuat antara unit ini dan unit-unit kepemimpinan. Tergantung kebutuhan sector industri dan tempat kerja, disampaikan/dinilai bersamaan dengan unit-unit itu.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.008.01**

**JUDUL UNIT : Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan ini. Ini berhubungan dengan keadaan sehingga fungsi penjualan bukanlah focus utama dari kegiatan kerja. Unit ini berkaitan dengan unit “Menjual produk dan jasa pariwisata” sehingga fungsi penjualan merupakan fokus utama dari kegiatan kerja

| ELEMEN KOMPETENSI                                                     | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengembangkan produk, jasa, dan pengetahuan pasar.                 | 1.1 Kesempatan untuk mengembangkan pengetahuan produk dan jasa diambil<br>1.2 Penelitian informal dan formal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan.<br>1.3 Produk jasa dan prakarsa promosi dievaluasi dari umpan balik pelanggan<br>1.4 Pengetahuan yang didapat dibagi dengan kolega untuk meningkatkan efektivitas dari tim kerja.<br>1.5 Informasi yang didapat dari pelanggan di tempat kerja dan pelanggan, langsung disampaikan kepada orang yang tepat untuk menjadi bahan pertimbangan dalam perencanaan pada masa mendatang.<br>1.6 Perubahan saran kebutuhan pelanggan diidentifikasi.<br>1.7 Saran perubahan produksi dan jasa disampaikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan kepada orang yang tepat sesuai dengan kebijakan perusahaan |
| 02 Mendorong pelanggan untuk menggunakan dan membeli produk dan jasa. | 2.1 Informasi yang akurat mengenai produk dan jasa diberikan kepada pelanggan.<br>2.2 Teknik penjualan dipakai untuk mendorong penggunaan dan pembelian.<br>2.3 Pelanggan dibuat sadar akan kemungkinan adanya pengeluaran tambahan<br>2.4 Produk dan jasa dipromosikan sesuai dengan tujuan perusahaan dan tujuan promosi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini diaplikasikan dalam sektor kepariwisataan

#### 1. Penyelidikan formal dan informal mencakup tapi tidak terbatas pada :

- 1.1. Diskusi dengan rekan sekerja
- 1.2. Membaca peraturan perusahaan

- 1.3. Mempelajari keterangan dan brosur produksi dan jasa
- 1.4. Media umum
- 1.5. Produk dan jasa bisa mencakup semuanya, tapi tidak terbatas pada :
  - 1.5.1 tour dan transportasi
  - 1.5.2 konferensi dan konvensi
  - 1.5.3 fasilitas dan fungsional
  - 1.5.4 hiburan
  - 1.5.5 jasa belanja
  - 1.5.6 fasilitas restoran
  - 1.5.7 makanan dan minuman

## **2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 2.1 Masalah hukum yang berakibat pada produk dan jasa
- 2.2 Pengetahuan yang cukup dari produk jasa perusahaan
- 2.3 Teknik penjualan

## **PANDUAN PENILAIAN :**

Unit ini dapat di uji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

### **1. Aspek Kritis/Penting untuk Penilaian :**

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan menggunakan teknik penjualan untuk mempromosikan produk dan jasa dalam konteks kepariwisataan
- 1.2 Pengetahuan dalam konteks dalam penerapan promosi

### **2. Kaitan dengan Unit Lain:**

Unit ini harus dilaksanakan dengan unit sebagai berikut :

- 2.1 Unit “Berkomunikasi melalui telepon”
- 2.2 Keahlian operasional/jasa yang diaplikasikan pada sector industri.
- 2.3 Tergantung pada kebutuhan sector industri dan tempat kerja dikombinasi dengan pelatihan bila diperlukan.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sector tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sector tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sector tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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



**KODE UNIT : PAR.UJ02.009.01**

**JUDUL UNIT : Menyiapkan Penawaran Harga**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk menghitung biaya produk dan jasa secara akurat dan menyampaikan penawaran harga kepada pelanggan.

| ELEMEN KOMPETENSI                               | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menghitung biaya produk dan jasa.            | 1.1 Informasi penghitungan produk dicari, dipilih secara akurat dan ditafsirkan<br>1.2 Biaya dirundingkan dengan pemasok secara tepat sesuai dengan persetujuan/hubungan komersial.<br>1.3 Prosedur komisi/kenaikan harga diaplikasikan secara akurat sesuai dengan prosedur dan persyaratan perusahaan konversi apabila diperlukan.<br>1.4 Konversi mata uang dihitung secara akurat apabila diperlukan.<br>1.5 Harga akhir dihitung secara akurat untuk pelanggan. |
| 02 Menyediakan penawaran harga kepada pelanggan | 2.1 Penawaran yang akurat kepada pelanggan disediakan kepada pelanggan dengan prosedur dan format perusahaan<br>2.2 Beberapa pilihan yang tepat ditawarkan.<br>2.3 Penawaran meliputi perincian yang tepat seperti :<br>2.3.1 hal-hal yang termasuk dan yang tidak termasuk.<br>2.3.2 persyaratan pembayaran dan<br>2.3.3 kondisi dan peraturan umum<br>2.4 Penawaran harga dicatat secara akurat dan mudah dibaca serta disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan. |
| 03. Memperbaharui dan mengubah penawaran harga  | 3.1 Penawaran harga disesuaikan dan dimutakhirkan secara akurat sebagai tindak lanjut perubahan rencana<br>3.2 Penyesuaian secara akurat dicatat dan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan                                                                                                                                                                                                                                                                      |

#### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk semua sector pariwisata, khususnya untuk agen perjalanan secara eceran

- 1. Penawaran dapat berupa satu atau lebih produk dan jasa**
- 2. Penawaran dapat disiapkan dengan menggunakan sistim manual ataupun otomatis**

**3. Penawaran dapat berupa produk dan jasa domestik ataupun internasional.**

Kebiasaan dari penawaran dan pelanggan yang kepadanya penawaran harga tersebut disiapkan akan berubah-ubah berdasarkan berbagai sektor industri dan tempat kerja masing-masing

**4. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

Prosedur komisi/kenaikan harga industri

**PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja ataupun melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

**1. Aspek Kritisal/Penting untuk Penilaian:**

Menemu kenali :

- 1.1. Kemampuan untuk menghitung dan menetapkan secara akurat dalam cakupan produk dan jasa kepariwisataan sehubungan dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan
- 1.2. Pengetahuan akan praktek industri sehubungan dengan komisi dan kenaikan harga

Cakupan akan produk dan jasa akan bervariasi sehubungan dengan sector industri. Pelatihan dan penilaian harus dilakukan dimana kebiasaan dari penawaran dan pelanggan yang kepadanya penawaran harga tersebut disiapkan dapat bervariasi.

**2. Kaitan dengan Unit Lain:**

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

- 2.1 Unit "Mendapatkan dan menginterpretasikan informasi produk"

Juga ada kaitan kuat dengan unit-unit berikut :

- 2.2 Unit "Mencari dan menyediakan informasi dan saran mengenai daerah tujuan wisata"
- 2.3 Unit "Menjual produk dan jasa pariwisata"
- 2.4 Pelatihan gabungan yang sesuai dapat dilakukan

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

- 3.1 Melaksanakan Pemeliharaan Khusus dan Konstruksi
  - 3.2 Memonitor Kegiatan Kerja
  - 3.3 Melaksanakan Kebersihan, Keamanan dan Kesehatan
4. Cara penyampaian dan penilaian unit ini harus tepat dan teliti untuk menghindari hal-hal yang tumpang tindih atau sama antar unit tersebut terdapat juga hubungan antar unit ini dengan unit Mengelola Aset Fisik

### Kompetensi Kunci

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

**KOMPETENSI BERDASARKAN FUNGSI**  
**(PELAYANAN PELANGGAN, PENJUALAN**  
**DAN MARKETING)**

| NO | KODE UNIT        | JUDUL UNIT                                                   |
|----|------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1  | PAR.UJ.02.001.01 | Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan             |
| 2  | PAR.UJ.02.002.01 | Membuat Presentasi                                           |
| 3  | PAR.UJ.02.003.01 | Mengkoordinasi Kegiatan Pemasaran dan Promosi                |
| 4  | PAR.UJ.02.004.01 | Mengkoordinasikan Pembuatan Brosur dan Bahan Pemasaran       |
| 5  | PAR.UJ.02.005.01 | Membuat Gerai Pameran Promosi                                |
| 6  | PAR.UJ.02.006.01 | Mengembangkan, Mengelola dan Mengevaluasi Strategi Pemasaran |
| 7  | PAR.UJ.02.007.01 | Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas                      |
| 8  | PAR.UJ.02.008.01 | Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan               |
| 9  | PAR.UJ.02.009.01 | Menyiapkan Penawaran Harga                                   |

**KODE UNIT : PAR.UJ02.010.01**

**JUDUL UNIT : Menciptakan, Mengimplementasikan dan Mengevaluasi Prakarsa pengembangan produk Strategis**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini adalah mengenai ketrampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk mengelola pengembangan produk yang strategis didalam perusahaan pariwisata. Ini sangat berkaitan dengan sejumlah unit lain mengenai pengembangan produk dan dengan unit “Mengembangkan, Melaksanakan dan Memonitor Rencana Bisnis”.

| ELEMEN KOMPETENSI                                  | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menyiapkan rencana rencana pengembangan produk. | 1.1 Rencana pengembangan produk dikembangkan didalam konteks rencana usaha keseluruhan dan fokus pemasaran dari perusahaan<br>1.2 Peluang pengembangan produk diidentifikasi berdasarkan tinjauan atas lokasi pasar dan kebutuhan pelanggan<br>1.3 Dalam pembuatan perencanaan harus dipertimbangkan masukan internal dari kolega dan unsur terkait dari luar .<br>1.4 Penelitian pasar dimasukkan kedalam proses perencanaan<br>1.5 Dalam pembuatan perencanaan harus dipertimbangkan pelanggan yang berbeda termasuk dari mereka yang mempunyai kebutuhan khusus .<br>1.6 Dalam proses perencanaan harus dipertimbangkan masalah yang berhubungan dengan siklus hidup produk dalam proses perencanaan.<br>1.7 Permasalahan anggaran dan arus kas dipertimbangkan.<br>1.8 Efektifitas biaya dan keuntungan pengembangan produk dinilai.<br>1.9 Studi kelayakan apabila diperlukan digabungkan<br>1.10 Dalam proses perencanaan permasalahan eksternal yang mempunyai dampak terhadap pengembangan produk ditinjau kembali termasuk :<br>1.10.1 permasalahan legal dan pertanggung jawaban |

| ELEMEN KOMPETENSI                                | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | 1.10.2 pertimbangan lingkungan;<br>1.10.3 pertimbangan budaya;<br>1.10.4 trend umum di industri<br>1.10.5 peraturan pemerintah, baik tingkat nasional, propinsi dan daerah, serta keputusan anggaran<br>1.10.6 kegiatan yang terjadwal dan criteria evaluasi yang jelas termasuk didalam rencana                                                                                                                                                                                                                              |
| 02 Melaksanakan rencana pengembangan produk      | 2.1 Tujuan dan isi dari rencana pengembangan produk dikomunikasikan pada saat yang tepat kepada semua kolega dan pelanggan<br>2.2 Kegiatan yang dirinci dalam rencana dilaksanakan dalam jangka waktu yang disetujui<br>2.3 Apabila diperlukan maka produk dan layanan baru diuji di pasar sebelum dilaksanakan sepenuhnya.                                                                                                                                                                                                   |
| 03 Memantau dan mengevaluasi pengembangan produk | 3.1 Ikhtiar pengembangan produk dipantau secara teratur dalam hal :<br>3.1.1 kemajuan terhadap sasaran, jadwal dan kriteria evaluasi yang disetujui;<br>3.1.2 respon dari pasar<br>3.1.3 Masukan dari jaringan distribusi<br>3.1.4 Pergantian dalam lingkungan internal atau eksternal yang dapat berimbas terhadap rencana<br>3.1.5 Efektivitas biaya dan keuntungan<br>3.2 Perubahan yang diperlukan segera diidentifikasi dan dilaksanakan<br>3.3 Perubahan dikomunikasikan kepada semua kolega dan pelanggan yang relevan |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku bagi seluruh sektor di industri pariwisata.

Pengembangan produk menunjuk baik kepada pemantauan maupun kepada pengembangan dari fasilitas / layanan / produk yang ada dan kepada penciptaan dari fasilitas / layanan / produk yang baru.

#### 1. Pengembangan produk meliputi sejumlah area tetapi tidak terbatas pada :

- 1.1 Pengembangan tour
- 1.2 Program paket
- 1.3 Layanan pelanggan yang baru
- 1.4 Pembangunan atau pembelian fasilitas / peralatan baru
- 1.5 Program minat khusus
- 1.6 Kegiatan pelanggan dan pertunjukan
- 1.7 Barang Pamer

## 2. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan:

- 2.1 Perencanaan dan manajemen proyek
- 2.2 Isu asuransi yang berhubungan dengan pengembangan produk
- 2.3 Isu legal dan peraturan yang mempengaruhi operasionalisasi kepariwisataan Indonesia dalam hubungan spesifik dengan pengembangan produk
- 2.4 Peraturan lingkungan
- 2.5 Pengetahuan pasar sebagaimana berlaku terhadap faktor faktor gaya dari produk / lokasi / distribusi / jaringan / kendala yang khas dari masing masing perusahaan.
- 2.6 Pengertian daripada isu dan kebutuhan keuangan dan keuntungan
- 2.7 Sekedar pengertian tentang fitur dan manfaat daripada modal peralatan atau infrastruktur

## PANDUAN PENILAIAN:

Unit ini dapat di uji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Bukti memegang jabatan yang berhubungan dengan pengalaman ditempat bekerja mungkin diperlukan. Kegiatan simulasi perlu mencerminkan keadaan sebenarnya ditempat bekerja dan mungkin perlu dilaksanakan dalam satu periode tertentu, dengan maksud agar si kandidat dapat diberi kesempatan melaksanakan implementasi dan pemantauan yang terus menerus dari aspek aspek unit ini. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metoda untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

### 1. Aspek Penting untuk Penilaian

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk merancang, mengimplementasi dan mengevaluasi sebuah inisiatif pengembangan produk wisata.
- 1.2 Pengetahuan dari serangkaian isu yang perlu dipertimbangkan dalam proses pengembangan produk

### 2. Kaitan dengan Unit Lain:

Unit ini harus di assess bersamaan dengan atau sesudah unit unit berikut di assess:

- 2.1 Unit "Mengelola dan mengevaluasi proyek"

Terdapat hubungan yang sangat erat juga antara unit ini dengan unit unit berikut:



- 2.2 Unit “Merancang dan melaksanakan Penilaian Pariwisata”
- 2.3 Unit “Mencari dan Membuat Paket Produk dan Jasa Pariwisata”
- 2.4 Unit “Merencanakan dan Mengimplementasikan Kegiatan dengan Dampak terkecil”
- 2.5 Unit “Menilai dan merencanakan peluang dalam bidang pariwisata bagi masyarakat lokal”
- 2.6 Unit “Merencanakan mengembangkan dan memantau Operasionalisasi kegiatan pariwisata budaya”.

Tergantung kepada sektor industri dan tempat bekerja, maka penyelenggaraan pelatihan atau penilaian unit yang dikombinasikan mungkin baik.

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.011.01**

**JUDUL UNIT : Merancang dan Melaksanakan Penelitian pariwisata**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan penelitian formal dalam konteks pariwisata. Ini berlaku untuk seluruh sektor industri pariwisata.

| ELEMEN KOMPETENSI                              | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengidentifikasi kebutuhan penelitian       | 1.1 Kebutuhan penelitian yang spesifik diidentifikasi berdasarkan fokus bisnis yang berlaku dan kebutuhan organisasi<br>1.2 Tujuan dari penelitian dikembangkan melalui konsultasi dengan kolega kerja otoritas yang relevan dan berwenang                                                                                   |
| 02 Melaksanakan penelitian                     | 2.1 Metode penelitian dipilih sesuai dengan tujuan kegiatan<br>2.2 Dokumentasi disiapkan untuk keperluan penelitian apabila diperlukan.<br>2.3 Bantuan tenaga ahli dicari apabila diperlukan<br>2.4 Penelitian dilaksanakan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan dengan menggunakan metodologi yang disetujui.           |
| 03 Menafsirkan dan menerapkan hasil penelitian | 3.1 Data yang dikumpulkan dianalisis dan diinterpretasikan.<br>3.2 Hasil penelitian digunakan untuk menginformasikan kegiatan yang sedang berjalan dan perencanaan pada masa datang.<br>3.3 Hasil penelitian dikomunikasikan kepada kolega terkait dan pihak luar dalam waktu yang sesuai dengan rekomendasi dan pengamatan. |

#### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku bagi seluruh sektor di industri pariwisata.

#### 1. Metode riset dapat termasuk tapi tidak terbatas kepada :

- 1.1 Kuesioner dan survey
- 1.2 Wawancara (tatap muka dan telepon)
- 1.3 Kelompok fokus
- 1.4 Kounter elektronik
- 1.5 Evaluasi dari data sekunder
- 1.6 Riset di meja (desk riset)

**2. Riset dapat berhubungan dengan sejumlah data termasuk tetapi tidak terbatas kepada :**

- 2.1 Pola umum dari pengunjung
- 2.2 Jaringan distribusi
- 2.3 Potensi inisiatif pengembangan produk
- 2.4 Informasi dapat diperoleh dari /melalui sumber industri lain atau dengan cara riset langsung ke pelanggan konsumen.

**3. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 3.1 Metodologi riset yang tipikal
- 3.2 Peran riset didalam industri pariwisata dan badan badan riset utama
- 3.3 Sumber data riset

**PANDUAN PENILAIAN**

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metoda untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

**1 Aspek Penting untuk Penilaian**

Menemu kenali :

- 1.1 Pengetahuan tentang teknik dan metodologi riset.
- 1.2 Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk melaksanakan riset didalam konteks industri pariwisata yang spesifik

**2. Kaitan dengan Unit Lain:**

Terdapat hubungan yang sangat erat antara unit ini dengan unit unit berikut:

- 2.1 Unit “Mengkoordinir Kegiatan Pemasaran dan Promosi”
- 2.2 Unit “Mengembangkan, Mengelola dan Mengevaluasi Strategi pemasaran”
- 2.3 Unit “Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas”
- 2.4 Unit “Mengembangkan, Mengimplementasi dan Memantau Rencana Bisnis”

Tergantung kepada sektor industri dan tempat bekerja, maka penyelenggaraan pelatihan atau penilaian unit yang dikombinasikan mungkin baik.

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan atau memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.012.01**

**JUDUL UNIT : Mencari dan Membuat Paket Produk dan Jasa Wisata**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkenaan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk meneliti dan membuat paket wisata guna memenuhi kebutuhan dari pasar atau pelanggan tertentu.

| ELEMEN KOMPETENSI                   | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mencari produk dan jasa.         | 1.1 Prakarsa pembuatan produk dikembangkan dalam konteks dari rencana usaha keseluruhan dan fokus pemasaran dari organisasi<br>1.2 Tujuan produk diidentifikasi melalui konsultasi dengan kolega dan pelanggan yang relevan.<br>1.3 Destinasi dan produk yang berpotensi diidentifikasi dan diteliti dengan menggunakan metode :<br>1.3.1 Penelitian kepustakaan<br>1.3.2 Hubungan pribadi dengan otoritas pariwisata, pemasok produk atau jaringan distribusi<br>1.3.3 Inspeksi destinasi atau lokasi<br>1.4 Keterangan terperinci tentang destinasi dan produk dinilai apakah sesuai atau tidak, termasuk :<br>1.4.1 Biaya<br>1.4.2 Ketersediaan<br>1.4.3 Keistimewaan dan manfaat<br>1.4.4 Potensi laba<br>1.5 Destinasi dan produk dipilih berdasarkan penelitian yang dilakukan dan hubungannya dengan paket wisata yang sudah ditawarkan oleh perusahaan. |
| 02. Mengemas pembuatan paket wisata | 2.1 Program dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pasar dan pelanggan spesifik yang berkaitan dengan :<br>2.1.1 Anggaran<br>2.1.2 Pilihan terhadap produk<br>2.1.3 Kendala waktu dan;<br>2.1.4 Kegunaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>2.2 Komponen program digabungkan dan dan diintegrasikan untuk memperoleh nilai dan kemungkinan terjual maksimum.</p> <p>2.3 Jika diperlukan, persetujuan dengan pemasok dibuat dan dikonfirmasi secara tertulis sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>2.4 Harga program diberikan sesuai dengan aturan perusahaan serta mempertimbangkan :</p> <p>2.4.1 Komisi</p> <p>2.4.2 perjanjian dalam kontrak</p> <p>2.4.3 persyaratan kenaikan harga (Mark Up) / Marjin Laba (Profit Margin)</p> <p>2.4.4 Syarat pembayaran</p> <p>2.4.5 Implikasi nilai tukar uang yang relevan</p> <p>2.4.6 Pajak</p> <p>2.4.7 Biaya karyawan</p> <p>2.4.8 Biaya promosi dan ;</p> <p>2.4.9 Biaya telekomunikasi</p> <p>2.5 Struktur harga disampaikan secara jelas dan termasuk rincian lengkap tentang semua biaya yang termasuk dan yang tidak termasuk serta biaya tambahan.</p> <p>2.6 Rincian dikonfirmasi dan diselesaikan secara tertulis.</p> <p>2.7 Persyaratan legal diperiksa dan dimasukkan</p> <p>2.8 Program disajikan kepada semua kolega dan pelanggan yang tepat untuk disetujui dipasar dan dalam waktu tertentu.</p> |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku bagi seluruh sektor di industri pariwisata.

**1. Mohon dicatat bahwa konteks yang tepat untuk unit ini akan berbeda disesuaikan dengan sektor industri spesifik, tetapi dapat termasuk mencari dan membuat paket destinasi dan produk untuk:**

- 1.1 Paket konperensi
- 1.2 Acara / Event sosial
- 1.3 Program dan paket wisata ( sehari, diperpanjang, eko, budaya, pendidikan, bisnis)
- 1.4 Rencana Perjalanan (Itinerary) minat khusus
- 1.5 insentif

### 1.6 Rangkaian Tour (Series)

## **2 Produk dan layanan dapat termasuk tetapi tidak terbatas kepada: Kesukaan / pilihan pelanggan**

- 2.1 Akomodasi
- 2.2 Transportasi ( penerbangan, kereta api, bis, coach, kapal laut, angkutan sungai, cruise)
- 2.3 Sewa kendaraan / mobil
- 2.4 Atraksi
- 2.5 Tour
- 2.6 Catering / Layanan Boga
- 2.7 Hiburan
- 2.8 Fasilitas Konperensi
- 2.9 Layanan tenaga ahli ( Pemandu wisata, peng alih bahasa)

## **3 Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :**

Untuk menunjukkan kemampuan, pembuktian keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan:

- 3.1 Peraturan daerah, regional, nasional dan internasional yang berdampak terhadap pembuatan paket dan pengembangan dari produk wisata di Indonesia.
- 3.2 Jaringan informasi industri
- 3.3 Praktek yang berlaku dan berbeda di industri sektor masing masing untuk membuat paket produk
- 3.4 Pengetahuan pasar dalam hubungan dengan produk yang dikembangkan dan pelanggan yang potensial.

## **PANDUAN PENILAIAN**

**1. Unit ini dapat diuji didalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metoda untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.**

### **2. Aspek Penting dalam Penilaian**

Menemu kenali :

- 2.1 Kemampuan untuk mencari dan membuat paket dari berbagai produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan pasar yang spesifik.
- 2.2 Kemampuan untuk mengembangkan dan menghtung biaya program yang praktis dan memenuhi baik kebutuhan pelanggan maupun kebutuhan usaha dari perusahaan.

### **3. Kaitan dengan Unit Lain:**

Unit harus dinilai dengan atau sesudah unit unit berikut:

- 3. 1 Unit “Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk”
- 3.2 Unit “Menyiapkan Penawaran harga”
- 3.3 Penyelenggaraan pelatihan unit yang dikombinasikan mungkin baik.

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### Kompetensi Kunci

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



**KODE UNIT : PAR.UJ02.013.01**

**JUDUL UNIT : Merencanakan dan Mengimplementasikan Kegiatan dengan Dampak Terkecil.**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan ketrampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk menciptakan dan menjalankan kegiatan pariwisata yang mempunyai dampak lingkungan dan dampak sosial yang negatif sekecil mungkin. Ini sejalan dengan kegiatan ekowisata tetapi juga harus berlaku untuk semua kegiatan pariwisata.

| ELEMEN KOMPETENSI                                      | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Merancang kegiatan yang ramah lingkungan.           | <p>1.1 Pengalaman dan kegiatan dikembangkan sesuai dengan peraturan praktik ekowisata yang meliputi :</p> <p>1.1.1 Kombinasi dari pendidikan dan interpretasi dalam lingkungan alam</p> <p>1.1.2 Kesinambungan lingkungan</p> <p>1.1.3 Kembali pada lingkungan atau masyarakat lokal</p> <p>1.1.4 Kepekaan budaya</p> <p>1.1.5 Pemenuhan harapan pelanggan yang realistis</p> <p>1.2 Prosedur perjalanan dikembangkan untuk membatasi dampak negatif yang mungkin terjadi dan meningkatkan dampak positif lingkungan alam.</p> <p>1.3 Prosedur perjalanan dikembangkan untuk membatasi dampak negatif yang mungkin terjadi dan meningkatkan dampak positif terhadap masyarakat lokal.</p> |
| 02 Melaksanakan kegiatan dengan dampak paling sedikit. | <p>2.1 Prosedur dengan dampak paling kecil dipilih dan digunakan dengan tepat pada wilayah :</p> <p>2.1.1 Pembuangan sampah</p> <p>2.1.2 Penggunaan jalan setapak (track)</p> <p>2.1.3 Penggunaan energi</p> <p>2.1.4 Suara</p> <p>2.1.5 Pemberian Cindera Mata</p> <p>2.1.6 Pemasangan tenda</p> <p>2.1.7 Interaksi dengan marga satwa</p> <p>2.1.8 Besarnya kelompok</p> <p>2.1.9 Panduan khusus kegiatan dan;</p> <p>2.1.10 Adat istiadat lokal ;</p>                                                                                                                                                                                                                                  |

| ELEMEN KOMPETENSI                | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | 2.2. Pelanggan diberitahu mengenai perilaku yang diterima oleh lingkungan dan masyarakat. Karena perilaku individu merupakan contoh bagi pelanggan dan kolega dalam kaitannya dengan dampak yang kecil.       |
| 03 Memantau dampak dan perubahan | 3.1 Perubahan di lingkungan dipantau dan dicatat dengan seksama<br>3.2 Apabila diperlukan informasi mengenai lingkungan dikumpulkan atas nama lembaga lingkungan/sosial dan yang berwenang apabila diperlukan |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku bagi seluruh sektor di industri pariwisata.

#### 1. Teknik dan prosedur untuk meminimalkan dampak dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada :

- 1.1 Pendidikan tentang pola perilaku yang pantas
- 1.2 Pengeasan situs
- 1.3 Solusi teknologis
- 1.4 Pendidikan
- 1.5 Mengurangi atau membatasi akses
- 1.6 Keaslian yang dipertunjukkan

#### 2. Dampak lingkungan dapat termasuk tetapi tidak terbatas kepada:

##### Positif :

- 2.1 Peluang untuk konservasi / proteksi / peremajaan
- 2.2 Pendidikan untuk pengunjung dan masyarakat setempat
- 2.3 Perbaikan terhadap situs yang sudah terkena dampak

##### Negatif :

- 2.4 Gangguan terhadap flora dan fauna
- 2.5 Kerusakan fisik
- 2.6 Pengenalan dari species luarbiasa / feral
- 2.7 Polusi – suara, air dan udara
- 2.8 Sampah, energi, isu dan tuntutan untuk konsumsi
- 2.9 Dampak visual

#### 3. Dampak sosial dapat termasuk, tidak terbatas pada :

##### Positif :

- 3.1 Manfaat ekonomis bagi masyarakat/komunitas lokal
- 3.2 Fasilitas dan kemudahan lokal yang bertambah baik
- 3.3 Terbukanya kesempatan bekerja
- 3.4 Diversifikasi ekonomi
- 3.5 Pendidikan pengunjung – Bagaimana masyarakat hidup dan bekerja
- 3.6 Pengertian yang lebih besar antara budaya masyarakat penerima tamu/lokal dan budaya pengunjung

**Negatif :**

- 3.7 Pengkerdilan dari budaya
- 3.8 Efek pada struktur sosial – gangguan/mengacaukan gaya hidup tradisional
- 3.9 Gangguan pada masyarakat asli

**4. Metode pengumpulan informasi dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada:**

- 4.1 Buku catatan harian
- 4.2 Formulir pengamatan
- 4.3 Pengukuran dasar (suhu, kondisi cuaca, prakiraan %, air)
- 4.4 Pemotretan

**5 Perubahan pada lingkungan alamiah dapat termasuk tetapi tidak terbatas kepada:**

- 5.1 Saat berkembang biak
- 5.2 Erosi
- 5.3 Peninjauan species
- 5.4 Perubahan flora
- 5.5 Perubahan fauna

**6. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus Dikuasai :**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini, diperlukan :

- 6.1 Pengetahuan dasar tentang isu lingkungan secara global
- 6.2 Isu lokal tentang lingkungan dan budaya
- 6.3 Pengetahuan umum/dasar tentang etika lingkungan
- 6.4 Undang undang, peraturan pemerintah dan daerah yang relevan dan berlaku pada tingkat nasional, propinsi, daerah dan distrik.
- 6.5 Teknik meminimalkan dampak
- 6.6 Teknik mengumpulkan informasi lingkungan
- 6.7 Kode Praktek Ekowisata
- 6.8 Pengertian tentang elemen biofisika dan sosial budaya didalam suatu lingkungan

**PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Unit ini dapat di nilai didalam atau diluar pekerjaan. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui simulasi. Bukti memegang jabatan yang berhubungan dengan pengalaman ditempat bekerja mungkin diperlukan. Kegiatan simulasi perlu mencerminkan keadaan sebenarnya ditempat bekerja dan mungkin perlu dilaksanakan dalam satu periode tertentu, dengan maksud agar si kandidat dapat diberi kesempatan melaksanakan implementasi dan pemantauan yang terus menerus dari aspek aspek unit ini. Penilaian harus di dukung dengan serangkaian metoda untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai..

Penilaian harus dilakukan di sebuah tempat yang diatur sehingga kegiatan dampak minimal (sebagaimana dirinci didalam Kriteria Unjuk Kerja) dapat diperlihatkan secara praktis dan perubahan lingkungan dapat dipantau.

## 2. Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu kenali :

- 2.1 Pengetahuan tentang dampak lingkungan dan sosiobudaya dan isu yang terkait dengan pariwisata
- 2.2 Kemampuan untuk mengaplikasikan perencanaan dan operasionalisasi dari layanan wisata dari konteks industri yang spesifik

## 3. Kaitan dengan Unit Lain:

Ada hubungan yang kuat antara unit ini dengan sejumlah unit lain. Tergantung pada sektor industri tertentu atau tempat bekerja tertentu maka penyelenggaraan pelatihan yang mengkombinasikan berbagai unit dapat dilakukan.

Contoh dapat termasuk tetapi tidak terbatas kepada:

- 3.1 Unit “Menciptakan, Mengimplementasikan dan Mengevaluasi Prakarsa Pengembangan Produk Strategis”
- 3.2 Unit “Menilai dan merencanakan peluang dalam bidang pariwisata bagi masyarakat local”

## Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.014.01**

**JUDUL UNIT : Merencanakan, Mengembangkan dan Mengevaluasi Kegiatan Interpretatif.**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan tentang ketrampilan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk merencanakan dan mengembangkan kegiatan yang memerlukan interpretasi untuk berbagai kelompok pelanggan. Penyajian kegiatan yang sebenarnya terdapat didalam unit “Menyajikan Kegiatan Yang Memerlukan Interpretasi “

| ELEMEN KOMPETENSI                       | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menciptakan kebutuhan suatu kegiatan | 1.1. Kebutuhan suatu kegiatan diidentifikasi berdasarkan permintaan dan umpan balik, initiative pengembangan produk dan kebutuhan komunitas yang lebih luas<br>1.2. Tujuan kegiatan yang bersifat pendidikan, yang memerlukan interpretasi serta komersial ditetapkan<br>1.3 Apabila diperlukan persetujuan didapatkan untuk kegiatan dari sumber terpercaya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 02 Mengembangkan kegiatan               | 2.1 Tema dan pesan yang memungkinkan mengenai kegiatan diidentifikasi dan dikembangkan<br>2.2 Sejumlah informasi yang berpotensi dan sumbernya yang sesuai dengan budaya serta lingkungan setempat termasuk ahli atau pakar lain.<br>2.3 Risiko dari pemeriksaan dihadapi dan dimasukkan dalam pengembangan kegiatan.<br>2.4 Pesan yang terkandung serta informasi lainnya sesuai dengan pelanggan.<br>2.5 Sumber untuk mendukung kegiatan dikembangkan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan<br>2.6 Kegiatan dikembangkan sesuai anggaran<br>2.7 Kegiatan dikembangkan untuk memenuhi tujuan<br>2.8 Kegiatan dikembangkan sesuai dengan prinsip-prinsip interpretasi<br>2.9 Berkonsultasi dengan kolega dan selalu di beritahu tentang perkembangan kegiatan<br>2.10 Kegiatan dipromosikan dengan kolega terkait dan sesuai tujuan pemasaran organisasi |

| ELEMEN KOMPETENSI        | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03 Mengevaluasi kegiatan | <p>3.1 Umpan balik secara formal maupun informal didapatkan dari pelanggan dan kolega.</p> <p>3.2 Kegiatan dimodifikasi sesuai masukan yang diterima</p> <p>3.3 Mekanisme peninjauan ulang ditetapkan secara terus menerus dan di implementasikan untuk memastikan peningkatan kegiatan yang berkesinambungan sesuai tujuan kegiatan.</p> |

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sector usaha kepariwisataan.

- 1.1 Aktivitas termasuk namun tidak terbatas kepada:
  - 1.1.2 Perjalanan yang dipandu seorang guide
  - 1.1.3 Aktivitas di obyek yang dipandu seorang ahli
  - 1.1.4 Aktivitas wisata

#### 2. Beberapa kegiatan dapat dikombinasikan dalam rangkaian program tur.

- 2.1 Aktivitas interpretasi (ekowisata) berkaitan dengan beragam topik. Beberapa contoh adalah:
  - 2.1.1 Wildlife (alam terbuka)
  - 2.1.2 Peternakan
  - 2.1.3 Burung
  - 2.1.4 Sejarah dan warisan peninggalan budaya (heritage)
  - 2.1.5 Kebudayaan
  - 2.1.6 Kesenian
  - 2.1.7 Lingkungan – air dan tanah
  - 2.1.8 Lingkungan yang dibangun
- 2.2 Sumber termasuk:
  - 2.2.1 Sumber alam
  - 2.2.2 Sistem Public Announcement (Pengumuman)
  - 2.2.3 Peralatan Audio Visual
  - 2.2.4 Overhead proyektor
  - 2.2.5 Video dan monitornya
  - 2.2.6 Slide dan proyekturnya
  - 2.2.7 Hand out
  - 2.2.8 Kostum

- 2.2.9 Props (alat – alat panggung, pertunjukkan)
- 2.2.10 Pelaku seni
- 2.2.11 Pembicara tamu
- 2.2.12 Organisasi dengan minat khusus

2.3 Ahli atau spesialis lain termasuk:

- 2.3.1 Ahli subyek tertentu
- 2.3.2 Penasihat kebudayaan
- 2.3.3 Penasihat teknis
- 2.3.4 Perancang kreatif
- 2.3.5 Pelaku seni
- 2.3.6 Pemasar
- 2.3.7 Pendidik lingkungan
- 2.3.8 Konsultan masalah interpretasi
- 2.3.9 Pegawai pemerintah

### 3. Pengetahuan Keterampilan Yang Harus dikuasai

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 3.1 Pemahaman prinsip prinsip interpretasi ( TILDEN, Interpreting our heritage)
  - 3.1.1 Interpretasi yang tidak berhubungan dengan apa yang dipajang atau diterangkan kepada sesuatu dalam kapasitas pengalaman atau sosok seseorang agar para tamu steril
  - 3.1.2 Informasi semacam itu bukan interpretasi. Interpretasi adalah revelasi berdasarkan informasi. Keduanya berbeda, namun semua interpretasi termasuk informasi
  - 3.1.3 Interpretasi adalah seni untuk mengkombinasikan macam-macam materi presentasi yang ilmiah, mengandung nilai nilai sejarah atau arsitektur
  - 3.1.4 Tujuan utama interpretasi bukan untuk menyuruh / instruksi tetapi melakukan provokasi
  - 3.1.5 Interpretasi bertujuan untuk menampilkan keseluruhan bukan sebagian dan harus tersampaikan secara menyeluruh kepada yang dituju
  - 3.1.6 Interpretasi untuk anak anak berbeda pendekatannya dengan orang dewasa
- 3.2 Keterampilan pelayanan pelanggan
- 3.3 Prosedur teknis dan peralatannya
- 3.4 Perencanaan proyek
- 3.5 Keterampilan komunikasi

- 3. 6 Ketrampilan presentasi tertulis
- 3. 7 Merancang aktifitas
- 3.8 Pengetahuan tentang subyek yang dipresentasikan

## **PANDUAN PENILAIAN**

Unit ini dapat diuji di dalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

### **1 Aspek Penting dalam Penilaian**

Menemu kenali :

- 1.1 Pengetahuan mengenai topik
- 1.2 Kemampuan untuk menerapkan pengembangan kepariwisataan yang berhubungan dengan kegiatan interpretasi / ekowisata
- 1.3 Kemampuan untuk menerapkan seluruh pengembangan dan proses evaluasi yang berhubungan dengan kegiatan interpretasi / ekowisata

Unit ini memiliki substansi yang dalam mengenai kegiatan interpretasi sehingga pengetahuan yang mendasar harus diassess secara mendalam

Assessment harus memperhitungkan bahwa calon sudah memiliki dasar dasar tersebut yang diperoleh dari pendidikan formal maupun pengalaman hidup. Contoh termasuk para pemandu ekowisata yang memiliki kualifikasi serta sistem yang diakui oleh sekumpulan etnis dan komunitas kesukuan.

### **2. Kaitan dengan Unit Lain:**

Ada hubungan yang kuat antara unit ini dengan sejumlah unit lain.

Tergantung pada sektor industri tertentu atau tempat bekerja tertentu maka penyelenggaraan pelatihan yang mengkombinasikan berbagai unit dapat dilakukan.

Contoh dapat termasuk tapi terbatas pada:

- 2.1 Unit "Melakukan Kegiatan Interpretasi"
- 2.2 Unit "Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Dibutuhkan oleh Pramuwisata"
- 2.3 Unit "Mengembangkan Materi interpretasi untuk Kegiatan Pariwisata Ekologi".



**Kompetensi Kunci**

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

- KODE UNIT** : **PAR.UJ20.015.01**
- JUDUL UNIT** : **Menilai dan Merencanakan Peluang dalam Bidang Pariwisata Bagi Masyarakat Lokal.**
- DESKRIPSI UNIT** : **Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dituntut untuk menilai biaya dan manfaat umum dari pengembangan pariwisata bagi masyarakat lokal. Unit ini dapat juga dilaksanakan oleh sebuah biro perjalanan. Hal ini diperuntukan bagi masyarakat itu sendiri dan memutuskan potensi mereka yang mana saja yang dapat dilibatkan dalam pariwisata. Uraian khusus mengenai pengelolaan bisnis pada unit-unit lain.**

| ELEMEN KOMPETENSI                                                                | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mencari informasi mengenai peluang yang potensial dalam bidang pariwisata.    | 1.1 Kemungkinan keterlibatan masyarakat dibicarakan dengan masyarakat setempat dengan mencari dan membuat kesepakatan untuk peluang dalam bidang kepariwisataan.<br>1.2 Sumber informasi umum mengenai pariwisata diidentifikasi dengan tepat<br>1.3 Informasi khusus yang relevan dengan masyarakat setempat dikumpulkan dan digunakan untuk membuat keputusan mengenai kepariwisataan.<br>1.4 Informasi dari masyarakat lain didapatkan dan dipergunakan untuk membuat keputusan mengenai kepariwisataan. |
| 02 Menganalisis persoalan yang relevan dengan kepariwisataan di dalam masyarakat | 2.1 Harapan pelanggan dan industri mengenai produk dan jasa pariwisata dibicarakan dengan anggota industri pariwisata<br>2.2 Dampak sosial dan ekonomi yang mungkin terjadi terhadap masyarakat local diidentifikasi dan di analisis.<br>2.3 Tingkat keahlian yang ada dan kebutuhan pelatihan atau tenaga ahli diidentifikasi dan di analisis.<br>2.4 Potensi konflik antara kegiatan kepariwisataan dan nilai-nilai lain dari masyarakat diidentifikasi dan di analisis.                                  |

| ELEMEN KOMPETENSI                                                  | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03 Berhubungan dengan unsur terkait.                               | 3.1 Hubungan dengan unsur terkait diluar masyarakat dibangun dan dipertahankan<br>3.2 Kode untuk praktek dikembangkan bagi klien dan rekan kerja<br>3.3 Bantuan dari perorangan ataupun organisasi luar dicari apabila diperlukan.                                                                                                                                                                       |
| 04 Berkonsultasi dengan masyarakat.                                | 4.1 Peluang dalam bidang kepariwisataan yang potensial dibicarakan dengan masyarakat.<br>4.2 Informasi yang relevan, mutakhir dan akurat diberikan kepada masyarakat untuk memudahkan diskusi dan pembuatan keputusan.<br>4.3 Apabila diperlukan organisasi dari luar atau perorangan diundang untuk berbicara kepada masyarakat                                                                         |
| 05. Membuat keputusan yang berkaitan dengan peluang kepariwisataan | 5.1 Keputusan mengenai peluang dalam kepariwisataan dibuat dengan tenggang waktu tertentu serta memperhatikan semua informasi yang telah dikumpulkan dan dianalisis.<br>5.2 Keputusan yang mencerminkan keinginan masyarakat dibuat.<br>5.3 Informasi yang dikumpulkan dipadukan untuk perencanaan pada masa datang ketika keputusan untuk mencari peluang dalam bidang kepariwisataan telah ditetapkan. |

### BATASAN VARIABEL

Secara khusus unit ini relevan dengan sector pemberi jasa pelayanan pusat informasi pariwisata kepada para pengunjung. Biro perjalanan dan berbagai pihak yang terlibat dalam pengembangan pariwisata di dalam masyarakat setempat.

#### 1. Peluang dan potensi kepariwisataan yang ada melingkupi peluang pengembangan pariwisata termasuk didalamnya adalah :

- 1.1 Pengoperasian kepariwisataan secara eceran/satuan
- 1.2 Pengoperasian perjalanan wisata
- 1.3 Pengembangan sarana akomodasi
- 1.4 Kunjungan kedaerah setempat dengan mengundang biro perjalanan diluar
- 1.5 Keterlibatan masyarakat dalam penyediaan tenaga kerja
- 1.6 Keterlibatan masyarakat dalam penyediaan pelatihan-pelatihan bagi industri pariwisata.
- 1.7 Sumber-sumber informasi termasuk namun tidak terbatas pada :

- 1.7.1 organisasi kepariwisataan local, regional provinsi dan nasional
- 1.7.2 berbagai departemen dalam pemerintahan terkait lainnya.
- 1.7.3 badan-badan penelitian.
- 1.7.4 laporan-laporan dalam bidang kepariwisataan
- 1.7.5 usaha-usaha kepariwisataan milik swasta.
- 1.7.6 komunitas taman nasional.
- 1.7.7 komunitas-komunitas lainnya.
- 1.7.8 penduduk setempat.
- 1.8 Para peminat atau pelaku pariwisata termasuk namun tidak terbatas pada :
  - 1.8.1 komunitas yang lebih luas
  - 1.8.2 perusahaan-perusahaan local
  - 1.8.3 organisasi kepariwisataan local, regional, provinsi maupun nasional.
  - 1.8.4 departemen dan badan-badan pemerintah lainnya.
  - 1.8.5 perusahaan-perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang pariwisata
  - 1.8.6 para penyelenggara pelatihan
  - 1.8.7 Lembaga swadaya masyarakat (LSM)

## **2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus Dimiliki:**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti ketrampilan dan pengetahuan dibidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 2.1 Pengetahuan tentang kepariwisataan pada umumnya, industri pariwisata pada khususnya
- 2.2 Sumber-sumber informasi dan jaringan-jaringan yang terdapat dalam industri pariwisata.
- 2.3 Pengaruh-pengaruh/dampak dari kegiatan pariwisata
- 2.4 Keahlian dalam melakukan penelitian dan analisa

## **PANDUAN PENILAIAN**

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

### **1. Aspek Kritis / Penting untuk penilaian**

Menemu kenali :

- 1.1 Pengetahuan tentang berbagai kemungkinan serta dampak-dampak yang berhubungan dengan pengembangan kepariwisataan di komunitas masyarakat setempat.

- 1.2 Kemampuan untuk mengidentifikasi dan menganalisa berbagai dampak dari usulan pengembangan kepariwisataan dari komunitas masyarakat setempat.

## 2. Kaitan dengan Unit Lain:

Unit mempunyai hubungan yang dengan unit tersebut dibawah ini :

- 2.1 Unit “Mengembangkan sadar wisata pada komunitas masyarakat”  
 2.2 Unit “Mengembangkan, melaksanakan dan memantau perencanaan kepariwisataan di tingkat local maupun regional  
 2.3 Perpaduan pelatihan/penilaian mungkin diperlukan.

## Kompetensi Kunci

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

## **KOMPETENSI BERDASARKAN FUNGSI ( PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN PRODUK)**

| <b>NO</b> | <b>KODE UNIT</b> | <b>JUDUL UNIT</b>                                                                        |
|-----------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | PAR.UJ.02.010.01 | Menciptakan, Mengimplementasikan dan Mengevaluasi Prakarsa Pengembangan Produk Strategis |
| 2         | PAR.UJ.02.011.01 | Merancang dan Melaksanakan penelitian Pariwisata                                         |
| 3         | PAR.UJ.02.012.01 | Mencari dan membuat paket produk dan jasa wisata                                         |
| 4         | PAR.UJ.02.013.01 | Merencanakan dan mengimplementasikan kegiatan dengan dampak kecil                        |
| 5         | PAR.UJ.02.014.01 | Merencanakan, mengembangkan dan mengevaluasi kegiatan interpretatif.                     |
| 6         | PAR.UJ.02.015.01 | Menilai dan merencanakan, peluang dalam bidang pariwisata bagi masyarakat lokal.         |

- KODE UNIT** : **PAR.UJ02. 016.01**
- JUDUL UNIT** : **Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Mengenai Daerah Tujuan Wisata**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkenaan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk mencari dan memberikan informasi dan saran mengenai daerah tujuan wisata. Ini dapat digunakan dalam konteks domestik atau internasional.

| <b>ELEMEN KOMPETENSI</b>                                         | <b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengembangkan Pengetahuan Mengenai Daerah Tujuan Wisata       | 1.1 Sumber informasi terkini dan akurat mengenai daerah tujuan wisata diidentifikasi dan didapatkan.<br>1.2 Informasi mengenai gambaran daerah tujuan wisata dan produk pariwisata yang tersedia secara umum didapatkan.<br>1.3 Informasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang beragam secara akurat diidentifikasi dan didapatkan.<br>1.4 Informasi untuk digunakan pada masa mendatang sesuai dengan sistem perusahaan dicatat dan disimpan. |
| 02 Memutakhirkan Pengetahuan Mengenai Daerah Tujuan Wisata       | 2.1 Penelitian formal dan informal digunakan untuk memutakhirkan pengetahuan mengenai daerah tujuan wisata dan produk umum.<br>2.2 Umpan balik mengenai pengalaman daerah tujuan wisata baik dari kolega maupun dari pelanggan dicari dan disediakan untuk organisasi lain apabila sesuai.<br>2.3 Informasi mutakhir dibagi dengan kolega sesuai dengan prosedur perusahaan.                                                                      |
| 03. Memberikan Informasi dan Saran Mengenai Daerah Tujuan Wisata | 3.1 Kebutuhan informasi dan saran diidentifikasi dengan akurat.<br>3.2 Informasi mengenai sejumlah daerah tujuan wisata, produk, dan saran umum terkini serta akurat dalam waktu yang telah ditentukan diberikan sesuai dengan prosedur organisasi.<br>3.3 Lingkup dan kedalaman informasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan diperhatikan.<br>3.4 Informasi dan saran disajikan dalam format dan gaya yang tepat                                  |

## BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk sektor industri pariwisata dimana saran akan tujuan-tujuan wisata diberikan kepada para pelanggan.

Berbagai pengetahuan mengenai tujuan wisata akan berubah-ubah sesuai dengan sektor industri dan tempat kerja.

Organisasi-organisasi pelatihan harus memastikan dibuat secara khusus untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan khusus sesuai tujuan kelompok. contohnya didalam travel agency yang kecil baik domestik maupun internasional, dibutuhkan pengetahuan sebagai berikut :

**1. Pengetahuan tujuan wisata bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada :**

Bidang parawisata secara global

- 1.2 Letak Geografis
- 1.3 Sejarah
- 1.4 Ekonomi Setempat
- 1.5 Adat Istiadat setempat
- 1.6 Kekayaan daerah tertentu
- 1.7 Elemen-elemen kebudayaan
- 1.8 Kekayaan penduduk asli setempat misalnya pesta perayaan, hari-hari besar.
- 1.9 Pertimbangan kesehatan dan keselamatan secara tepat
- 1.10 Faktor-faktor cuaca dan musim
- 1.11 Fasilitas-fasilitas setempat termasuk transportasi, akomodasi dan makan diluar
- 1.12 Perbankan, informasi yang tersedia

**2. Informasi mengenai produk umum boleh termasuk tetapi tidak termasuk pada:**

- 2.1 Gaya-gaya produk yang tersedia didalam tujuan wisata
- 2.2 Produk musiman yang tersedia

**3. Penelitian formal yang dan nonformal boleh termasuk tetapi tidak terbatas pada :**

- 3.1 Diskusi-diskusi informal dengan kolega
- 3.2 Pendidikan formal
- 3.3 Pembacaan Brosur-brosur
- 3.4 Perdagangan dan media umum
- 3.5 Permutakhiran dan peluncuran produk-produk
- 3.6 Seminar promosi
- 3.7 Kontak langsung dengan organisasi-organisasi lainnya.
- 3.8 Pembiasaan-pembiasaan
- 3.9 Pembacaan buku-buku panduan wisata
- 3.10 Penilaian melalui internet
- 3.11 CD ROM, Video

**4. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti ketrampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan:

- 4.1 Pencarian informasi pada tujuan-tujuan wisata
- 4.2 Pengetahuan akan jaringan-jaringan kerja dari industri informasi
- 4.3 Cara-cara khas dari individu-individu didalam memutakhirkan pengetahuan mereka didalam industri pariwisata



- 4.4 Pengertian akan cara-cara pelanggan-pelanggan di dalam mencari informasi

### PANDUAN PENILAIAN

Unit ini boleh diuji di dalam dan di luar tempat kerja.

Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi.

Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### 1. Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian:

Menemu-kenali:

- 1.1 Kemampuan untuk meneliti informasi mengenai tujuan-tujuan wisata yang terkini, berhubungan dan akurat dan gaya-gaya dari produk-produk yang ditawarkan di tujuan-tujuan wisata tersebut
- 1.2 Pengetahuan akan jaringan-jaringan kerja dari industri informasi yang terkini dan sumber-sumbernya.
- 1.3 Kemampuan untuk menyampaikan informasi yang akurat dan terkini secara ringkas.

#### 2. Kaitan dengan unit lain:

Ada kaitan yang erat antara unit ini dengan unit-unit berikut :

Unit “Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk”

Unit “Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan lokal”

Tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, mungkin kombinasi pelatihan/pengujian dapat tepat dilakukan.

### KOMPETENSI KUNCI

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

- KODE UNIT** : **PAR.UJ02.017.01**
- JUDUL UNIT** : **Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkenaan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk mencari dan memberikan informasi dan saran mengenai daerah tujuan wisata. Ini dapat digunakan dalam konteks domestik atau internasional.

| ELEMEN KOMPETENSI                                  | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengidentifikasi dan Mengakses Informasi Produk | 1.1 Sumber informasi produk diidentifikasi dan didapatkan dengan benar.<br>1.2 Sumber informasi yang tepat dipilih sesuai dengan kebijakan perusahaan, perjanjian dagang, dan kebutuhan tertentu.                                                                                                                                                                           |
| 02 Menjerjemahkan Informasi Produk                 | 2.1 Sumber informasi yang tepat diterjemahkan dan diterapkan meliputi :<br>2.1.1 jadwal/rencana perjalanan,<br>2.1.2 brosur<br>2.2 Informasi produk khusus diterjemahkan dan diterapkan dengan benar yang meliputi :<br>2.2.1 biaya / tarif / harga,<br>2.2.2 kondisi dan peraturan,<br>2.2.3 informasi penjadwalan,<br>2.2.4 kode produk, dan<br>2.2.5 prosedur penempahan |
| 03 Memberikan Saran tentang Produk                 | 3.1 Kebutuhan informasi dan saran mengenai produk diidentifikasi secara akurat.<br>3.2 Saran dan informasi produk yang terkini dan akurat disediakan secara tepat waktu.<br>3.3 Lingkup dan kedalaman informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan diperhatikan.<br>3.4 Informasi dan saran diberikan dalam format dan gaya yang tepat.                                 |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk semua sektor pariwisata yang berhubungan dengan cakupan yang luas dari produk dan jasa dari semua spektrum kepariwisataan. Sistem produk informasi dapat berupa manual ataupun otomatis. Harap diperhatikan bahwa unit ini tidak mencakup tafsiran dari informasi tarif udara. Hal ini dapat ditemukan pada unit-unit lainnya.

- 1 Sumber dari informasi produk dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada:**
- 1.1 Brosur-brosur
  - 1.2 Jadwal
  - 1.3 Komputer
  - 1.4 Lembaran tarif

1.5 Tarif konfidensial.

**2. Produk dapat meliputi hal berikut tetapi tidak terbatas pada:**

- 2.1 Transportasi
- 2.2 Produk perjalanan
- 2.3 Kapal pesiar
- 2.4 Akomodasi
- 2.5 Atraksi (alami dan buatan)
- 2.6 Kegiatan khusus
- 2.7 Aktivitas hiburan/rekreasi
- 2.8 Fasilitas pameran/konferensi
- 2.9 Makanan dan minuman/catering
- 2.10 Jasa perbankan dan valas

**3 Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti ketrampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan:

- 3.1 Kategori utama dari produk pariwisata
- 3.2 Istilah industri dan singkatan-singkatan umum dalam hubungannya dengan kategori utama produk pariwisata
- 3.3 Prosedur umum dalam hubungannya dengan kategori utama produk pariwisata
- 3.4 Persoalan khusus yang sah yang berhubungan dengan kategori produk yang berbeda

**PANDUAN PENILAIAN**

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai. Simulasi kegiatan di tempat kerja harus dilakukan dengan menggunakan informasi produk terkini.

**1. Aspek kritis/penting untuk penilaian:**

Menemu-kenali:

- 1.1 Kemampuan untuk mengakses dan menerjemahkan informasi dengan benar pada kategori yang berbeda dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan.
- 1.2 Pengetahuan akan istilah produk dan prosedur. Cakupan produk akan bervariasi sesuai dengan sektor usaha dan tempat kerja.

**2. Kaitan dengan unit lain :**

Unit ini sangat erat kaitannya dengan unit-unit berikut ini:

- 2.1. Unit “Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Mengenai Daerah Tujuan Wisata”
- 2.2 Unit “Menjual Produk dan Jasa Pariwisata”
- 2.3 Unit “Menyiapkan Penawaran Harga”

Gabungan penyampaian/penilaian juga dapat digunakan.

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat

membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**KOMPETENSI KUNCI**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.018.01**

**JUDUL UNIT : Menjual Produk dan Jasa Pariwisata**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, ketrampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjual produk dan jasa pariwisata secara proaktif dalam sejumlah konteks industri.

| ELEMEN KOMPETENSI                                        | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengidentifikasi Kebutuhan Pelanggan                  | 1.1 Kebutuhan dan keinginan pelanggan, termasuk kebutuhan budaya secara akurat diidentifikasi.<br>1.2 Hubungan yang baik dengan pelanggan dibangun untuk menunjukkan niat yang baik dan membangun kepercayaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 02 Menyarankan Produk untuk Memenuhi Kebutuhan Pelanggan | 2.1 Apabila diperlukan penelitian dilakukan, untuk mendapatkan informasi guna memenuhi kebutuhan khusus dari pelanggan.<br>2.2 Produk pilihan dibuat sesuai dengan kebutuhan pelanggan.<br>2.3 Apabila diperlukan usulan yang sesuai diberikan dengan fokus promosi perusahaan terkini dan pengaturan produk yang disukai,<br>2.4 Pelanggan dibuat agar menyadari akan adanya produk tambahan dan pilihan yang dapat menambah jadwal perjalanan mereka.<br>2.5 Pilihan disediakan dalam jangka waktu yang tepat atau yang telah disetujui.<br>2.6 Secara jelas diterangkan dan dipromosikan keistimewaan dan manfaat produk kepada pelanggan.<br>2.7 Pilihan dalam format dan gaya yang paling tepat diberikan kepada pelanggan tertentu dan yang sesuai dengan prosedur perusahaan.<br>2.8 Informasi tambahan disediakan untuk menjawab pertanyaan dan keberatan pelanggan.<br>2.9 Teknik dipilih dan digunakan pada waktu yang tepat, jika diperlukan, untuk dapat melakukan penjualan. |
| 03. Menindaklanjuti Peluang Penjualan                    | 3.1 Jika diperlukan hubungan dengan pelanggan ditindaklanjuti.<br>3.2 Jika diperlukan layanan purnajual yang sesuai dengan prosedur perusahaan disediakan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk semua sektor pariwisata dimana staff diharapkan dapat menjual produk dan jasa pariwisata secara proaktif, namun relevan bagi usaha agen perjalanan eceran.

Unit ini dapat digunakan dalam konteks domestik maupun internasional.

**1. Penjualan dapat berupa:**

- 1.1 Berhadapan langsung
- 1.2 Melalui komputer
- 1.3 Melalui telepon
- 1.4 Secara tertulis
- 1.5 Berhubungan dengan penjualan yang dituju
- 1.6 Berhubungan dengan penjualan produk khusus

**2. Kebutuhan dan keinginan khusus pelanggan dapat berhubungan dengan:**

- 2.1 Pilihan akan budaya/nasional yang berbeda
- 2.2 Satus keluarga
- 2.3 Umur
- 2.4 Jenis kelamin
- 2.5 Dana yang tersedia
- 2.6 Waktu yang tersedia
- 2.7 Minat khusus.

**3. Produk dan jasa dapat berupa, namun tidak terbatas pada:**

- 3.1 Transportasi
- 3.2 Akomodasi
- 3.3 Paket tour
- 3.4 Pencatatan pemesanan pertunjukan
- 3.5 Kegiatan khusus
- 3.6 Aktivitas-aktivitas
- 3.7 Atraksi
- 3.8 Fasilitas konferensi
- 3.9 Penyewaan kendaraan
- 3.10 Asuransi perjalanan.

**4. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan:

- 1.1 Keterampilan dalam menjual
- 1.2 Komunikasi, terutama mendengarkan dan memberikan pertanyaan secara aktif
- 1.3 Penerapan yang dapat dipercaya dan sah akan penjualan produk pariwisata yang tepat untuk sektor-sektor khusus
- 1.4 Pengetahuan produk yang tepat bagi perusahaan maupun sektor industri

## PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Kegiatan simulasi harus memberikan kesempatan bagi kandidat untuk mendemonstrasikan kompetensinya dalam rangkaian proses penjualan yang lebih dari satu kegiatan. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

**1. Aspek Kritisal/Penting untuk Penilaian:**

Menemu-kenali:

- 1.1 Kemampuan untuk menggunakan proses penjualan sebagai respon dari cakupan situasi pelanggan yang berbeda.
- 1.2 Pengetahuan pendukung produk/tujuan.
- 1.3 Pengertian atas masalah-masalah yang sah dan dapat dipercaya.

**2. Kaitannya dengan unit lain**

Unit ini seharusnya dinilai dengan atau setelah unit berikut:

- 2.1 Unit “Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Mengenai Daerah Tujuan Wisata”

Unit ini juga erat kaitannya dengan unit-unit ini berikut ini:

- 2.2 Unit “Mendapatkan dan menginterpretasikan Informasi Produk”
- 2.3 Unit “Menyiapkan Penawaran Harga”

Gabungan penyampaian/penilaian juga dapat digunakan.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**KOMPETENSI KUNCI**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.019.01**

**JUDUL UNIT : Menerima dan Memproses Sistem Penempahan  
(Reservation System)**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menerima dan memproses penempahan produk dan jasa pariwisata. Fokus penjualan untuk staf yang menangani penempahan terdapat pada Unit “Menjual Produk dan Jasa Pariwisata”.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                                 | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menerima Permintaan Penempahan<br>(Reservation)                                | 1.1 Tersedianya permintaan penempahan ditentukan secara benar dan diberitahukan kepada pelanggan dengan sopan.<br>1.2 Pilihan lain ditawarkan termasuk pilihan dalam daftar tunggu, apabila penempahan tidak tersedia.<br>1.3 Pertanyaan mengenai biaya dan keistimewaan produk lain dijawab..                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 02 Mencatat Rincian Penempahan<br>(Reservation)                                   | 2.1 Jika tersedia riwayat pelanggan, dan informasi tersebut digunakan untuk membantu penempahan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.<br>2.2 Keterangan rinci dari pelanggan dicatat secara akurat dalam catatan penempahan.<br>2.3 Permintaan khusus dicatat secara jelas dan akurat sesuai dengan persyaratan perusahaan.<br>2.4 Rincian pembayaran dicatat dengan akurat.<br>2.5 Rincian penempahan dengan pelanggan ditegaskan dan disepakati<br>2.6 Penempahan dilengkapi dan diarsipkan sedemikian rupa sehingga dapat diakses dan diinterpretasikan dengan mudah oleh karyawan lain. |
| 03 Memutakhirkan Penempahan<br>(Reservation)                                      | 3.1 Penerimaan pembayaran dicatat dan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.<br>3.2 Pembatalan dan perubahan atas penempahan dicatat secara akurat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 04 Memberikan informasi mengenai perincian penempahan (Reservation) karyawan lain | 4.1 Informasi mengenai permintaan pelanggan secara umum dan khusus serta perincian penempahan diberikan kepada bagian dan kolega yang bersangkutan.<br>4.2 Statistik penempahan yang relevan secara akurat dikumpulkan sesuai dengan permintaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



## BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk semua sektor pariwisata dan industri hospitalitas dimana layanan pemesanan tempat diterima, tetapi khususnya untuk sektor agen perjalanan secara eceran.

Sistem pemesanan tempat dapat berupa manual ataupun otomatis.

Pemesanan tempat dapat berupa produk dan jasa domestik dan internasional.

**1. Pelanggan dapat berupa:**

- 1.1 Pelanggan dari industri
- 1.2 Pemakai akhir jasa

**2. Pemesanan tempat dapat dilakukan melalui:**

- 2.1 Telepon
- 2.2 Faksimili
- 2.3 Surat
- 2.4 Bertemu langsung (berhadapan)
- 2.5 Komputer (E-mail, internet)

**3. Pemesanan tempat dapat dilakukan untuk:**

- 3.1 Individu/perorangan
- 3.2 Group/kelompok
- 3.3 VIP
- 3.4 Delegasi konferensi

**4. Permintaan/pemesanan tempat pelanggan secara rinci, baik secara umum maupun khusus dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada:**

- 4.1 Permintaan-permintaan khusus
- 4.2 Perincian permintaan waktu
- 4.3 Keperluan-keperluan khusus
- 4.4 Pengaturan-pengaturan pembayaran
- 4.5 Informasi dari type pelanggan, seperti group dengan minat khusus, status VIP
- 4.6 Penggunaan jasa-jasa lainnya secara rinci

**5. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan:

- 5.1 Pengetahuan akan produk yang sesuai dengan sektor industri khusus
- 5.2 Istilah pencatatan dan pemesanan tempat
- 5.3 Hubungan antara sektor-sektor yang berbeda dari industri pariwisata dalam kaitannya dengan pencatatan dan pemesanan tempat termasuk sumber dari pemesanan tempat untuk sektor yang berlainan
- 5.4 Prinsip-prinsip yang mendukung prosedur pemesanan tempat

## PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja.. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja ataupun melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

**1. Aspek Kritisal/Penting untuk Penilaian:**

Menemu-kenali:

- 1.1 Kemampuan untuk membuat pemesanan tempat yang akurat sesuai dengan sistem dan prosedur yang ditentukan dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan.
- 1.2 Pemahaman akan sumber-sumber yang berbeda dari pemesanan tempat dan penggunaan pada hubungan timbal-balik industri.

**2. Kaitan dengan Unit lain:**

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

## 2.1 Unit “Berkomunikasi Melalui Telepon”

Dalam tempat kerja yang tidak menggunakan sistem otomatis ini juga mempunyai hubungan erat antara unit ini.

Melakukan Prosedur Administrasi (Standar kompetensi sektor hotel dan restoran).

## 2.2 Unit “Melakukan Prosedur Administrasi”.

Tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, gabungan penyampaian/penilaian dapat digunakan.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**KOMPETENSI KUNCI**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.020.01**

**JUDUL UNIT : Mencatat dan Mengoordinasikan Jasa Pemasok**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, ketrampilan, dan sikap yang diperlukan dalam mencatat serta mengoordinasikan jasa-jasa pemasok dalam sejumlah konteks industri pariwisata yang beragam.

| ELEMEN KOMPETENSI                             | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengidentifikasi Persyaratan Penempahan    | 1.1 Jasa yang akan dipesan diidentifikasi berdasarkan permintaan pelanggan atau perusahaan.<br>1.2 Apabila diperlukan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan perusahaan dipilih dan dikombinasikan<br>1.3 Apabila diperlukan data pelanggan dicatat dengan tepat.                                                                                                                                                                                                                                  |
| 02 Meminta Jasa Layanan                       | 2.1 Jasa layanan dari pemasok diminta sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan termasuk :<br>2.1.1 biaya,<br>2.2.1 persyaratan pembayaran,<br>2.3.1 keterangan rinci mengenai pelanggan.<br>2.4.1 jenis jasa yang akan diberikan,<br>2.5.1 permintaan atau persyaratan khusus.<br>2.2 Jasa layanan berganda diminta dalam urutan yang paling praktis.<br>2.3 Pilihan lain dicari apabila penempahan yang diminta tidak tersedia dan mengidentifikasi serta melaksanakan akibat pilihan tersebut. |
| 03 Mencatat Permintaan dan Konfirmasi         | 3.1 Rincian penempahan dicatat, termasuk permintaan dan konfirmasi serta mengarsipkannya sesuai dengan prosedur perusahaan.<br>3.2 Kegiatan yang harus dilaksanakan berkaitan dengan penempahan dicatat dan dijadwalkan sesuai sistem dan/atau prosedur perusahaan.                                                                                                                                                                                                                                     |
| 04 Memutakhirkan dan Menyelesaikan Penempahan | 4.1 Penyesuaian penempahan dibuat dengan akurat dan mencatatnya sesuai dengan prosedur perusahaan.<br>4.2 Persyaratan pembayaran dilaksanakan dan dicatat dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan prosedur perusahaan.<br>4.3 Pemasok yang berkaitan dengan perubahan penempahan diperbaharui sesuai dengan prosedur yang telah disetujui                                                                                                                                                              |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                               |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | 4.4 Perincian dan persyaratan akhir kepada pemasok diberitahukan sesuai dengan kebutuhan penempahan khusus dan prosedur perusahaan |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini diaplikasikan pada semua sektor bidang industri dimana SRK dipakai, tetapi khusus untuk keperluan dengan travel agent kecil maupun besar.

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti ketrampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan:

- 1.1 Kegunaan dari SRK dalam industri kepariwisataan.
- 1.2 Konteks jasa yang ada pada SRK.
- 1.3 Keterampilan dasar mengetik.

### PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai. Untuk unit ini bila penilaian kegiatan kantor dilakukan melalui bentuk simulasi, maka sistem industri terbaru harus dipakai.

#### 1. Aspek Kritis / Penting untuk Penilaian:

Menemu-kenali:

- 1.1 Kemampuan menggunakan semua fitur SRK dengan tepat.
- 1.2 Kemampuan membuat dan memproses reservasi untuk konteks dan produk dan jasa kepariwisataan.
- 1.3 Konteks dan produksi dan jasa dicatat dan beragam sektor industri dan tempat kerja.

#### 2. Kaitan dengan Unit lain:

Unit ini harus dimulai dengan atau setelah unit-unit sebagai berikut:

- 2.1 Unit "Menerima dan Memproses Sistem Penempahan (Reservation System)".
- 2.2 Unit "Mencatat dan Mengkoordinasi Jasa Pemasok."
- 2.3 Unit "Menyiapkan Penawaran Harga".
- 2.4 Unit "Mencari dan Mendapatkan Data Komputer"

Tergantung dari sektor industri dan ruang kerja, penggabungan pelatihan dapat juga dilakukan.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam

Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**KOMPETENSI KUNCI**

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

- KODE UNIT** : PAR.UJ02.021.01
- JUDUL UNIT** : **Mengoperasikan Sistem Penempahan dengan Menggunakan Komputer (*Computer Reservation System*)**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menggunakan sistem penempahan komputer untuk sejumlah produk dan jasa pariwisata. Sistem berbeda-beda tergantung dari perusahaan dan sektor industri.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                            | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengakses dan Menggunakan Informasi dari Sistem Penempahan Komputer (SPK) | 1.1 Tampilan Sistem Penempahan Komputer diakses dan diinterpretasikan dengan teliti.<br>1.2 Keistimewaan Sistem Penempahan Komputer digunakan untuk mengakses sejumlah informasi termasuk :<br>1.2.1 biaya,<br>1.2.2 ketersediaan<br>1.2.3 informasi produk<br>1.2.4 peraturan mengenai produk<br>1.2.5 informasi umum mengenai industri |
| 02 Membuat dan Memproses Penempahan Melalui Sistem Penempahan Komputer       | 2.1 Penempahan baru dibuat dengan teliti sesuai dengan prosedur system.<br>2.2 Semua data yang diperlukan dicatat dengan teliti<br>2.3 Penempahan sebagaimana mestinya diperbaharui, diubah dan disimpan dengan teliti.<br>2.4 Data penempahan dicetak dengan tepat apabila diperlukan                                                   |
| 03. Mengirim dan Menerima Komunikasi Melalui Sistem Penempahan Komputer      | 3.1 Komunikasi dengan kolega dibuat dan diproses melalui Sistem Penempahan Komputer.<br>3.2 Komunikasi dengan kolega industri di akses pada waktu yang tepat dan diterjemahkan dengan tepat                                                                                                                                              |

#### BATASAN VARIABEL

Unit ini diaplikasikan pada semua sektor bidang industri dimana SRK dipakai, tetapi khusus untuk keperluan dengan travel agent kecil maupun besar.

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti ketrampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan:

- 1.1 Kegunaan dari SRK dalam industri kepariwisataan.
- 1.2 Konteks jasa yang ada pada SRK.
- 1.3 Keterampilan dasar mengetik.

## PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai. Untuk unit ini bila kegiatan kantor dilakukan melalui bentuk simulasi, maka sistem industri terbaru harus dipakai.

### 1. Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian:

Menemu-kenali:

- 1.1 Kemampuan menggunakan semua fitur SRK dengan tepat.
- 1.2 Kemampuan membuat dan memproses reservasi untuk konteks dan produk dan jasa kepariwisataan.
- 1.3 Konteks dan produksi dan jasa dicatat dan beragam sektor industri dan tempat kerja.

### 2. Kaitan dengan Unit lain:

Unit ini harus dimulai dengan atau setelah unit-unit sebagai berikut:

- 2.1 Unit “Menerima dan Memproses Sistem Penempahan (Reservation System)”
- 2.2 Unit “Mencatat dan Mengoordinasi Jasa Pemasok”
- 2.3 Unit “Menyiapkan Penawaran Harga”
- 2.4 Unit “Mencari dan Mendapatkan Data Komputer”

Tergantung dari sektor industri dan ruangkerja, penggabungan pelatihan dapat juga dilakukan.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## KOMPETENSI KUNCI

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.022.01**

**JUDUL UNIT : Memproses Dokumen Perjalanan Darat dan Laut**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk memproses sejumlah dokumen yang umum digunakan di dalam industri pariwisata. Ini tidak termasuk dokumen untuk penerbangan.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                         | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01. Menginterpretasikan Informasi yang Dibutuhkan untuk Memproses Dokumen | 1.1 Sumber informasi industri dan dokumen Diinterpretasikan dengan tepat termasuk :<br>1.1.1 jadwal perjalanan<br>1.1.2 data penempahan (manual atau melalui komputer)<br>1.1.3 informasi brosur<br>1.1.4 daftar harga<br>1.1.5 petunjuk tentang visa                                                                                             |
| 02. Memproses Dokumen                                                     | 2.1 Dokumen diproses dengan benar dan dalam waktu yang telah ditentukan .<br>2.2 Semua data yang diperlukan dicatat dengan tepat dalam dokumen<br>2.3 Kalkulasi dibuat dengan akurat<br>2.4 Keakuratan dokumen diperiksa sebelum diterbitkan<br>2.5 Kupon ( <i>voucher</i> ) diproses dengan benar sesuai dengan prosedur perusahaan dan industri |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk semua sector Industri Pariwisata khususnya sangat relevan untuk Industri Perjalanan ritel dan rombongan .

Unit ini dapat juga berlaku pada konteks Domestik atau Internasional.

Dokumen – dokumen dapat diproses dengan manual atau dengan system otomatis / komputerisasi.

#### 1 Dokumen – dokumen ini dapat berbeda didalam sector industri termasuk :

- 1.1 Voucher Akomodasi
- 1.2 Ticket Bus dan kereta api
- 1.3 Voucher penyewa mobil / sepeda motor
- 1.4 Voucher perjalanan laut
- 1.5 Voucher Tur / wisata
- 1.6 Voucher untuk masuk atraksi / taman – taman hiburan
- 1.7 Dokumen asuransi perjalanan
- 1.8 Voucher konfirmasi
- 1.9 Voucher komisi
- 1.10 Formulir Visa
- 1.11 Formulir Passport



- 1.12 Permohonan Travel Cheque
- 1.13 Itineraries / Rencana – rencana perjalanan
- 1.14 Profarma
- 1.15 Penjualan kembali

## **2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukan kemampuan, bukti ketrampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan:

- 2.1 Dasar – dasar dan prosedur pendukung dalam proses dokumen
- 2.2 Bentuk – bentuk dan proforma dokumen yang dipergunakan pada Industri Pariwisata
- 2.3 Keterampilan dasar ntuk penomoran

## **PANDUAN PENILAIAN**

Unit ini dapat diuji di dalam maupun di luar tempat kerja, penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

Aktivitas simulasi ditempat pekerjaan harus menggunakan dokumentasi yang berlaku pada industri yang bersangkutan yang sesuai dengan sektor.

### **1 Aspek penting untuk penilaian**

Menemu-kenali:

- 1.1 Kemampuan untuk menerbitkan dengan benar / proses yang tepat dokumen perjalanan yang berlaku dalam perusahaan dan dapat diterima sesuai dengan waktu yang berlaku
- 1.2 Pengetahuan umum dan bentuk yang bermacam – macam dari dokumen industri
- 1.3 Mengetahui aturan-aturan/dasar- dasar yang berlaku untuk memproses setiap jenis dari dokumen-dokumen

### **2 Kaitan dengan Unit Lain**

Unit ini sangat berhubungan erat dengan bidang unit – unit yang lain, khususnya:

- 2.1 Unit “Mendapatkan dan Mengintrepretasikan Informasi Produk “
- 2.2 Sehubungan dengan sektor industri dan tempat kerja, penilaian / pemberian terpadu sangat tepat.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**KOMPETENSI KUNCI**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.023.01**

**JUDUL UNIT : Menghitung Harga dan Menyiapkan Tiket Penerbangan Domestik**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menghitung harga serta menyiapkan tiket penerbangan domestik.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                         | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01. Menginterpretasi Informasi Mengenai Biaya Penerbangan Domestik        | <p>1.1 Sumber informasi mengenai harga penerbangan diidentifikasi dan didapatkan termasuk :</p> <p>1.1.1 buku petunjuk perusahaan penerbangan</p> <p>1.1.2 buku manual harga</p> <p>1.1.3 data di komputer</p> <p>1.1.4 informasi umum dari perusahaan penerbangan</p> <p>1.2 Informasi mengenai harga dan panduan harga diinterpretasikan secara benar termasuk :</p> <p>1.2.1 kode kota</p> <p>1.2.2 kode perusahaan penerbangan</p> <p>1.2.3 basis harga</p> <p>1.2.4 harga normal</p> <p>1.2.5 harga diskon dan promosi</p> <p>1.2.6 Pajak</p>                                                                                                                                                                                                                                  |
| 02. Menghitung Harga serta Biaya Penerbangan Domestik dan Rute Perjalanan | <p>2.1 Harga dan rute dihitung secara akurat sesuai dengan kebutuhan pelanggan termasuk :</p> <p>2.1.1 harga per sektor</p> <p>2.1.2 harga rute langsung</p> <p>2.1.3 harga kelas campuran</p> <p>2.1.4 harga penerbangan pulang pergi</p> <p>2.1.5 harga perjalanan keliling dan <i>open jaw</i></p> <p>2.1.6 harga tiket termasuk tiket tanpa batas waktu dan segmen yang menggunakan sarana lain</p> <p>2.2 Harga tiket penerbangan yang terbaik dan mempunyai manfaat perjalanan bagi pelanggan dihitung.</p> <p>2.3 Jadwal penerbangan digunakan untuk menciptakan rute yang terbaik bagi pelanggan</p> <p>2.4 Biaya secara akurat dikalkulasikan dan diberikan kepada pelanggan disertai dengan penjelasan mengenai syarat-syarat yang terkandung di dalam biaya tersebut</p> |

| ELEMEN KOMPETENSI                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03. Memproses Dokumen Penerbangan Domestik | <p>3.1 Semua data dicatat secara jelas pada dokumen sesuai dengan peraturan IATA termasuk :</p> <p>3.1.1 tiket</p> <p>3.1.2 <i>miscellaneous charge orders</i> (MCO)</p> <p>3.1.3 <i>prepaid ticket advice</i></p> <p>3.1.4 formulir untuk pembayaran dengan kartu kredit</p> <p>3.2 Kupon diproses sesuai dengan ketentuan perusahaan IATA dan prosedur rencana penagihan dan penyelesaian rekening.</p> <p>3.3 Pengembalian diproses sesuai dengan ketentuan perusahaan IATA dan prosedur rencana penagihan dan penyelesaian rekening apabila diperlukan</p> |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor usaha jasa pariwisata dimana transaksi penjualan tiket penerbangan domestik dilakukan

Harga penerbangan dan rutenya dihitung dan dijual sesuai ketentuan perusahaan penerbangan

Penghitungan dan pembuatan tiket dapat dilakukan secara manual maupun dengan sistim komputerisasi

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk membuktikan kemampuan, bukti ketrampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan:

- 1.1 Rentang serta pilihan pilihan harga domestic
- 1.2 Mengetahui prinsip umum dari harga penerbangan yang berlaku
- 1.3 Prosedur tiket dan peraturannya serta peran IATA

### PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya melibatkan demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### 1. Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu-kenali:

- 1.1 Aspek kemampuan untuk memberikan petunjuk mengenai harga penerbangan domestic beserta ketentuannya
- 1.2 Kemampuan melayani pelanggan yang membutuhkan layanan rute penerbangan
- 1.3 Kemampuan memproses dokumentasi yang dibutuhkan sesuai dengan waktu yang ditetapkan perusahaan
- 1.4 Pengetahuan mengenai rentang produk penerbangan domestic dan prosedurnya

## 2. Kaitan dengan Unit Lain:

Unit ini dinilai secara terpisah / sendiri

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### KOMPETENSI KUNCI

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.0.024.01**

**JUDUL UNIT : Menghitung dan Menyiapkan Tiket Normal Penerbangan Internasional**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menghitung dan menyiapkan tiket normal udara internasional.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01. Menginterpretasikan Informasi Mengenai Harga Penerbangan Internasional | 1.1 Sumber informasi harga penerbangan internasional diidentifikasi dan didapatkan.<br>1.2 Informasi harga penerbangan internasional diinterpretasikan termasuk :<br>1.2.1 wilayah IATA<br>1.2.2 indikator global<br>1.2.3 indikator penjualan internasional<br>1.2.4 istilah penerbangan internasional<br>1.2.5 peraturan dan batasan penerbangan udara secara umum                                                                                                 |
| 02 Menghitung Tiket Penerbangan Internasional                              | Harga penerbangan international untuk perjalanan satu arah dan pulang pergi dihitung sesuai dengan peraturan IATA termasuk :<br>2.1 sistem perhitungan berdasarkan jarak<br>2.2 peraturan <i>Higher Intermediate Fare</i> (HIF)<br>2.3 pengaturan ' <i>One Way Backhaul</i> .'<br>2.4 minimum perjalanan keliling ( <i>circle trip minimum</i> )<br>2.5 peraturan dasar mata uang dan peraturan international<br>2.6 jumlah pajak<br>2.7 biaya khusus dan biaya lain |
| 03. Memproses Dokumen Perjalanan Udara Internasional                       | 3.1 Semua data dicatat dengan teliti pada dokumen sesuai dengan peraturan IATA yang mencakup<br>3.1.1 tiket<br>3.1.2 MCO<br>3.1.3 formulir kartu kredit<br>3.2 Kupon diproses sesuai dengan peraturan perusahaan IATA dan prosedur rencana penagihan dan penyelesaian rekening dengan akurat                                                                                                                                                                         |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini diaplikasikan untuk semua sektor industri kepariwisataan dimana produk penerbangan Internasional dijual dan atau mengeluarkan tiket. Harga penerbangan udara dan jadwal penerbangan dihitung dan dijual sesuai dengan peraturan

penerbangan atau IATA. Perhitungan dan pengeluaran tiket bisa dilakukan secara manual atau sistem otomatis

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti ketrampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan:

- 1.1 Terbiasa dengan isi dan bentuk dari harga dasar dan sistem manual atau otomatis yang mendukung.
- 1.2 Bagian dan tiket internasional.
- 1.3 Prinsip dasar dan prosedur penghitungan harga.

## PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai. Untuk unit ini bila kegiatan tempat kerja dilakukan dalam bentuk simulasi, maka harus menggunakan sistem atau dokumentasi IATA yang berlaku.

### 1. Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian:

Menemu-kenali:

- 1.1 Kemampuan untuk memberikan saran pada harga penerbangan internasional dan peraturannya.
- 1.2 Kemampuan mencari jadwal penerbangan internasional yang praktis.
- 1.3 Kemampuan memproses dokumen perjalanan penerbangan internasional dengan tepat dan sesuai dengan berbagai macam harga dan cocok dengan batas waktu yang ada.
- 1.4 Pengetahuan konteks dari macam-macam harga.

### 2. Kaitannya dengan Unit Lain

Unit ini sangat kuat kaitannya dengan unit berikut:

Unit "Menghitung dan Menyiapkan Tiket Harga Promosi Penerbangan Internasional"

Penggabungan penyampaian/penilaian dapat dilakukan.

## KOMPETENSI KUNCI

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.025.01**

**JUDUL UNIT : Menghitung dan Menyiapkan Tiket Harga Promosi Penerbangan Internasional**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menghitung tiket harga promosi internasional atau harga khusus.

| ELEMEN KOMPETENSI                                        | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01. Menginterpretasi Informasi Tiket Harga Promosi       | 1.1 Sumber informasi dan tiket harga promosi diidentifikasi dan didapatkan.<br>1.2 Peraturan tiket harga promosi diinterpretasikan dengan benar.<br>1.3 Informasi mengenai harga bersih diinterpretasikan dengan benar.                                                                           |
| 02. Menghitung Tarif Tiket Promosi                       | 2.1 Tiket promosi dipilih secara benar sesuai dengan rute perjalanan.<br>2.2 Harga tarif tiket promosi dihitung dan diberitahu sesuai dengan peraturan yang benar.<br>2.3 Biaya tambahan diterapkan dengan benar.                                                                                 |
| 03 Memproses Dokumentasi Tarif Promosi Tiket Penerbangan | 3.1 Semua detail pada dokumen dicatat sesuai dengan peraturan IATA termasuk :<br>3.1.1 tiket<br>3.1.2 MCO, dan<br>3.1.3 formulir pembayaran dengan kartu kredit.<br>3.2 Kupon ( <i>voucher</i> ) diproses sesuai dengan prosedur IATA dan rencana penagihan dan penyelesaian rekening yang sesuai |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri wisata dimana produk penerbangan internasional dijual dan atau diterbitkan tiketnya.

Tarif dan jadwal penerbangan dihitung dan dijual sesuai dengan peraturan IATA / penerbangan. Penghitungan dan penerbitan tiket dapat dilakukan secara system manual atau otomatis.

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti ketrampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan :

- 1.1 Terbiasa dengan format dan isi dari Air Tarif atau system tarif otomatis.
- 1.2 Jenis-jenis tarif promosi internasional.
- 1.3 Peranan tarif-tarif net.
- 1.4 Interpretasi peraturan tarif yang diberlakukan pada tarif promosi internasional.



## PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

Untuk unit ini kegiatan dalam simulasi kerja harus dilakukan dengan menggunakan dokumen / system IATA yang berlaku sekarang ini.

### 1. Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian:

Menemu-kenali:

- 1.1 Kemampuan untuk menyediakan data-data (advice) pada tarif promosi/peraturan tarififikasi.
- 1.2 Kemampuan untuk membuat jadwal penerbangan.
- 1.3 Kemampuan untuk memperoses secara benar semua dokumentasi yang berhubungan dengan tarif promosi yang biasa berlaku di Indonesia selama dapat diterima oleh industri.
- 1.4 Pengetahuan dari berbagai tarif promosi yang berlaku.

### 2. Kaitan dengan unit lain :

Ada hubungan yang erat antara unit ini dengan unit :

Unit "Menghitung dan menyiapkan tiket normal Penerbangan Internasional"

## KOMPETENSI KUNCI

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.026.01**

**JUDUL UNIT : Menerapkan Peraturan dan Prosedur Biaya Penerbangan Lanjutan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menerapkan peraturan dan prosedur biaya udara lanjutan internasional.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                                                        | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menghitung Tarif Kelas Campuran                                                                       | 1.1 Pilihan untuk perpaduan kelas campuran diidentifikasi dengan akurat .<br>1.2 Tiket kelas campuran dihitung dengan akurat dan mendokumentasikannya sesuai dengan prosedur IATA.                                                                       |
| 02 Menghitung Tarif yang Berkaitan dengan Tambahan<br>(Menggunakan Add On)                               | 2.1 Table harga tambahan diinterpretasikan dengan benar.<br>2.2 Tarif langsung, termasuk tambahan dihitung dengan akurat, dan mendokumentasikannya sesuai dengan prosedur IATA                                                                           |
| 03 Menerapkan <i>Minimum Checks</i>                                                                      | 3.1 Minimum check diterapkan dengan benar menurut jadwal perjalanan yang sesuai.<br>3.2 Biaya tiket dihitung dengan akurat dan mendokumentasikannya sesuai dengan prosedur IATA                                                                          |
| 04 Menerbitkan <i>Prepaid Ticket Advices International</i>                                               | <i>Prepaid ticket advices international</i> dihitung dengan akurat dan mendokumentasikannya untuk perjalanan yang dimulai di luar negara tempat tiket tersebut dijual menurut prosedur IATA                                                              |
| 05 Menerapkan Peraturan Pembatasan Perjalanan Tidak Langsung ( <i>Indirect Travel Limitation Rules</i> ) | 5.1 Jadwal perjalanan yang tidak sesuai dengan peraturan pembatasan perjalanan tidak langsung diidentifikasi dengan benar.<br>5.2 Perjalanan sektoral dan perjalanan tambahan dihitung dengan benar dan mendokumentasikannya sesuai dengan prosedur IATA |
| 06 Menghitung Perjalanan Keliling Dunia                                                                  | 6.1 Jadwal perjalanan keliling dunia diidentifikasi dengan benar.<br>6.2 Tarif dihitung dengan benar dan menerapkan <i>round the world minimum check</i> sesuai dengan prosedur IATA.                                                                    |
| 07 Membentuk tarif untuk <i>open jaw journeys</i>                                                        | 7.1 Acara perjalanan ( <i>itinerary</i> ) <i>open jaw</i> diidentifikasi dengan benar.<br>7.2 Tarif perjalanan <i>open jaw</i> dihitung dengan benar sesuai dengan prosedur IATA                                                                         |

## BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk semua sektor industri dimana produk penerbangan internasional dijual dan/atau tiketnya. Ada peraturan khusus pada perusahaan yang mempunyai kaitan dengan pengaturan perjalanan korporasi.

Penghitungan dan penerbitan tiket dapat dibuat dengan sistem manual atau otomatis

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan :

- 1.1 Pengetahuan yang menyeluruh mengenai prinsip-prinsipkonstruksi prinsip dan prosedurnya.
- 1.2 Persiapan makanan dan teknik memasak yang biasanya dipakai dilokasi perkemahan
- 1.2 Hal-hal yang menyangkut kesehatan yang cocok dan khas di lokasi perkemahan

## PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

Untuk unit ini kegiatan simulasi ditempat kerja harus dilakukan dengan menggunakan sistem dokumentasi IATA yang berlaku sekarang.

### 1. Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian:

Menemu-kenali:

- 1.1 Kemampuan untuk menerapkan peraturan-peraturan dan prosedur pasif internasional secara benar.
- 1.2 Kemampuan menerbitkan dokumentasi yang ada hubungannyadalam batas waktu yang disetujui oleh perusahaan

### 2. Kaitan dengan Unit lain:

Unit ini bisa dinilai dengan atau sesudah unit-unit ini :

- 2.1 Unit “Menghitung dan menyiapkan tiket harga promosi penerbangan internasional “
- 2.2 Jelaskan secara kombinasi dapat juga diterapkan

## KOMPETENSI KUNCI

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.027.01**

**JUDUL UNIT : Melaksanakan Rencana Penagihan dan Penyelesaian Rekening.**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dituntut untuk melaksanakan rencana penagihan dan penyelesaian rekening.

| ELEMEN KOMPETENSI                                            | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01. Melaporkan Penjualan Penerbangan dan Pemba-yaran Kembali | 1.1 Informasi dan dokumen yang diperlukan disusun untuk laporan rencana penagihan dan penyelesaian rekening dalam waktu yang tepat.<br>1.2 Keakuratan dokumen diperiksa dan ketidaksesuaian diidentifikasi serta dimasukkan ke dalam laporan.<br>1.3 Salinan dokumen diproses dengan benar.<br>1.4 Pemberitahuan dan permohonan pembayaran kembali dilengkapi dengan akurat apabila diperlukan.<br>1.5 Laporan rencana penagihan dan penyelesaian rekening dibuat dengan akurat untuk melengkapi perincian transaksi. |
| 02 Menyelesaikan Pembayaran Atas Tagihan                     | 2.1 Pembayaran dihitung dengan tepat sesuai dengan prosedur rencana penagihan dan penyelesaian rekening dan sistem penyesuaian.<br>2.2 Ketidakesesuaian diidentifikasi dan ditanggapi sesuai dengan prosedur rencana penagihan dan penyelesaian rekening.<br>2.3 Pembayaran dilakukan dalam batas waktu yang sudah ditetapkan                                                                                                                                                                                         |

#### BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk semua sector industri Pariwisata dimana produk Airlines dijual dan ticket diterbitkan
- BSP mungkin untuk perjalanan Domestik / International
- Prosedur BSP dapat ditukar dengan tuntutan I.A.T.A
- Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai  
 Untuk menunjukkan kemampuan, bukti ketrampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan :
  - Pengetahuan akan prosedur BSP
  - Pengetahuan akan Dokumen BSP
  - Pengetahuan umum akan harga – harga penerbangan dan ticketing

#### PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Simulasi harus

mencakup bersama – sama perencanaan dan implementasi Tur / wisata dan termasuk kemungkinan memberikan jalan keluar dari persoalan dan ketrampilan manajemen yang tepat. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

Untuk unit ini, simulasi aktivitas ditempat kerja dapat dilakukan dengan menggunakan system dokumentasi I.A.T.A

### 1 Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu-kenali:

- 1.1 Pengetahuan dari Prosedure dan Dokumentasi
- 1.2 Kemampuan untuk memperbaiki peraturan dan prosedur BSP yang dikeluarkan sesuai dengan jangka waktu yang diterima oleh perusahaan

### 2. Kaitan dengan unit lain

Unit ini berhubungan dengan unit Airfare dan Ticketing yang lain

### KOMPETENSI KUNCI

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.028.01**

**JUDUL UNIT : Memelihara Inventaris Informasi Produk**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk memelihara pesediaan informasi produk kepariwisataan. Ini hanya untuk penyelenggara dan agen wisata (*tour operator/tour wholesaler*).

| ELEMEN KOMPETENSI                                                 | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01. Memperoleh dan Menginterpretasikan Informasi untuk Inventaris | 1.1 Informasi diperoleh dari kolega internal dan eksternal untuk dimasukkan ke dalam inventaris.<br>1.2 Informasi diinterpretasikan dengan benar dan meninjau kembali sebelum memasukkan ke dalam inventaris                                                                                                         |
| 02 Memasukkan Data ke dalam Sistem Inventaris                     | 2.1 Informasi dihitung terlebih dahulu dengan akurat sebelum memasukkan ke dalam inventaris sesuai dengan prosedur perusahaan dan perjanjian dagang apabila diperlukan.<br>2.2 Informasi diformat dengan tepat dan memasukkannya ke dalam sistem inventaris sesuai dengan prosedur perusahaan dan perjanjian dagang. |
| 03 Memperbarui Inventaris                                         | 3.1 Informasi inventaris diperbaharui dengan akurat pada waktu yang telah ditentukan sesuai dengan prosedur perusahaan.<br>3.2 Penempahan, pembagian, atau permintaan dipantau<br>3.3 Informasi yang ketinggalan dari inventaris dikeluarkan dalam waktu yang telah ditentukan.                                      |
| 04 Menyediakan Informasi Inventaris                               | 4.1 Informasi, pembaruan, dan ringkasannya dibuat dalam waktu yang telah ditetapkan.<br>4.2 Laporan dan informasi inventaris didistribusikan kepada kolega yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.<br>4.3 Bantuan yang berkenaan dengan inventaris kepada kolega disediakan.                                   |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini sangat penting untuk Tour operator / whole saler.

Sistem inventory dapat dengan manual atau otomatis.

**1. Persediaan dapat dihubungkan dengan organisasi – organisasi atau produk – produk dari organisasi lain**

- 1.1 Pembagian dari setiap bentuk produk Pariwisata
- 1.2 Harga / Biaya / Tarif

- 1.3 Informasi umum dari Produk
- 1.4 Jangka waktu dan syarat – syarat penjualan
- 1.5 Paket Khusus
- 1.6 Data Penjualan

## 2. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti ketrampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan :

- 2.1 Peranan dari persediaan produk dalam industri Pariwisata
- 2.2 System dan prosedur persediaan digunakan pada bermacam – macam sektor dari Industri Pariwisata

## PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Simulasi harus mencakup bersama – sama perencanaan dan implementasi Tur / wisata dan termasuk kemungkinan memberikan jalan keluar dari persoalan dan ketrampilan manajemen yang tepat. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

### 1. Aspek penting untuk penilaian

Menemu-kenali:

- 1.1 Kemampuan untuk menciptakan, mengenali dari hasil laporan yang yang tepat pada sistem persediaan produk sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan diterima oleh perusahaan
- 1.2 Pengetahuan akan penyajian oleh system persediaan antara perusahaan dan industri pariwisata yang lebih luas

### 2. Kaitan dengan unit lain

Penilaian / pemberian yang terpadu akan lebih tepat khususnya dengan unit lain seperti:

Unit “Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk “

## KOMPETENSI KUNCI

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

**KODE UNIT : PAR.UJ02.029.01**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Lokal**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan menanggapi permintaan pelanggan akan informasi dalam lingkungan pariwisata dan hospitalitas secara efektif. Unit ini mencerminkan situasi sehingga penyediaan informasi bukanlah merupakan pekerjaan utama. Unit ini berkaitan dengan Unit: “Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Mengenai Daerah Tujuan Wisata” sehingga penyediaan saran merupakan pekerjaan utama.

| ELEMEN KOMPETENSI                  | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengembangkan Pengetahuan Lokal | 1.1 Sumber informasi akan daerah lokal diidentifikasi dengan tepat dan mendapatkannya .<br>1.2 Informasi dicatat dan diarsipkan untuk digunakan kemudian sebagaimana diperlukan.<br>1.3 Informasi yang umumnya dibutuhkan oleh pelanggan diidentifikasi dengan benar dan memperolehnya termasuk :<br>1.3.1 informasi perusahaan.<br>1.3.2 transport lokal.<br>1.3.3 daya tarik lokal.<br>1.3.4 adat istiadat lokal.<br>1.3.5 peraturan lokal.<br>1.3.6 ekonomi lokal |
| 02 Memperbarui Pengetahuan Lokal   | 2.1 Penelitian formal dan informal digunakan untuk memperbarui pengetahuan lokal.<br>2.2 Pengetahuan yang mutakhir dibagi kepada pelanggan dan kolega sebagaimana mestinya dan memasukkannya ke dalam kegiatan sehari-hari                                                                                                                                                                                                                                           |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk semua sector Industri Pariwisata dan Jasa Pelayanan, tetapi sangat relevan khususnya pada Industri Perjalanan Retail

Tingkatan dan Informasi lokal yang diinginkan akan bermacam – macam sesuai dengan sektor industri utama dan ditempat pekerjaan individu yang bersangkutan.

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti ketrampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini, diperlukan :

Sumber Informasi dari perusahaan – perusahaan dan pengetahuan lokal



## PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam maupun di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Simulasi dapat didukung dengan bentuk metode untuk menilai pengetahuan yang dikuasai. Aktivitas simulasi ditempat pekerjaan harus menggunakan dokumentasi yang berlaku pada industri yang bersangkutan yang sesuai dengan sektor.

### 1. Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu-kenali:

Kemampuan memperoleh sumber-sumber informasi yang akurat dan tetap dari ruang lingkup lokal.

### 2. Kaitan dengan Unit Lain

Unit ini menampilkan bentuk yang efektif dalam lingkungan unit yang lain dan penilaian / pelatihan terpadu dapat dilakukan.

#### 2.1 Hotel/Restoran:

2.1.1 Memberikan pelayanan *House Keeping* kepada wisatawan.

2.1.2 Memberikan jasa *Porter*.

2.1.3 Menyediakan Pelayanan Penerima Akomodasi

#### 2.2 Kepariwisata:

2.2.1 PARUJPFPG03C - Menjual Produk dan Jasa Pariwisata

2.2.2 Beberapa unit pada seksi Atraksi dan Taman pertunjukan.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang memepertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## KOMPETENSI KUNCI

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

## KOMPETENSI BERDASARKAN FUNGSI ( FUNGSIONAL BIRO PERJALANAN WISATA)

| NO | KODE UNIT        | JUDUL UNIT                                                                                           |
|----|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | PAR.UJ.02.016.01 | Mencari dan menyediakan informasi dan saran mengenai daerah tujuan wisata                            |
| 2  | PAR.UJ.02.017.01 | Mendapatkan dan menginterpretasikan informasi produk                                                 |
| 3  | PAR.UJ.02.018.01 | Menjual produk dan jasa pariwisata                                                                   |
| 4  | PAR.UJ.02.019.01 | Menerima dan memproses sistim penempahan ( <i>Reservation System</i> )                               |
| 5  | PAR.UJ.02.020.01 | Mencatat dan mengkoordinasikan jasa pemasok                                                          |
| 6  | PAR.UJ.02.021.01 | Mengoperasikan sistim penempahan dengan menggunakan komputer ( <i>Computer Reservation System</i> ). |
| 7  | PAR.UJ.02.022.01 | Memproses dokumen perjalanan darat dan laut                                                          |
| 8  | PAR.UJ.02.023.01 | Menghitung harga dan menyiapkan tiket penerbangan domestik                                           |
| 9  | PAR.UJ.02.024.01 | Menghitung dan menyiapkan tiket normal penerbangan internasional.                                    |
| 10 | PAR.UJ.02.025.01 | Menghitung dan menyiapkan tiket promosi penerbangan internasional                                    |
| 11 | PAR.UJ.02.026.01 | Menerapkan peraturan dan prosedur biaya penerbangan lanjutan                                         |
| 12 | PAR.UJ.02.027.01 | Melaksanakan rencana penagihan dan penyelesaian rekening.                                            |
| 13 | PAR.UJ.02.028.01 | Memelihara inventaris informasi produk                                                               |
| 14 | PAR.UJ.02.029.01 | Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan lokal                                                    |

**KODE UNIT : PAR.UJ03.001.01**

**JUDUL UNIT : Melakukan komunikasi melalui Telepon**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam berkomunikasi melalui telepon secara efektif. Ini adalah pengetahuan yang penting bagi sebagian besar orang yang bekerja di sektor pariwisata dan hospitalitas.

| ELEMEN KOMPETENSI              | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menjawab telepon            | 1.1 Panggilan telepon dijawab dengan cepat, tepat, jelas dan sopan sesuai dengan standar perusahaan.<br>1.2 Bantuan ditawarkan kepada penelepon dengan ramah dan dapat menangkap tujuan penelpon dengan tepat.<br>1.3 Agar tidak terjadi salah pengertian isi pembicaraan di ulangi<br>1.4 Pertanyaan penelpon dijawab atau meneruskannya kepada orang yang tepat.<br>1.5 Permohonan / permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan kepada departemen / orang yang dimaksud untuk ditindaklanjuti.<br>1.6 Apabila ada kesempatan produk dan jasa perusahaan di promosikan<br>1.7 Pesan kepada orang yang berhak menerimanya agar di sampaikan.<br>1.8. Panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan di laporkan dengan cepat kepada yang berwenang sesuai dengan prosedur perusahaan. |
| 02 Melakukan Panggilan Telepon | 2.1. Nomor telepon didapat secara benar.<br>2.2. Sebelum menelpon dirumuskan maksud dengan tepat<br>2.3. Agar dapat menghubungi telepon yang di tuju gunakan telepon dengan benar<br>2.4. Nama perusahaan dan alasan menelepon disampaikan dengan jelas.<br>2.5. Senantiasa menjaga sopan santun bertelepon pada setiap saat menggunakan telepon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**BATASAN VARIABEL**

**1. Unit ini berlaku untuk sektor– sektor industri pariwisata dan sector perhotelan hospitalitas. Komunikasi melalui telepon mungkin terjadi diantara konteks yang berbeda dapat di masukkan dan tidak terbatas pada**

- 1.1. Lingkungan Kantor
- 1.2. Area Penerimaan tamu
- 1.3. Dalam perjalanan (Tour)
- 1.4. Di Tempat lokasi (site)
- 1.5. Di Handphone
- 1.6. Dengan Tamu
- 1.7. Dengan Teman

**2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus Dikuasai:**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan pada bidang – bidang berikut di perlukan :

- 2.1 Pengetahuan mengenai operasional telepon khusus.
- 2.2 Pengetahuan mengenai produk – produk dan pelayanan perusahaan
- 2.3 Kemampuan berkomunikasi lisan / oral
- 2.4 Keterampilan dasar menulis untuk mencatat pesan.

**PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat di uji 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. Aspek Penting dalam Penilaian:**

Menemu kenali

- 1.1 Kemampuan untuk menggunakan sarana telepon secara benar.
- 1.2 Kemampuan untuk memberikan pelayanan melalui telepon dengan sopan santun dan bersahabat.
- 1.3 Kemampuan berkomunikasi lisan dengan jelas.

**2. Kaitan dengan Unit lain:**

Ini adalah unit inti yang memerlukan pelaksanaan yang efektif pada semua unit lain. Disarankan agar unit ini dilaksanakan / dilatih dalam hubungannya dengan unit-unit operasi dan layanan lainnya. Unit ini seharusnya diseleksi agar cocok dengan sektor khusus dan tempat kerja. Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias ada sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu di susun dan disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.002.01**

**JUDUL UNIT : Melakukan Prosedur Administrasi**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan prosedur rutin kantor.

| ELEMEN KOMPETENSI            | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Memproses dokumen-kantor  | 1.1 Dokumen diproses sesuai dengan prosedur perusahaan dengan batas waktu tertentu.<br>1.2 Peralatan kantor digunakan secara benar untuk memproses dokumen.<br>1.3 Kerusakan peralatan kantor diidentifikasi secara cepat dan diperbaiki atau dilaporkan, sesuai dengan prosedur perusahaan. |
| 02 Membuat naskah surat      | 2.1. Naskah ditulis dengan bahasa yang singkat dan jelas.<br>2.2. Ejaan, termasuk tanda baca, dan tata bahasa digunakan dengan benar.<br>2.3 Ketepatan informasi diperiksa sebelum mengirim surat                                                                                            |
| 03 Memelihara sistem dokumen | 3.1. Dokumen disimpan / di arsipkan sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan.<br>3.2. Referensi dan sistem indeks dimodifikasi dan dimutakhirkan sesuai dengan prosedur perusahaan                                                                                                         |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata dan hospitalitas.

#### 1. Proses dokumen bisa meliputi:

- 1.1 Mencatat penerimaan atau pengiriman dokumen.
- 1.2 Penyimpanan/pengarsipan
- 1.3 Pengiriman pos (ternasuk pengiriman pos penting)
- 1.4 Penggandaan Fotocopi
- 1.5 Pengiriman Fax
- 1.6 Pengiriman Email
- 1.7 Pengiriman dan Menyusun, mengumpulkan naskah-naskah.
- 1.8 Penjilidan

#### 2 Dokumen kantor bisa meliputi dan tidak terbatas pada:

- 2.1 Surat tamu
- 2.2 Catatan /komentar pelanggan
- 2.3 Surat masuk dan surat keluar
- 2.4 Arsip

- 2.5 Surat-surat
- 2.6 Faximile
- 2.7 Memo
- 2.8 Laporan
- 2.9 Menu
- 2.10 Permintaan banquet
- 2.11 Laporan keuangan
- 2.12 Tagihan
- 2.13 penerimaan
- 2.14 Mesin Fotocopi
- 2.15 Mesin Fax
- 2.16 Mesin Penerjemah
- 2.17 Kalkulator
- 2.18 Peralatan pengepakan
- 2.19 Mesin penjawab telepon
- 2.20 Komputer lengkap dengan printer
- 2.21 Scanner

### 3. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang berikut diperlukan :

- 3.1 Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor.
- 3.2 Komunikasi tertulis
- 3.3 Keahlian dasar menghitung
- 3.4 Mempersiapkan dan menyusun ciri khas dokumen bisnis.
- 3.5 Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri.
- 3.6 Alat kimia dipakai dalam peralatan kantor.

### PANDUAN PENILAIAN:

Unit ini dapat di uji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus di dukung dengan berbagai metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai.

#### 1. Aspek kritikal/Penting untuk Penilaian:

Menemu kenali

- 1.1 Kemampuan untuk memproses secara tepat dokumen kantor sesuai dengan ketetapan dan sesuai dengan batas waktu yang di tentukan.
- 12 Memahami kalimat-kalimat secara mudahbebas dari kesalahan.

#### 3. Kaitan dengan Unit lain:

- 3.1 Unit ini bisa dinilai bersamaan atau sesudah unit berikut.
- 3.2 Mengakses dan Penarikan Data Komputer
- 3.3 Tergantung untuk sektor industri dan tempat kerja, kombinasi
- 3.4 Penilaian / pelatihan harus tepat.

4. Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### Kompetensi Kunci

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



- KODE UNIT** : **PAR.UJ03.003.01**
- JUDUL UNIT** : **Mengumpulkan dan Menyajikan Informasi**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengumpulkan dan menyajikan informasi sebagai respon untuk kebutuhan yang sudah teridentifikasi. Presentasi dapat berupa tulisan atau lisan. Pengembangan lebih kompleks dan laporan strategis tercakup dalam unit PAR.UJ03.001.01 Menyiapkan Dokumen Bisnis.

| ELEMEN KOMPETENSI                         | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mencari Informasi                      | 1.1 Sumber informasi mutakhir dan akurat diidentifikasi secara tepat<br>1.2 Sumber informasi di nilai apakah masih relevan dan dapat di gunakan.<br>1.3 Informasi didapatkan sesuai dengan batas waktu yang di berikan.                                                                                                                                                             |
| 02 Mempersiapkan dan Menyajikan Informasi | 2.1. Informasi dipilih sesuai dengan kebutuhan khusus.<br>2.2. Jika diperlukan membuat tulisan yang meliputi semua informasi yang sesuai.<br>2.3. Informasi di sajikan secara jelas dan singkat .<br>2.4. Informasi disampaikan secara professional sesuai dengan lingkungannya<br>2.5. Informasi di sediakan bagi orang yang membutuhkan sesuai dengan batas waktu yang di berikan |

#### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata dan hospitalitas.

#### 1. Sumber informasi dapat meliputi dan tidak terbatas pada :

- 1.1 Informasi dari pemasok barang.
- 1.2 Informasi dari bagian lain dalam perusahaan yang sama.
- 1.3 Penelitian dan pemberian pelayanan bagi pelanggan
- 1.4 informasi mengenai sistem baru di tempat kerja .

#### 2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus Dikuasa :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan pada bidang – bidang berikut di perlukan

- 2.1 keterampilan dasar penelitian .
- 2.2 Mengidentifikasi informasi yang di perlukan.
- 2.3 Tehnik bertanya untuk mendapat informasi.

- 2.4 Keterampilan Mencatat.
- 2.5 Memilah dan Memilih serta memproses informasi.
- 2.6 Kemampuan berkomunikasi secara lisan dan tertulis yang berhubungan dengan Pengalaman secara umum dan keahlian seseorang

### PANDUAN PENILAIAN:

Unit ini dapat di uji di dalam dan di luar tempat kerja pekerjaan. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus di dukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### 1. Aspek kritisal/Penting untuk Penilaian:

Menemu kenali :

Kemampuan untuk mendapatkan, mengkaji ulang dan mempresentasikan informasi sesuai dengan topik yang berhubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian seseorang

#### 2. Kaitan dengan Unit lain:

Ini adalah unit inti yang memerlukan pelaksanaan yang efektif pada semua unit lain.

Kombinasi penilaian / pelatihan disarankan dengan unit:

- 2.1 Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata.
- 2.2 Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran mengenai Daerah Tujuan wisata.
- 2.3 Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk.

Perlu diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Ragam Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi Pelatihan untuk sektor tertentu dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.004.01**

**JUDUL UNIT : Menyiapkan Dokumen Bisnis**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk menyiapkan sejumlah dokumen bisnis dalam berbagai konteks pariwisata dan hospitalitas. Unit ini berhubungan dengan persiapan dokumen secara di buat oleh operator khusus, penyelia dan manager di pada semua sektor industri.

| ELEMEN KOMPETENSI                 | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menetapkan persyaratan dokumen | <p>1.1 Persyaratan dan tujuan yang telah dikonsultasikan dengan kolega yang tepat diidentifikasi secara jelas.</p> <p>1.2 Apabila memungkinkan Bantuan dari ahlinya di dapatkan, sesuai dengan batas anggaran.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 02 Melaksanakan penelitian        | <p>2.1 Penelitian dilaksanakan sesuai dengan ruang lingkup proyek.</p> <p>2.2 Metode pengumpulan data informal dan formal di gunakan dengan sesuai</p> <p>2.3 Data yang relevan di analisis dan di nilai sebelum mencantumkananya dalam dokumen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 03 Mempersiapkan dokumen          | <p>3.1. Struktur dan isi dokumen di kembangkan untuk menampilkan tujuan.</p> <p>3.2 Sejumlah presentasi tertulis dan teknik grafis di gunakan untuk memperkaya pengaruh dan efektivitas informasi yang disampaikan.</p> <p>3.3 informasi di ekspresikan dengan mempertimbangkan pengaruh dokumen yang dimaksud kepada pendengar/penerima.</p> <p>3.4 Masalah-masalah pokok diidentifikasi dan di analisa.</p> <p>3.5 Rekomendasi di masukkan untuk tindakan apabila sesuai.</p> <p>3.6 Mutu informasi jika di perlukan di tinjau dan di sesuaikan</p> <p>3.6 Keakuratan teks di periksa sebelum penyelesaian akhir.</p> |

| ELEMEN KOMPETENSI          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | 3.7 Dokumen yang tepat di sajikan kepada pendengar/penerima yang di maksud<br>3.8 Dokumen yang tepat di sajikan kepada pendengar/penerima yang di maksud                                                                                                                                                                                                                                             |
| 04 Menindaklanjuti dokumen | 4.1 Dokumen secara tepat di sampaikan/disirkulasikan<br>4.2 Penyampaian/sirkulasi Dokumen dengan tindakan yang tepat di tindaklanjuti.<br>4.3 Atas rekomendasi yang sesuai dengan prioritas yang di setuju di tinjau dan di ambil tindakan<br>4.4 Tindakan melalui konsultasi penuh dengan kolega di jalankan<br>4.5 Apabila perlu, mengikuti pimpinan dalam mengimplementasikan rekomendasi dokumen |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk semua sektor pariwisata dan hospitalitas.

Unit ini berhubungan dengan pengembangan dari suatu cakupan dokumen pada umumnya yang dipersiapkan oleh operator khusus, penyelia dan manager dalam segala sektor industri.

#### 1. Dokumen bisnis dapat meliputi dani tidak terbatas pada:

- 1.1. Laporan
- 1.2. Peraturan
- 1.3. Usulan
- 1.4. Penawaran

#### 2 Pengetahuan dan Ketrampilan yang Harus dikuasai

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut diperlukan :

- 2.1. Komunikasi tertulis meliputi ungkapan dan keterangan mengenai berbagai masalah dan kerumitannya
- 2.2. Keterampilan penelitian termasuk penelitian di luar pengalaman dan keahlian terdekat dari masing-masing orang
- 2.3. Teknik pengembangan dan penyampaian laporan

### PANDUAN PENILAIAN

Unit ini bisa dinilai dapat di uji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### 1. Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu kenali :

Kemampuan untuk mengembangkan suatu cakupan dokumen bisnis yang pada umumnya digunakan dalam sektor yang berhubungan dengan industri pariwisata dan sektor hotel dan sector hospitalitas dalam batas waktu yang ditetapkan oleh perusahaan

Ide dan konsep komunikasi yang jelas

Presentasi yang profesional

## 2. Kaitan dengan Unit Lain:

Unit ini mendukung tampilan dengan efektif dalam suatu cakupan dari unit-unit lainnya. Seperti unit ini dapat disampaikan/dinilai dalam kaitannya dengan unit-unit lain yang tepat. Contoh-contoh berikut dapat dimasukkan dan tidak terbatas pada :

2.1 Unit-unit administrasi umum lainnya

2.2 Unit-unit yang pada umumnya mengupas tentang Kepemimpinan

2.3 Unit-unit yang pada umumnya mengupas tentang layanan jasa penjualan dan pemasaran

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan dan mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.005.01**

**JUDUL UNIT : Merencanakan dan Mengelola Rapat**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang di perlukan untuk merencanakan dan mengkoordinasikan rapat.

| ELEMEN KOMPETENSI                                     | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Merencanakan dan mempersiapkan rapat               | 1.1 Kebutuhan untuk rapat dan peserta yang relevan diidentifikasi<br>1.2 Pertemuan di atur sesuai dengan kebutuhan dan dalam batas waktu yang ditetapkan<br>1.3 Agenda rapat di kembangkan sesuai dengan tujuan<br>1.4 Informasi mengenai butir-butir agenda di dapatkan atau di teliti untuk di diskusikan dalam rapat<br>1.5 Dokumen rapat di siapkan dan di kirimkan kepada peserta dalam batas waktu yang di tentukan jika di perlukan                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 02 Melaksanakan rapat                                 | 2.1 Rapat di pimpin sesuai dengan prosedur dan tata cara perusahaan<br>2.2 Pendekatan kepada orang lain di gunakan dengan gaya komunikasi yang tepat untuk memotivasi komunikasi terbuka dan membangun<br>2.3 Kesepakatan tentang tujuan dan pelaksanaan rapat di capai.<br>2.4 Informasi dan ide-ide di sampaikan secara jelas dan ringkas<br>2.5 Kesempatan diberikan kepada seluruh peserta untuk kontribusi<br>2.6 Jalannya rapat di kendalikan agar tidak menyimpang dari tujuan yang sudah di sepakati<br>2.7 Rapat di laksanakan sesuai dengan waktu yang di setuju atau menyesuaikannya dengan kesepakatan dari peserta<br>2.8 Risalah rapat di catat dengan tepat jika di perlukan |
| 03 Mengadakan wawancara dan menindaklanjuti pertemuan | 3.1 Memroses dan mendistribusikan dengan benar dokumentasi pertemuan.<br>3.2 Menyampaikan kepada rekan sejawat tentang hasil dari pertemuan.<br>3.3 Menghubungkan hasil kerja pertemuan ke dalam jadwal kerja saat ini dengan tugas-tugas utama dan pelaksanaan sepantasnya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk semua sektor pariwisata dan hospitalitas.

1. Tipe pertemuan dapat juga dimasukkan dan tidak terbatas pada:

Informal

Formal

One-off (pertemuan tunggal)

Biasa

Adhoc (khusus)

### 2. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan dalam bidang-bidang berikut di perlukan :

- 2.1 Standar prosedur rapat dan tata cara protokol
- 2.2 Manajemen waktu
- 2.3 Keterampilan berkomunikasi secara lisan dan tulisan dalam hubungannya dengan pelaksanaan rapat (pertemuan)

## PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat di uji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui simulasi. Pelaksanaan simulasi harus termasuk pertemuan yang sebenarnya. Hal ini harus didukung oleh berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

### 1. Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk membuat rencana yang efektif dan menyelenggarakan pertemuan
- 1.2 Kemampuan untuk menggunakan keterampilan berkomunikasi yang efektif dalam menyelenggarakan pertemuan-pertemuan

### 2 Kaitan dengan Unit Lain:

Unit ini harus di uji dengan atau setelah unit-unit berikut ini:

“Menangani Situasi Konflik”

Unit ini mendukung performansi yang efektif dalam jajaran dengan unit-unit lainnya. Dengan demikian unit ini dapat disampaikan/dinilai dalam hubungannya dengan unit-unit lain yang terkait. Sebagai contoh dapat juga di masukkan unit kompetensi lain dan tidak terbatas pada:

- 2.1 “Memonitor Kegiatan Kerja”
- 2.2 “Mengembangkan, Melaksanakan dan Mengevaluasi Rencana Operasional”
- 2.3 “Memimpin dan Mengelola Orang”

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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



**KODE UNIT : PAR.UJ03.006.01**

**JUDUL UNIT : Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur Penjelasan Unit**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini membahas pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengembangkan dan melaksanakan cara-cara baru dalam bekerja. Hal ini meliputi unsur-unsur perencanaan, dan fokusnya adalah perencanaan strategi operasional jangka pendek dan pencapaian tujuan di tempat kerja.

| ELEMEN KOMPETENSI                   | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Merencanakan sistem dan prosedur | 1.1 Persyaratan system dan prosedur di identifikasi dan di klarifikasi melalui pemantauan tempat kerja dan berkonsultasi secara terus menerus dengan kolega dan pelanggan<br>1.2 Masalah di identifikasi dan di atasi dengan cepat<br>1.3 Tanggapan yang mungkin ada di identifikasi dan di kembangkan dengan berkonsultasi dengan kolega<br>1.4 Tanggapan diberikan secepatnya sesuai dengan kebutuhan operasional dan tujuan perusahaan<br>1.5. Hal-hal yang berkaitan dengan sumberdaya manusia dan keuangan di pertimbangkan |
| 02 Menetapkan sistim dan prosedur   | 2.1 Sistem dan prosedur baru di beritahukan terlebih dahulu kepada kolega<br>2.2 Sistem dan prosedur di tempat kerja di perkenalkan kepada pelanggan dan kolega dengan gangguan seminimal mungkin<br>2.3 Pelatihan dan dukungan disediakan sebagaimana dibutuhkan                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 03 Mengulas sistem dan prosedur     | 3.1 Efisiensi dan efektivitas sistem di tempat kerja di pantau.<br>3.2 Saran dari kolega pada berbagai tingkatan di cari untuk peningkatan.<br>3.3 Penyesuaian dibuat secepatnya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

#### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk semua sektor pariwisata dan hospitalitas

**1. Sistem dan prosedur lain dapat juga dimasukkan dan tidak terbatas pada:**

- 1.1. Prosedur layanan pelanggan
- 1.2. Prosedur bar atau restoran
- 1.3. Sistem pengelolaan dapur
- 1.4. Sistem pengelolaan tata graha
- 1.5. Sistem administrasi kantor
- 1.6. Prosedur pemesanan tiket
- 1.7. Kegiatan tour

**2. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang beriku di perlukan :

- 2.1. Prinsip dasar perencanaan
- 2.2. Pengetahuan yang lebih mendalam mengenai system atau prosedur yang akan di perkenalkan
- 2.3. Peraturan kerangka kerja perusahaan yang harus di laksanakan oleh perusahaan tersebut

**PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat di uji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Berkas-berkas yang menunjukkan pengalaman dalam bidang kerja tertentu sangatlah di butuhkan. Kegiatan simulasi harus mencerminkan keadaan tempat kerja dan mungkin membutuhkan waktu tertentu untuk memberikan kesempatan kepada kandidat menunjukkan pelaksanaan yang berkesinambungan dan memantau dampak yang timbul dari unit ini. Simulasi ini harus di dukung dengan berbagai metoda untuk menilai pengetahuan pokok yang dikuasai.

**1. Aspek kritikal/Penting untuk Penilaian:**

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk mengembangkan dan menerapkan secara khusus sistem/prosedur dalam konteks pariwisata dan industri hospitalitas
- 1.2 Pengetahuan dari proses pengaplikasian untuk kesuksesan pengembangan dan penerapan
- 1.3 Pengetahuan tentang masalah-masalah yang mungkin timbul dalam pengembangan dan penerapan dari sistem dan prosedur

**2. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit ini mendukung performansi yang efektif dalam jajaran dengan unit-unit lain. Dengan demikian unit ini dapat di sampaikan/di nilai dalam hubungannya dengan unit-unit lain yang terkait. Sebagai contoh dapat juga dimasukkan unit kompetensi lain dan tidak terbatas pada:

- 2.1 "Memantau Kegiatan Kerja"
- 2.2 "Merekrut, menyeleksi dan memberikan pengenalan staf"
- 2.3 "Memimpin dan Mengelola Sumber Daya Manusia"

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi

sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias pada sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.007.01**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan tentang Hukum untuk Keperluan Bisnis**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini membahas pengetahuan keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk meyakinkan bahwa perusahaan telah memenuhi peraturan pemerintah tentang industri kepariwisataan dan hospitalitas.

| ELEMEN KOMPETENSI                                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Meneliti informasi tentang hukum untuk keperluan bisnis | 1.1 Sumber-sumber informasi tentang hukum dan undang-undang diidentifikasi dan didapatkan<br>1.2 Informas yang sesuai dengan bisnis di seleksi dan di analisa<br>1.3 Informasi dicatat dan di distribusikan.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 02 Meyakinkan terpe terpenuhinya persyaratan hukum         | 2.1 Kebutuhan akan saran hukum di nilai dan dicari apabila diperlukan<br>2.2 Informasi dan mengorganisir pelatihan bagi kolega dan staf diperbaharui bila diperlukan<br>2.3 Informasi disebarluaskan kepada kolega yang terkait dalam waktu yang tepat<br>2.4 Sistem dan prosedur di tempat kerja di susun dan di tetapkan untuk memastikan dipenuhinya hukum yang berlaku<br>2.5 Aspek usaha yang melanggar peraturan di identifikasi dan dengan segera di kembangkan dan dilaksanakan perubahannya |
| 03 Memutakhirkan Pengetahuan tentang Hukum                 | 3.1 Penelitian formal maupun informal di gunakan untuk memutakhirkan pengetahuan tentang persyaratan hukum untuk keperluan bisnis<br>3.2 Pengetahuan yang mutakhir di bagikan kepada kolega dan menerapkannya pada perencanaan dan pengoperasian di tempat kerja                                                                                                                                                                                                                                     |

#### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diterapkan pada seluruh aspek kepariwisataan dan hospitalitas.

- Sumber-sumber informasi yang sah dan penelitian baik formal maupun informal dapat di peroleh melalui beberapa referensi di bawah ini, akan tetapi tidak terbatas pada sumber-sumber itu saja antara lain :**

- 1.1. Buku-buku referensi
  - 1.2. Media massa
  - 1.3. Himpunan/Perkumpulan pengusaha dan industri
  - 1.4. Jurnal-jurnal industri
  - 1.5. Internet
  - 1.6. Para Pelanggan dan para pemasok sebagai yang utama
- Para ahli/pakar yang ditinjau

## **2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut diperlukan :

- 2.1 Pengetahuan dari penetapan undang-undang dan hokum yang berkaitan dengan bidang pariwisata dan hospitalitas seperti : kontrak, asuransi, perizinan, perpajakan, industri terkait, program pensiun dsb.
- 2.2 Undang-Undang yang di syaratkan dalam perniagaan (bisnis)
- 2.3 Tanggungjawab dan jaminan dari pimpinan dan direktur
- 2.4 Keterampilan penelitian

## **PANDUAN PENILAIAN**

Unit ini dapat dilakukan penilaian baik pada saat bekerja maupun di luar pekerjaan. Penilaian seharusnya meliputi praktek demonstrasi baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal tersebut didukung oleh metode-metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.

### **1. Aspek Penting dalam Penilaian:**

Menemu kenali

- 1.1. Pemahaman tentang peraturan-peraturan pemerintah yang memberikan dampak pada pengoperasian sektor industri tertentu
- 1.2 Pengetahuan tentang bagaimana cara mendapatkan informasi terkini untuk dapat diterapkan pada pengoperasian bisnis
- 1.3 Pelaksanaan pengetahuan tentang hokum harus di fokuskan secara khusus pada masalah dan situasi kerja di bidang pariwisata dan hospitalitas

### **2. Kaitan dengan Unit Lain:**

Terdapat hubungan yang erat antara isi dari unit ini dengan isi dari unit kepemimpinan dan administratif yang lain.

Harus diperhatikan untuk tidak terjadi pengulangan dalam pelatihan atau penilaian. Baik pelatih maupun yang dilatih harus dapat menentukan apakah pengetahuan tentang hukum sudah tercakup dalam pelaksanaannya dengan unit lain atau sebagai suatu unit yang terpisah.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Ragam situasi akan membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

- KODE UNIT** : **PAR.UJ03.008.01**
- JUDUL UNIT** : **Menyusun Jadwal Staf**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini membahas pengetahuan dan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengembangkan jadwal kerja staf. Ini dapat di laksanakan oleh staf ahli yang berdedikasi, penyelia atau manajer, tergantung pada sektor dan perusahaan

| ELEMEN KOMPETENSI                                   | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengembangkan dan melaksanakan Jadwal kerja Staf | 1.1 Jadwal kerja dikembangkan sesuai dengan kesepakatan perusahaan.<br>1.2 Jadwal kerja yang disusun harus mengacu pada peningkatan efisiensi operasional, pelayanan pelanggan dan penghematan biaya upah<br>1.3 Jadwal kerja dirancang untuk memenuhi dana upah yang ada.<br>1.4 Tugas-tugas di kombinasikan untuk efektifitas penggunaan staf<br>1.5 Jadwal kerja di kembangkan dengan mempertimbangkan perpaduan yang paling efektif antara staf dan dasar keterampilan yang ada.<br>1.6 Jadwal kerja di rampungkan dan di komunikasikan kepada kolega yang terkait dalam batas waktu yang tersedia |
| 02 Menyimpan Data Staf                              | 2.1 Lembaran jadwal waktu dilengkapi dengan teliti dan dalam waktu kurun waktu tertentu.<br>2.2. Catatan staf diperbarui dengan akurat dan menyimpannya sesuai dengan prosedur perusahaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor pariwisata dan hospitalitas.

1. Penyusunan jadwal ini dapat diaplikasikan pada :

- 1.1 Masing-masing Departemen (bagian)
- 1.2 Perusahaan Besar
- 1.3 Proyek Khusus

### 2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan pada bidang – bidang berikut diperlukan :

Desain jadwal

Berbagai macam bentuk jadwal

2.3 Pengetahuan yang mendalam tentang daerah/lingkungan operasional

2.4 Pengaruh dari adanya hubungan industri dan masalah mengenai kesetaraan kesempatan kerja terhadap penyusunan jadwal karyawan

### **PANDUAN PENILAIAN:**

Sama dengan unit “ Memberikan bantuan monitoring kepada kolega bisnis”.

#### **1. Aspek kritisal/Penting untuk Penilaian:**

Menemu kenali :

1.1 Pemahaman tentang faktor-faktor yang mungkin timbul akibat di keluarkannya jadwal karyawan

1.2 Kemampuan untuk menyiapkan/menyusun jadwal karyawan sesuai dengan kerangka kerja dari kegiatan, system, prosedur yang telah ditetapkan dalam bidang pariwisata dan hospitalitas dalam jangka waktu yang telah disepakati.

#### **2. Kaitan dengan Unit lain:**

Terdapat kaitan yang sangat erat antara unit ini dengan jajaran unit lainnya yang dapat atau tidak dapat di berikan dan dilaksanakan oleh penyelia dan manajer di tempat kerja. Tergantung dari masing-masing sector dan tempat kerja, kombinasi pelatihan dan penilaian dapat di pertimbangan. Contoh unit kompetensi yang dapt di masukkan dan tidak terbatas pada :

2.1 “Memantau kegiatan kerja”

2.2 “Mengembangkan, melaksanakan dan mengevaluasi rencana operasional

2.3 “Memantau kinerja staf”

2.4 Tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, kombinasi penialaian dapat dipertimbangkan .

### **Kompetensi Kunci**

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



**KODE UNIT : PAR.UJ03.009.01**

**JUDUL UNIT : Merekrut, Menyeleksi dan Memberikan pengenalan Staf**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk merekrut, menyeleksi dan memberikan pengenalan staf di dalam kerangka rencana sumber daya manusia secara keseluruhan. Hal ini dapat dilaksanakan oleh staf khusus yang berdedikasi, para penyelia operasional atau para manager tergantung pada sektor dan perusahaan.

| ELEMEN KOMPETENSI               | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengenal Kebutuhan Rekrutmen | 1.1 Kebutuhan rekrutmen jangka pendek diidentifikasi dapat dikenali berdasarkan pemantauan terhadap pelayanan dan tingkat efisiensi di tempat kerja.<br>1.2 Kebutuhan staf dikonsultasikan dengan kolega.<br>1.3 Kriteria dikembangkan berdasarkan kebutuhan khusus yang teridentifikasi<br>1.4 Apabila diperlukan uraian tugas digunakan.<br>1.5 Usulan perekrutan disetujui sesuai dengan kebijakan perusahaan.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 02 Melaksanakan Rekrutmen       | 2.1 Iklan untuk posisi yang diperlukan dibuat, setelah disetujui dan dipublikasikan sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan.<br>2.2. Lamaran diproses menurut kebijakan perusahaan.<br>2.3. Keputusan beserta informasi lain mengenai perekrutan disampaikan kepada pelamar dalam tenggang waktu yang wajar.<br>2.4. Wawancara dan proses seleksi lain diatur menurut kebijakan perusahaan.<br>2.5. Tawaran pekerjaan dibuat menurut kebijakan perusahaan.<br>2.6. Penjelasan yang diperlukan diberikan kepada calon pekerja menurut kebijakan perusahaan dan persyaratan peraturan industri.<br>2.7. Dokumen diproses dan diarsipkan menurut kebijakan perusahaan |

| ELEMEN KOMPETENSI                               | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03 Menyeleksi Staf                              | 3.1. Lamaran dipertimbangkan berdasarkan kriteria.<br>3.2. Wawancara dan prosedur seleksi lainnya dilaksanakan sesuai dengan kebijakan perusahaan.<br>3.3. Selama proses seleksi Pelamar diperlakukan secara sopan.<br>3.4. Kriteria seleksi dipergunakan sebagai dasar seleksi. |
| 04 Merencanakan dan Mengatur Program pengenalan | 4.1 Program induksi direncanakan dan diatur untuk memperkenalkan karyawan baru ke tempat kerja.<br>4.2 Program pengenalan untuk memperkenalkan tempat kerja direncanakan dan diatur.<br>4.3 Informasi mengenai kultur perusahaan dimasukkan kedalam program pengenalan.          |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan terhadap seluruh sektor pariwisata dan sektor hospitalitas

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut diperlukan :

- 1.1 Tehnik wawancara
- 1.2 Maksud dan isi dari program induksi
- 1.3 Peraturan Pemerintah yang berkaitan dengan rekrutmen dan seleksi karyawan
- 1.4 Kesetaraan kesempatan kerja
- 1.5 Prosedur penolakan kerja
- 1.6 Penerbitan kesepakatan perusahaan (perjanjian kerja)

### PANDUAN PENILAIAN:

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### 1. Aspek kritical/Penting untuk Penilaian:

Menemu-kenali

Kemampuan untuk menentukan kriteria seleksi yang akurat untuk rekrutmen, melaksanakan wawancara secara adil dan efektif serta proses seleksi berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

Memahami sistim administrasi rekrutmen dan ketentuan serta undang-undang yang berlaku di tempat rekrutmen.

## 2. Kaitan dengan Unit lain :

Unit ini mendukung performansi yang efektif dalam jajaran dengan unit-unit lain. Dengan demikian unit ini dapat di sampaikan/dinilai dalam hubungannya dengan unit-unit yang terkait. Sebagai contoh dapat juga dimasukkan unit kompetensi lain dan tidak terbatas pada :

- 2.1 “Menyusun Jadwal Staf”
- 2.2. “Memantau kinerja Staf”
- 2.3. “Memimpin dan mengelola sumber daya manusia”
- 2.4. “Mengelola keanekaragaman di tempat kerja”

Di sini terdapat kaitan antara unit ini dengan beberapa unit yang terkait dan yang berkenaan dengan masalah tenaga kerja. Tergantung pada sektor dan tempat kerja seseorang, penyampaiannya dapat di gabungkan, namun diperlukan pula penilaian yang terpisah. Perlu di perhatikan jangan sampai terjadi duplikasi dengan unit “Mengembangkan dan memelihara pengetahuan tentang hukum untuk keperluan bisnis”.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias pada sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT** : **PAR.UJ03.010.01**

**JUDUL UNIT** : **Mengelola Hubungan Di Tempat Kerja**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk mengelola hubungan kerja dan perspektif hubungan industrial. Hal ini difokuskan pada keahlian yang di butuhkan oleh semua manajer.

| ELEMEN KOMPETENSI                                              | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Membangun suasana positif dalam hubungan industrial         | 1.1 Karyawan disiapkan dengan keterangan yang pasti dan sebagian pada bidang industri.<br>1.2 Perubahan pada tempat kerja atau persoalan yang membuat ketidakamanan sosial industri.<br>1.3 Penemuan berpotensi yang diidentifikasi dan faktor dari luar.<br>1.4 Kondisi yang baik dan kepegawaian diciptakan sehubungan dengan dengan peraturan dan persetujuan di bidang industri.<br>1.5 Mekanisme untuk konsultasi dengan pegawai dan mengadakan hubungan dua arah.<br>1.6 Menetapkan susunan konsultasi, identifikasi dan resolusi. |
| 02 Membangun dan menerapkan prosedur hubungan industrial resmi | 2.1. Prosedur sesuai dengan konsultasi dikembangkan dengan pihak terkait yang berhubungan dengan :<br>2.1.1. Penyaluhan<br>2.1.2. Pendisiplinan Staf<br>2.1.3 Kelemahan dan,<br>2.1.4 Resolusi Perselisihan<br>2.2. Prosedur dikomunikasikan pada staf yang bersangkutan.<br>2.3. Proses yang sudah disetujui digunakan dan memantau penyesuaian yang telah di konsultasikan dengan pihak-pihak terkait                                                                                                                                  |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diterapkan pada semua sektor pariwisata dan sektor hospitalitas. Pihak yang terkait dengan sektor pariwisata meliputi serikat kerja dan para pemberi kerja (majikan).

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut diperlukan :

- 1.1 Pandangan umum mengenai sistem industri yang berlaku secara nasional, propinsi dan daerah.
- 1.2 Peran dan serikat kerja di bidang pariwisata dan hospitalitas.
- 1.3 Peran kelompok pemberi kerja (majikan) di bidang pariwisata dan hospitalitas.
- 1.4 Ketetapan-ketetapan yang disepakati.
- 1.5 Prosedur penentuan tempat kerja.
- 1.6 Prosedur bimbingan, pengaduan dan penyelesaian perselisihan.

### **PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat di uji di dalam dan di luar tempat kerja . Penilaian hendaknya meliputi demonstras praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Bukti kemampuan suatu jabatan harus sesuai dengan pengalaman kerja. Kegiatan simulasi harus mencerminkan tempat kerja dan mungkin memerlukan waktu yang lama untuk memberikan kesempatan kandidat memperagakan kemampuannya secara utuh. Penilaian harus di dukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### **1. Aspek Penting dalam Penilaian:**

Menemu kenali :

- 1.1 Pengetahuan mengenai masalah hubungan industrial yang berlaku untuk sektor tertentu.
- 1.2 Kemampuan untuk memahami kesepakatan industrial.
- 1.3 Kemampuan mengembangkan prosedur penanganan persoalan industrial di tempat kerja.

#### **2. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit ini harus dinilai dengan bersama-sama dengan atau setelah unit-unit sebagai berikut:

- 2.1 “Menangani Konflik”
- 2.2 “Membangun dan melaksanakan Hubungan Kerja Bisnis”
- 2.3 “Memantau Kegiatan Kerja”
- 2.4 “Memimpin dan Mengelola sumber daya manusia”
- 2.5 “Mengelola ke anekaragaman di Tempat Kerja”

Ketelitian sangat diperlukan untuk menghindari terjadinya duplikasi dengan unit PAR.UJ03.001.01, “Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan tentang Hukum untuk keperluan Bisnis”.

Harus diperhatikan bagaimana orang mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada terhadap sector tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.011.01**

**JUDUL UNIT : Menerima Dan Menyimpan Barang**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk menerima dan menyimpan barang dalam industri pariwisata dan hospitalitas. Pengetahuan ini dipusatkan pada prosedur penanganan barang secara umum yang dibutuhkan dalam berbagai konteks.

| ELEMEN KOMPETENSI                      | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengambil kiriman persediaan barang | <p>1.1 Secara seksama barang yang datang diperiksa sesuai dengan pesanan dan dokumen pengiriman menurut prosedur perusahaan</p> <p>1.2 Secara seksama variasi diidentifikasi serta mencatat dan mengkomunikasikan penyimpangan dengan orang yang tepat</p> <p>1.3. Keutuhan mutu, tanggal kadaluwarsa, kerusakan atau kekurangan barang di periksa dan mencatatnya sesuai dengan kebijakan perusahaan</p>                                                                                                                                                                                              |
| 02 Menyimpan persediaan barang         | <p>2.1 Semua barang dibawa secara aman ke area penyimpanan yang tepat tanpa kerusakan.</p> <p>2.2 Barang disimpan pada lokasi yang tepat dalam areanya sesuai dengan prsedur keamanan perusahaan.</p> <p>2.3 Barang diberi lebel sesuai dengan prosedur perusahaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 03 Merotasi dan memelihara barang      | <p>3.1 Persediaan barang dirotasi berdasarkan kebijakan perusahaan.</p> <p>3.2 Persediaan barang dipindahkan berdasarkan keamanan dan persyaratan kebersihan</p> <p>3.3 Mutu barang diperiksa dan dilaporkan.</p> <p>3.4 Kelebihan barang di tempatkan pada tempat penyimpanan atau mengeluarkannya sesuai dengan kebijakan perusahaan.</p> <p>3.5 Area barang dipelihara sesuai dengan persyaratan perusahaan dan/atau pemerintah dan segera mengidentifikasi semua masalah</p> <p>3.6 Sistem pencatatan barang digunakan serta melaporkannya sesuai dengan persyaratan kecepatan dan ketertiban.</p> |

**BATASAN VARIABEL**

Unit ini berlaku untuk semua sektor pariwisata dan hospitalitas.

Unit ini bisa digunakan untuk penerimaan pasokan barang baik dari pemasok internal maupun eksternal.

**1. Sistim pengontrolan pasokan barang dapat secara :**

- 1.1 Manual
- 1.2 Komputerisasi

**2. Pasokan barang dapat berupa dan tidak terbatas pada :**

- 2.1 Makanan
- 2.2 Minuman
- 2.3 Peralatan
- 2.4 Linen (bahan kain)
- 2.5 Alat tulis kantor
- 2.6 Brosur
- 2.7 Voucher dan tiket
- 2.8 Produk cinderamata

**3. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai**

Untuk menunjukkan kemampuan bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut diperlukan :

- 3.1 Prinsip pengontrolan stok
- 3.2 Contoh umum sistim dan dokumentasi pengontrolan pasokan barang dalam pariwisata dan sector hospitalitas
- 3.3 Sistem pengamanan pasokan barang
- 3.4 Prosedur pengangkutan dan penanganan yang aman
- 3.5 Pengetahuan dasar mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pasokan barang tertentu

**PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat di uji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik penerimaan dan penyimpanan pasokan barang di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus di dukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang di kuasai

**1. Aspek kritis/Penting untuk Penilaian:**

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk menerima dan menyimpan pasokan barang secara tepat, efisien dan aman
- 1.2 Pengetahuan mengenai masalah keselamatan dan keamanan
- 1.3 Bagi mereka yang bekerja dalam lingkungan yang berhubungan dengan penyimpanan makanan dan minuman, pembuktian juga harus meliputi suatu demonstrasi atas pemahaman dan pertimbangan masalah kesehatan dan higienis



## 2. Kaitan dengan Unit lain:

Unit ini sangat kuat kaitannya dengan sejumlah besar dari unit operasi lainnya. Penerimaan dan penyimpanan pasokan barang ditangani oleh orang-orang yang bekerja pada semua sektor pariwisata dan hospitalitas. Dengan demikian unit ini dapat di sampaikan/dinilaidalam hubungannya dengan unit-unit lain yang terkait. Unit-unit ini harus diseleksi untuk disesuaikan dengan sektor industri dan tempat kerja tertentu

Unit “Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja”

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.012.01**

**JUDUL UNIT : Mengawasi dan Memesan Barang**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengawasi dan memesan barang dalam industri pariwisata dan hospitalitas.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                 | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Jumlah dan catatan barang                                      | 1.1 Jumlah barang di pantau dan di pertahankan pada jumlah yang ditentukan perusahaan<br>1.2 Sistem keamanan barang di pantau dan disesuaikan apabila diperlukan<br>1.3 Siklus pemesanan kembali barang di pertahankan dan di sesuaikan sesuai dengan kebutuhan<br>1.4 Para kolega di informasikan akan tanggungjawab pribadi mereka terhadap pencatatan barang<br>1.5 Catatan penyimpanan dan pemindahan barang dipelihara sesuai dengan prosedur perusahaan<br>1.6. Arus barang di pantau dan di identifikasi serta melaporkan barang yang terjual dengan cepat/lambat sesuai dengan prosedur perusahaan. |
| 02 Mengorganisasi dan Melaksanakan Penghitungan persediaan barang | 2.1 Perhitungan persediaan barang pada waktu yang tepat di organisir dan memberikan tanggung jawab kepada staf<br>2.2 Laporan yang akurat di buat atas data penghitungan persediaan barang dalam batas waktu yang ditentukan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 03 Mengidentifikasi persediaan barang yang hilang                 | 3.1 Secara tepat barang yang hilang di identifikasi dan di catat serta di nilai berdasarkan prediksi potensi kehilangan secara berkala<br>3.2 Kehilangan barang dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan<br>3.3 Kehilangan yang dapat di hindari di identifikasi dan di tetapkan alasannya<br>3.4 Penyelesaian masalah untuk mencegah kehilangan yang dapat di hindari pada di rekomendasikan dan di laksanakan                                                                                                                                                                                         |
| 04 Memproses Pemesanan barang                                     | 4.1 Pemesanan barang di proses secara tepat sesuai dengan prosedur perusahaan<br>4.2 Sistem pemesanan dan pencatatan barang di pelihara dengan teliti .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| ELEMEN KOMPETENSI            | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | 4.3 Persetujuan pembelian dan penyediaan barang di gunakan dengan benar serta mencatat rincian yang sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 05 Menindaklanjuti pemesanan | 5.1 Proses penyampaian barang di pantau untuk memenuhi batas waktu yang disetujui.<br>5.2 Hubungan dengan kolega dan pemasok di jalin untuk menjamin kelestarian penyediaan barang.<br>5.3 Masalah mutu penyediaan barang di serahkan kepada orang yang tepat serta di tindaklanjuti sesuai dengan kebijakan perusahaan<br>5.4 Barang di distribusikan sesuai dengan alokasi yang di setujui |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk semua sektor pariwisata dan hospitalitas.

Unit ini dapat digunakan untuk pasokan barang baik dari pemasok internal maupun eksternal.

#### 1. Sistem pengontrolan Pasokan barang dapat secara :

- 1.1. Manual
- 1.2. Komputerisasi

#### 2. Pasokan barang dapat meliputi dan tidak terbatas pada:

- 2.1 Makanan
- 2.2 Minuman
- 2.3 Peralatan
- 2.4 Linen (bahan kain)
- 2.5 Alat tulis kantor
- 2.6 Brosur
- 2.7 Voucher dan ticket
- 2.8 Produk cinderamata

#### 3. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut diperlukan :

- 3.1 Teknik memelihara/memenuhi jumlah (tingkatan) pasokan barang yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 3.2 Prosedur penghitungan jenis-jenis pasokan barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 3.3 Sistem pencatatan data suplai barang
- 3.4 Sistem pengamanan suplai barang

**PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini bisa di uji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja mengenai penerimaan dan penyimpanan pasokan barang atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus di dukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

**1. Aspek kritical/Penting untuk Penilaian**

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk mengadakan penyediaan pasokan barang secara berkesinambungan dalam konteks kepriwisataaan dan hospitalitas
- 1.2 Kemampuan untuk memberikan data yang cepat dan akurat untuk melengkapi dan memelihara data suplai barang

**2. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit ini dapat dinilai bersama-sama dengan atau setelah unit berikut :

Unit - “Menerima dan Menyimpan Barang”

Dalam situasi yang berbeda jajaran dari unit-unit operasi khusus lainnya juga dibutuhkan untuk kelengkapan unit ini. Hal ini dapat berubah suai dengan sektor industri dan tempat kerja masing-masing.

Unit ini sangat kuat kaitannya dengan sejumlah besar dari unit operasi lainnya. Pengawasan dan pemesanan pasokan barang dapat dilakukan oleh orang-orang yang bekerja pada sektor pariwisata maupun sector hospitalitas dan industri hotel dan restoran. Beberapa kombinasi penilaian/pelatihan dapat di gabungkan dengan jajaran unit-unit lainnya yang terkait. Dengan sendirinya unit-unit tersebut harus di seleksi untuk disesuaikan dengan sektor industri dan tempat kerja khusus.

Dalam beberapa sektor industri unit ini dilakukan oleh tim utama dan pengawas/penyelia, dan dalam hal ini digabungkan dengan penilaian/pelatihan seperti misalnya “Memonitor Kegiatan Kerja”.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.013.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola dan Mengadakan Persediaan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk menetapkan sistem pengawasan dan pengadaan barang dalam industri pariwisata dan hospitalitas. Unit ini berkaitan langsung sektor atraksi atau taman hiburan.

| ELEMEN KOMPETENSI                                         | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengelola dan mengadakan persediaan                    | 1.1 Proses pemesanan dan penyediaan di tempat kerja di tetapkan dan di terapkan<br>1.2 Mutu pemesanan ekonomis berdasarkan informasi intern dan saran dari pemasok di tetapkan<br>1.3 Menentukan tingkatan stok disesuaikan dengan kondisi peak season, kegiatan khusus dan waktu giliran pemasok<br>1.4 Mengembangkan proses untuk meliputi pemantauan atas mutu selama proses penyediaan dan pengiriman.                                                                                                                                                      |
| 02 Menetapkan dan menerapkan sistem pengawasan persediaan | 2.1 Sistem pengawasan persediaan barang dikembangkan dan dikomunikasikan kepada seluruh staf yang bersangkutan.<br>2.2 Sistem pengawasan khusus di terapkan untuk beberapa jenis barang yang terlihat mudah terbangun atau hilang.<br>2.3 Suatu cakupan data di gunakan untuk mengitung standar, metode dan ukuran , kemudian dikomunikasikan kepada pegawai yang bersangkutan<br>2.4 Sistem dalam tempat kerja dipantau dan menyesuainya sesuai dengan masukan dan pengalaman operasional<br>2.5 Staf dilatih untuk mengurangi terbangunnya persediaan barang. |
| 03 Mengembangkan pengaturan penyediaan secara optimal     | 3.1 Mutu penyediaan berdasarkan masukan dari rekan sejawat dan pelanggan di evaluasi<br>3.2 Pemasok yang berpotensi sesuai dengan persyaratan perusahaan di telusuri dan di tinjau<br>3.3 Spesifikasi pembelian di kembangkan<br>3.4 Pemasok dinilai berdasarkan spesifikasi<br>3.5 Sumber penyediaan berdasarkan penilaian di sesuaikan                                                                                                                                                                                                                        |

#### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk semua pengembangan di sektor pariwisata dan hospitalitas.

**1. Pasokan barang dapat dan tidak terbatas pada:**

- 1.1. Makanan dan minuman
- 1.2. Linen (bahan kain)
- 1.3. Peralatan rumah tangga
- 1.4. Alat tulis Kantor
- 1.5. Alat pembersih dan bahan kimia
- 1.6. Perlengkapan umum
- 1.7. Cinderamata

**2 Data mengenai sistem pemantauan pasokan barang dapat meliputi dan tidak terbatas pada :**

- 2.1 Sitim penjualan terpadu
- 2.2 Buku catatan
- 2.3 Buku besar
- 2.4 Kartu barang (Bin card)
- 2.5 Sistem inventarisasi pasokan barang
- 2.6 Sistem penafsiran pasokan barang
- 2.7 Sistem pelaporan pasokan barang

**3. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kemampuan bukti pengetahuan dan keterampilan bidang-bidang beriku diperlukan :

- 3.1 Metode penafsiran pasokan barang
- 3.2 Metode tes akhir
- 3.3 Perencanaan
- 3.4 Pengetahuan mengenai pemasok dan situasi pasar

**PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini bisa diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja ataupun melalui bentuk simulasi. Berkas-berkas mengenai jabatan/tingkatan sebagai bukti yang berhubungan dengan pengalaman dapat dipertimbangkan. Kegiatan simulasi harus mencerminkan suasana di tempat kerja dan membutuhkan waktu tertentu untuk memungkinkan calon dapat terus menerus melakukan dan memantau aspek unit ini. Penilaian ini harus didukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

**1. Aspek kritikal/Penting untuk Penilaian:**

Menemu kenali :

Kemampuan untuk mengembangkan sistem pembelian dan pengawasan pasokan barang dalam konteks kepariwisataan atau sektor hospital secara khusus

**2. Kaitan dengan Unit lain:**

- 3.1 Unit "Membangun dan Melaksanakan hubungan kerja Bisnis"
- 3.2 Mengembangkan, melaksanakan dan mengawasi rencana operasional

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan

dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sector tertentu agar dapat di sesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.014.01**

**JUDUL UNIT : Memperkecil Pencurian**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk memelihara tempat kerja yang aman dalam suatu usaha pariwisata.

| ELEMEN KOMPETENSI                       | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menggunakan sistem pengamanan barang | 1.1 Sistem dan prosedur keamanan perusahaan yang sesuai dengan kebijakan perusahaan di gunakan<br>1.2 Uang kas/tunai sesuai dengan kebijakan perusahaan ditangani dan di amankan<br>1.3 Perilaku pelanggan yang mencurigakan sesuai dengan kebijakan perusahaan diamati dan di tangani<br>1.4 Pencuri dari dalam maupun dari luar di tangani sesuai dengan kebijakan perusahaan<br>1.5 Produk dan peralatan disimpan secara aman                                                                              |
| 02 Mengurangi pencurian                 | 2.1 Tindakan tepat diambil untuk mengurangi pencurian dengan menggunakan prosedur perusahaan<br>2.2 Barang dengan label harganya di cocokkan (jika dapat dilakukan).<br>2.3 Barang yang mudah dicuri diawasi sesuai dengan kebijakan perusahaan.<br>2.4 Keamanan uang kas/uang tunai, mesin kas dan kunc dijaga sesuai dengan kebijakan perusahaan<br>2.5 Keamanan persediaan barang dan peralatan yang berkenaan dengan pelanggan, staff dan pihak kontraktor luar dijaga sesuai dengan kebijakan perusahaan |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk semua sektor pariwisata. Unit ini mempunyai kaitan khusus untuk daya tarik wisata, taman hiburan dan pusat informasi dimana barang-barang penjualan merupakan bagian dari keseluruhan operasi bisnis.

#### 1. Variabel berikut meliputi :

- 1.1. Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai keamanan
- 1.2. Kebijakan perusahaan termasuk dalam pelaksanaan peraturan keamanan setempat dan pemerintahan propinsi, jika ada



- 1.3. Luas, jenis dan lokasi perusahaan
- 1.4. Jenis-jenis barang dan jasa perusahaan
- 1.5. Persyaratan keamanan khusus keamanan terhadap barang-barang penjualan
- 1.6. Jenis-jenis dari peralatan keamanan

**2. Prosedur keamanan mungkin dapat melibatkan dengan:**

- 2.1 Pelanggan
- 2.2 Karyawan
- 2.3 Kunci-kunci
- 2.4 Pengunjung, perwakilan penjualan, kontraktor, penjual
- 2.5 Persediaan
- 2.6 Catatan/arsip
- 2.7 Kas/uang tunai, kredit
- 2.8. Peralatan/sarana
- 2.9 Tempat/ruangan/gedung (lingkungan)
- 2.10 Senjata genggam
- 2.11 Menggunakan peralatan keamanan seperti: sistem alarm, kamera pengintai, kaca cermin, area tertutup dan terlarang
- 2.12 Tingkatan dan jumlah karyawan, contoh: Kekurangan karyawan
- 2.13 Beragam Pelatihan bagi karyawan dari beberapa tingkatan
- 2.14 Kondisi rutin dan jam sibuk perusahaan
- 2.15 Karyawan tetap, paruh waktu atau sementara (tidak tetap)

**3. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :**

Pengetahuan dan keterampilan berikut ini sangat dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang digunakan dalam unit ini :

- 3.1 Kebijakan perusahaan mengenai keamanan
- 3.2 Kebijakan perusahaan mengenai pelaporan masalah dan kesalahan-kesalahan
- 3.3 Peraturan-peraturan tambahan, seperti pemeriksaan tas pelanggan
- 3.4 Sistem penjualan barang-barang perusahaan termasuk kartu harga, label, kode barang dan daftar harga/katalog jika ada
- 3.5 Prosedur keamanan yang berkenaan dengan penanganan kas/uang tunai, kartu kredit, kartu debit, serta transaksi dengan cek
- 3.6 Penempatan dan pengoperasian dari alat keamanan, termasuk kamera pengawas, alarm, dll
- 3.7 Prosedur pelaporan untuk pencurian di dalam maupun di luar perusahaan serta kondisi yang patut dicurigai

**PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

**1. Aspek kritikal/Penting untuk Penilaian:**

Menemu kenali :

Bukti dari pengetahuan dan keterampilan berikut ini perlu dipertimbangkan untuk mendemonstrasikan kompetensi dalam unit ini:

- 1.2 Kemampuan untuk menindaklanjuti prosedur keamanan
- 1.3 Pengetahuan untuk mengukur pencegahan pencurian dalam agen perjalanan

**2 Kaitan dengan Unit lain:**

- 2.1 Ada kaitan erat dengan semua unit penjualan barang
- 2.2 Pengabungan penyampaian/penilaian dapat juga dilakukan.

**Kompetensi Kunci**

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

## ADMINISTRASI UMUM

| NO | KODE UNIT        | JUDUL UNIT                                                                       |
|----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | PAR.UJ.03.001.01 | Melakukan komunikasi melalui telepon                                             |
| 2  | PAR.UJ.03.002.01 | Melakukan prosedur administrasi                                                  |
| 3  | PAR.UJ.03.003.01 | Mengumpulkan dan menyajikan informasi                                            |
| 4  | PAR.UJ.03.004.01 | Menyiapkan dokumen bisnis                                                        |
| 5  | PAR.UJ.03.005.01 | Merencanakan dan mengelola rapat                                                 |
| 6  | PAR.UJ.03.006.01 | Merencanakan dan menetapkan sistem dan prosedur                                  |
| 7  | PAR.UJ.03.007.01 | Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan tentang hukum untuk keperluan bisnis |
| 8  | PAR.UJ.03.008.01 | Menyusun jadwal staf                                                             |
| 9  | PAR.UJ.03.009.01 | Merekrut, menyeleksi dan memberikan pengenalan staf                              |
| 10 | PAR.UJ.03.010.01 | Mengelola hubungan di tempat kerja                                               |
| 11 | PAR.UJ.03.011.01 | Menerima dan menyimpan barang                                                    |
| 12 | PAR.UJ.03.012.01 | Mengawasi dan memesan barang                                                     |
| 13 | PAR.UJ.03.013.01 | Mengelola dan mengadakan persediaan                                              |
| 14 | PAR.UJ.03.014.01 | Memperkecil Pencurian                                                            |

**KODE UNIT : PAR.UJ03.015.01**

**JUDUL UNIT : Memproses Transaksi Keuangan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk memproses dan membuat neraca transaksi keuangan dalam konteks jajaran pariwisata dan hospitalitas

| ELEMEN KOMPETENSI                      | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Memproses penerimaan dan pembayaran | 1.1 Uang persediaan diterima dan diperiksa secara akurat dan menggunakan dokumen yang benar.<br>1.2 Penerimaan uang tunai diperiksa dengan akurat dan memberikan uang kembalian dengan benar.<br>1.3 Tanda terima pembayaran dipersiapkan dengan akurat dan membuatnya apabila diperlukan.<br>1.4 Transaksi tak tunai diproses sesuai dengan prosedur perusahaan dan lembaga keuangan.<br>1.5 Semua transaksi dicatat dengan benar dan tepat.<br>1.6 Dokumennya diperiksa terlebih dahulu dan pengeluaran uang dengan mengikuti prosedur perusahaan apabila akan melakukan pembayaran.<br>1.7. Semua transaksi dilakukan sesuai dengan tingkat kecepatan yang ditentukan oleh perusahaan dan standar pelayanan pelanggan. |
| 02 Menangani penerimaan                | 2.1. Neraca di buat sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan menurut kebijakan perusahaan.<br>2.2. Uang persediaan penerimaan dipisahkan dari uang yang diterima sebelum membuat neraca dan mengamankannya sesuai dengan prosedur perusahaan.<br>2.3. Saldo di hitung apabila diperlukan.<br>2.4. Dokumen transaksi tunai dan tak tunai di pindahkan dan di antar l mengikuti prosedur keamanan perusahaan.<br>2.5. Uang tunai dihitung secara akurat.<br>2.6. Dokumen-dokumen tak tunai dihitung secara akurat.<br>2.7. Sal;do semua transaksi tunai dan tak tunai di hitung dengan akurat.<br>2.8. Semua penerimaan di catat dengan mengikuti prosedur perusahaan.<br>.                                                  |

**BATASAN VARIABEL**

Unit ini dapat diaplikasikan terhadap semua sektor pariwisata dan hospitalitas

**1. Transaksi-transaksi yang dapat di masukkan dan tidak terbatas pada :**

- 1.1. Kartu kredit
- 1.2. Cek
- 1.3. Kartu Debet
- 1.4. Deposit
- 1.5. Pembayaran di muka
- 1.6. Slip Pembayaran
- 1.7. Beban Perusahaan
- 1.8. Penguangan kembali (refund)
- 1.9. Cek pelancong
- 1.10 Mata Uang Asing

**2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan keterampilan pada bidang-bidang berikut diperlukan :

- 2.1 Kemampuan dasar mengenai angka-angka
- 2.2 Prosedur penghitungan uang tunai
- 2.3 Prosedur melakukan transaksi selain tunai
- 2.4 Prosedur keamanan terhadap uang tunai dan dokumen-dokumen keuangan lainnya.

**PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat di uji didalam dan diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek ditempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai

**1. Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian:**

Menemu kenali.

- 1.1. Kemampuan melakukan transaksi keuangan yang aman dan akurat yang berada dalam batas waktu yang ditetapkan perusahaan.
- 1.2. Pengetahuan mengenai prinsip dasar penanganan uang tunai dan prosedur keamanannya

**2. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit ini berkaitan erat dengan unit-unit operasi lainnya yang cukup luas, sepanjang yang berkenaan dengan penanganan uang tunai. Dengan demikian unit ini dapat di sampaikan dan dinilai dalam hubungannya dengan unit-unit lain yang terkait seperti di sektor industri dan tempat kerja perorangan.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.016.01**

**JUDUL UNIT : Menyimpan Catatan Keuangan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan , keterampilan dan sikap yang dibutuhkan dalam memelihara catatan keuangan sehingga yang ditekankan adalah keterampilan pembukuan.

| ELEMEN KOMPETENSI                       | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Memantau prosedur transaksi keuangan | 1.1. Transaksi diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan<br>1.2. Neraca transaksi dibuat secara akurat<br>1.3. Neraca yang disiapkan oleh orang lain diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan<br>1.4. Sistem keuangan di implementasikan dan diawasi sesuai dengan prosedur perusahaan<br>1.5. Sistem dipantau dan diberikan masukan mengenai kemungkinan perbaikan kepada pimpinan yang tepat<br>1.6. Ketidaksesuaian diidentifikasi dan di selesaikan sesuai dengan tingkat tanggung jawab |
| 02 Menyelesaikan laporan keuangan       | 2.1. Laporan rutin diselesaikan secara akurat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan<br>2.2. Laporan disampaikan secara tepat waktu kepada bagian atau orang yang telah ditunjuk                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor pariwisata dan hospitalitas

#### 1 Sistem pembukuan dapat secara manual atau memakai computer

#### 2. Jurnal pemasukan dapat berkenaan dengan :

- 2.1. Penerimaan / pengeluaran kas
- 2.2. Penjualan secara tunai
- 2.3. Kas kecil
- 2.4. Jurnal pembelian
- 2.5. Jurnal penjualan
- 2.6. Jurnal pengembalian keluar (Return outwards jurnal)
- 2.7. Jurnal pengembalian masuk (Return inwards jurnal)
- 2.8. Jurnal utama buku besar
- 2.9. Jurnal pembayaran gaji

#### 3 Rekonsiliasi mungkin termasuk tetapi tidak terbatas pada

- 3.1 Kas kecil
- 3.2. Bank
- 3.3 Buku besar pembantu dan pengendalian Rekening
- 3.4. Persediaan bahan

#### 4. Pengetahuan Keterampilan Yang Harus dikuasai

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan pada bidang-bidang berikut diperlukan :

- 4.1 Prinsip pembukuan dan terminologi pembukuan
- 4.2 Sistem pembukuan yang sesuai dengan sektor industrinya

#### PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

##### 1. Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu kenali :

- 1.1. Aspek kemampuan untuk membuat pembukuan sesuai waktu yang telah ditetapkan dan sesuai dengan prosedur perusahaan
- 1.2. Pengertian akan asas pembukuan

##### 2. Kaitan dengan Unit Lain:

Karena unit ini berhubungan dengan ketrampilan pembukuan, maka dapat diajarkan atau dilakukan penilaian yang berkaitan dengan unit operasional lainnya sesuai dengan keadaan sektor industri tersebut maupun kebutuhan dari tempat kerja individu yang bersangkutan.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias pada sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

#### Kompetensi Kunci

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



**KODE UNIT** : **PAR.UJ03.017.01**

**JUDUL UNIT** : **Mengaudit Prosedur Keuangan**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini menjelaskan pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk melakukan audit atas prosedur finansial dalam artian luas sesuai dengan konteks dan usaha kepariwisataan.

| ELEMEN KOMPETENSI                       | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Memantau prosedur transaksi keuangan | 1.1 Transaksi diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan<br>1.2 Transaksi di seimbangkan secara akurat<br>1.3 Keseimbangan yang sudah diperiksa disiapkan sesuai dengan prosedur perusahaan<br>1.4 Sistem keuangan di implementasikan dan dikontrol sesuai dengan prosedur perusahaan<br>1.5 Sistem dipantau dan diberikan masukan secara berkala kepada perusahaan mengenai kemungkinan-kemungkinan perbaikan<br>1.6 Ketidaksesuaian ditemu kenali dan diselesaikan sesuai dengan level pertanggungjawaban |
| 02 Meyelesaikan laporan keuangan        | 2.1 Laporan rutin secara akurat dilengkapi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan<br>2.2 Laporan dikirimkan kepada bagian atau orang yang telah ditunjuk secara tepat waktu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor pariwisata dan hospitalitas.

#### 1. Transaksi keuangan atau laporan statistik berkaitan dengan :

- 1.1. Laporan keuangan / statistik harian, mingguan, bulanan
- 1.2. Rincia per department
- 1.3. Jumlah hunian kamar
- 1.4. Laporan penjualan
- 1.5. Pendapatan komisi
- 1.6. Pengembalian penjualan
17. Aktivitas akun komersil

- 1.8. Transaksi FOREX
- 1.9. Semua jenis pembayaran
- 2. Sistem keuangan mungkin termasuk tetapi tidak terbatas pada :**
  - 2.1. Kas kecil
  - 2.2. Kontrol orang yang berhutang (debitor)
  - 2.3. Prosedur perbankan
- 3. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut, diperlukan :

  - 3.1 Proses pengontrolan keuangan dan prosedurnya sesuai dengan sektor industrinya
  - 3.2 Proses audit serta laporan keuangan (internal dan eksternal)
  - 3.3 Pentingnya proses audit dan pelaporannya pada keseluruhan manajemen keuangan dari sebuah perusahaan

#### **PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung oleh berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### **1. Aspek Penting dalam Penilaian:**

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk melakukan audit serta melaporkan prosedur keuangan rutin dalam sebuah perusahaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
- 1.2 Pengertian akan sebuah proses mengaudit serta dampaknya terhadap manajemen keuangan

#### **2. Kaitan dengan unit lain**

Unit ini dinilai bersama-sama dengan atau sesudah unit ini :

- 2.1 Unit “Mempersiapkan laporan keuangan”
- 2.2 Unit “Memantau kegiatan kerja (terutama pada sector-sector dimana fungsi ini dijalankan oleh seorang supervisor dan pimpinan tim)

Karena unit ini berhubungan dengan proses audit secara umum, pelatihan maupun assessmentnya dapat dilakukan secara bersamaan dengan unit operasional maupun unit pelayanan sesuai dengan sektor industrinya dan perusahaan masing masing.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang memperhatikan konteks industrinya secara menyeluruh tanpa bias terhadap sektor tertentu.

Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu, agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT** : **PAR.UJ03.018.01**

**JUDUL UNIT** : **Mempersiapkan Laporan Keuangan**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk mempersiapkan laporan keuangan yang diperlukan guna memantau kinerja dari bisnis.

| ELEMEN KOMPETENSI                           | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Memasukan transaksi ke buku besar        | Transaksi dimasukkan secara akurat dari jurnal kedalam buku besar sesuai dengan prinsip akuntansi dan prosedur perusahaan                                                                                                                                                                                                         |
| 02. Membuat penyesuaian akhir periode       | 2.1 Buku besar dipantau dengan saksama dan disesuaikan pada waktu yang tepat.<br>2.2 Penyesuaian dipertimbangkan termasuk ::<br>2.2.1 Uang muka<br>2.2.2 AkruaI,<br>2.2.3 Devisiasi<br>2.2.4 Hutang dan penutupan persediaan<br>2.3 Kesalahan dan ketidaksesuaian pengambilan tindakan dicatat untuk memperbaiki ketidaksesuaian. |
| 03 Membuat neraca dan perhitungan Laba Rugi | 3.1 Neraca dan perhitungan laba rugi dibuat secara akurat sesuai dengan prinsip akuntansi dan persyaratan perusahaan.<br>3.2 Informasi secara akurat di interpretasikan dan di distribusikan kepada orang yang berkepentingan dalam waktu yang sudah ditetapkan                                                                   |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini diperlukan dalam sektor pariwisata dan sektor hospitalitas

Mekanisme pencatatan / sistim mungkin dilakukan secara manual atau otomatis.

#### 1. Pengetahuan dan Ketrampilan Yang Harus Dikuasai

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

Prinsip dasar akuntansi dan praktek dalam bidang:

##### 1.1 System Double Entry dan konsep Debit dan kredit dalam pembukuan

- 1.2 Group transaksi dasar : aset, kewajiban, hak milik, pendapatan dan biaya
- 1.3 Persiapan neraca / perhitungan laba rugi

## PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar pekerjaan. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek ditempat kerja atau dalam bentuk simulasi. Pelatihan harus didukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai

### 1. Aspek kritikal/penting untuk penilaian

Menemu kenali :

Kecakapan untuk menyiapkan dan menginterpretasikan statemen keuangan sesuai dengan waktu yang dapat diterima oleh perusahaan.

Pengertian tentang kaidah-kaidah akuntansi umum dan mempraktekan secara detail seperti dalam pedoman untuk bukti kemampuan.

### 2. Kaitan dengan Unit Lain:

Unit ini secara efektif menopang performansi dalam rangkaian administrasi keuangan dan unit-unit manajemen dan mungkin sesuai dalam penggabungan latihan dan penilaian.

Beberapa diantaranya adalah :

- 2.1 Unit “ Menyimpan Catatan Keuangan”
- 2.2 Unit “ Mengaudit Prosedur Keuangan”
- 2.3 Unit “Mengatur keuangan dalam anggaran”
- 2.4 Unit “Mempersiapkan dan Memantau Anggaran”
- 2.5 Unit “Mengelola Keuangan”

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.019.01**

**JUDUL UNIT : Menangani Daftar Pembayaran**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menangani daftar pembayaran gaji karyawan dan keperluan pencatatan data menurut undang-undang (jika dapat digunakan).

| ELEMEN KOMPETENSI                                                                                  | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mempersiapkan data pembayaran                                                                   | 1.1 Jumlah gaji keseluruhan dihitung secara tepat menurut informasi yang terdapat dalam perjanjian dengan karyawan.<br>1.2 Potongan menurut undang-undang dan potongan sukarela dihitung secara tepat/sesuai dengan dokumen yang masih berlaku.<br>1.3 Pembayaran karyawan perorangan dihitung, atau data referensi mengenai proses pembayaran pada waktu yang telah ditentukan.<br>1.4 Jumlah pembayaran secara rinci yang menunjukkan gaji kotor dan gaji bersih dipersiapkan untuk ditunjukkan kepada setiap karyawan. |
| 02 Memproses pembayaran gaji                                                                       | 2.1 Gaji dan upah dipersiapkan serta dibayarkan dalam waktu yang telah ditentukan<br>2.2 Catatan daftar gaji disimpan untuk keperluan pajak dan audit<br>2.3 Prosedur keamanan yang telah ditentukan setiap saat diikuti guna meyakinkan kerahasiaan dan keamanan informasi<br>2.4 Gaji, upah dan yang berhubungan dengan itu ditangani dengan seksama dan sopan<br>2.5 Catatan daftar gaji disimpan dalam waktu yang sesuai dengan ketentuan dari pemerintah.                                                            |
| 03 Menangani catatan Gaji Sesuai Dengan Bayaran Yang Patut Anda Terima (P.A.Y.E.= Pay As You Earn) | 3.1 Jumlah pajak penghasilan karyawan dipersiapkan dan dikurangkan dari daftar pembayaran.<br>3.2 Daftar pernyataan karyawan baru dan lama harus dilampirkan sesuai dengan permintaan kantor pajak di Indonesia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>3.3 Pembayaran kepada petugas pemerintah dipersiapkan dan dibayarkan pada waktu yang telah ditentukan oleh pemerintah.</p> <p>3.4 Jumlah pajak untuk kelompok dihitung atau disalin dan dilakukan pembayaran menurut prosedur dari kantor pajak Indonesia</p> <p>3.5 Pemotongan disampaikan secara berkala kepada kreditor yang ditunjuk dalam waktu yang telah ditentukan (jika dapat digunakan)</p> |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini diperlukan dalam sektor kepariwisataan dan sektor hospitalitas.

Mekanisme pencatatan / system mungkin dilakukan secara manual atau otomatis.

#### 1. Pengetahuan dan Ketrampilan Yang Harus dikuasai

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan

- 1.1 Permintaan catatan Pembayaran Yang Patut Anda Terima (P.A.Y.E) dan pembayaran oleh Kantor Pajak Indonesia.
- 1.2 Pengetahuan yang bersangkutan dengan perjanjian industri untuk menghitung gaji (bila diminta).
- 1.3 Pengetahuan dan keterangan tentang perjanjian di tempat kerja.

### PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek ditempat kerja atau dalam bentuk simulasi. Penilaian ini harus didukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai

#### 1. Aspek kritis/penting untuk penilaian

Menemu kenali :

Kemampuan untuk menghitung gaji, untuk membuat slip pemberitahuan gaji yang akurat P.A.Y.E sesuai dengan permintaan perusahaan dan pemerintah.

Pengetahuan secara umum tentang prosedur pembayaran.

#### 2. Kaitan dengan Unit Lain:

Unit ini berhubungan dengan fungsi special pembayaran yang sering sekali dilakukan oleh ketua team, supervisor atau manajer. Yang dapat disampaikan / dinilai sehubungan dengan beberapa operasional dan pelayanan unit yang terkait dengan sektor industri dan tempat kerja perorangan.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### Kompetensi Kunci

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



|                       |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>KODE UNIT</b>      | <b>:</b> | <b>PAR.UJ03.020.01</b>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>JUDUL UNIT</b>     | <b>:</b> | <b>Mengatur Keuangan Dalam Anggaran</b>                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>DESKRIPSI UNIT</b> | <b>:</b> | Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk menunjang pengelolaan anggaran. Pengembangan Anggaran mungkin dapat dilakukan oleh orang lain dan ketrampilan ini dibahas dalam unit “Mempersiapkan dan Memantau Anggaran”. |

| <b>ELEMEN KOMPETENSI</b>                                                         | <b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengalokasikan sumber anggaran                                                | 1.1 Dana dialokasikan sesuai dengan prioritas yang disetujui<br>1.2 Perubahan prioritas pengeluaran dibahas dengan orang yang terkait sebelum pelaksanaannya<br>1.3 Keputusan anggaran di informasikan kepada semua orang yang relevan<br>1.4 Kolega disadarkan akan pentingnya arti pengawasan anggaran<br>1.5 Semua catatan alokasi dana dirinci secara akurat sesuai dengan sistim pengawasan.                                                                                |
| 02 Memantau kegiatan keuangan terhadap anggaran                                  | 2.1 Pendapatan dan pengeluaran yang actual diperiksa apabila sesuai dengan dengan anggaran dalam setiap jangka waktu tertentu<br>2.2 Komitmen dalam keuangan dimasukkan untuk menjamin pengawasan<br>2.3 Penyimpangan diidentifikasi dan dilaporkan menurut kebijakan dan kepentingan perusahaan<br>2.4 Status anggaran dijelaskan dalam hubungannya dengan target kepada kolega terkait                                                                                         |
| 03 Mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan untuk meningkatkan kinerja anggaran | 3.1 Biaya yang timbul dan sumber dananya dinilai dan mengidentifikasi area untuk perbaikan<br>3.2 Hasil yang diinginkan dibahas dengan kolega yang relevan<br>3.3 Penelitian dilakukan untuk mencari pendekatan yang baru<br>3.4 Keuntungan dan kerugian dalam pendekatan baru secara jelas dirumuskan dan dikomunikasikan<br>3.5 Akibat pelayanan pelanggan dan kolega dipertimbangkan<br>3.6 Rekomendasi disajikan secara jelas dan logis kepada orang atau bagian yang tepat. |

| ELEMEN KOMPETENSI                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04 Melengkapi laporan keuangan / statistik | 4.1 Semua permintaan laporan keuangan dan statistik dilengkapi secara akurat dalam waktu yang teratur<br>4.2 Laporan harus jelas, ringkas dan diperiksa keakuratannya.<br>4.3 Laporan disampaikan secara baik kepada orang yang terkait / departemen yang terkait |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini mungkin diminta oleh staf yang berlainan dalam sektor pariwisata dan hospitalitas.

#### 1. Dalam anggaran beberapa diantaranya adalah:

- 1.1. Anggaran tunai / cash
- 1.2. Anggaran departemen
- 1.3. Anggaran laba rugi dan neraca
- 1.4. Anggaran gaji karyawan
- 1.5. Anggaran proyek
- 1.6. Anggaran belanja
- 1.7. Anggaran penjualan
- 1.8. Anggaran cash flow
- 1.9. Anggaran-anggaran untuk urusan-urusan kecil

#### 2 Laporan keuangan / statistik akan berhubungan dengan:

- 2.1 Transaksi dan laporan harian, mingguan dan bulanan
- 2.2 Perincian oleh departemen
- 2.3 Kepemilikan atau penempatan
- 2.4 Performansi penjualan
- 2.5 Komisi dari penghasilan
- 2.6 Kembalian penjualan
- 2.7 Aktifitas perhitungan komersial

#### 3. Pengetahuan dan Ketrampilan Yang Harus dikuasai

Untuk menunjukkan bukti kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan dalam bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 3.1 Pengetahuan dan pengertian tentang anggaran; spesifikasi dari tipe anggaran, bagaimana anggaran disusun dan bagaimana menginterpretasikan anggaran.
- 3.2 Pengentahuandan tentang permintaan baik internal maupun eksternal sewaktu pemeriksaan keuangan.
- 3.3 Pengetahuan tentang peraturan pemerintah dalam pembayaran dana uang muka dan laporannya yang disimpan (jika diminta).
- 3.4 Prosedur laporan keuangan.

## PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaiannya hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Bukti portofolio yang berhubungan dengan pengalaman ditempat kerja mungkin diperlukan. Aktivitas simulasi harus merefleksikan keadaan ditempat kerja dan mungkin memerlukan waktu yang lama bagi kandidat untuk mengimplementasikan keluar dan memonitor aspek yang terjadi terhadap aspek ini.

### 1. Aspek kritical/ Penting untuk Penilaian

Menemukenali :

- 1.1 Mampu untuk memonitor penghasilan dan pengeluaran sehubungan dengan anggaran, dan mengidentifikasi improvisasi dalam performansi anggaran.
- 1.2 Mengerti tipe anggaran yang diperlukan dalam industri (seperti dalam variabel situasi / konteks).
- 1.3 Pengetahuan tentang prinsip-prinsip anggaran dan akunting / pemeriksaan keuangan / peraturan pemerintah / laporan yang diminta.

### 2. Kaitan Dengan Unit Lain :

Ada keterkaitan yang kuat antara unit ini dengan situasi dari unit lainnya. Tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, maka kombinasi antara penilaian / pelatihan amat diperlukan.

Beberapa contoh diantaranya adalah :

- 2.1 Unit “Menyimpan catatan keuangan”
- 2.2 Unit “Mengaudit prosedur keuangan”
- 2.3 Unit “Mempersiapkan dan memantau anggaran”

Harus diperhatikan untuk menghindari duplikasi unit Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan tentang Hukum untuk Keperluan Bisnis.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sector tersebut.

## Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.021.01**

**JUDUL UNIT : Mempersiapkan dan Memantau Anggaran**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam menyiapkan dan memonitor anggaran. Ini digunakan dalam sektor industri pariwisata dan hospitalitas.

| ELEMEN KOMPETENSI                        | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menyiapkan informasi anggaran         | 1.1 Data yang diperlukan diidentifikasi dan dinilai untuk mempersiapkan anggaran.<br>1.2 Untuk mempersiapkan anggaran data ditinjau ulang dan dianalisa.<br>1.3 Apabila diperlukan pengarahan dari pimpinan senior atau panitia pengarah diikuti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 02 Mempersiapkan Anggaran                | 2.1 Anggaran dikonsep berdasarkan analisa dari semua informasi yang ada dan sesuai dengan aturan perusahaan.<br>2.2 Estimasi pemasukan dan pengeluaran diidentifikasi secara jelas yang didukung oleh informasi yang sah, dapat diandalkan dan relevan<br>2.3 Alternatif pendekatan dinilai dan dipresentasikan apabila diperlukan.<br>2.4 Rekomendasi disajikan secara jelas, ringkas dan dalam format yang benar<br>2.5 Naskah anggaran yang merefleksikan tujuan perusahaan secara akurat.<br>2.6 Naskah anggaran untuk dikomentari diedarkan.<br>2.7 Anggaran sesuai dengan aturan dan prosedur dari perusahaan dinegosiasi.<br>2.8 Perubahan disetujui dan dimasukkan<br>2.9 Anggaran akhir diselesaikan dalam format dan waktu yang telah ditentukan<br>2.10 Keputusan anggaran akhir dan ketentuan lainnya diinformasikan tepat pada waktunya. |
| 03 Memonitor dan meninjau ulang Anggaran | 3.1 Anggaran secara berkala ditinjau ulang untuk menilai kinerja yang sebenarnya dibandingkan kinerja perkiraan.<br>3.2 Penyimpangan yang signifikan dan diambil tindakan yang tepat untuk mengatasinya<br>3.3 Perubahan lingkungan baik eksternal maupun internal dipertimbangkan selama meninjau ulang anggaran dan membuat penyesuaian<br>3.4 Informasi dikumpulkan untuk membantu persiapan anggaran mendatang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**BATASAN VARIABEL**

Unit ini diperlukan oleh bermacam-macam staf dalam sektor pariwisata dan hospitalitas.

**1 Dalam anggaran beberapa diantaranya adalah:**

- 1.1. Anggaran tunai / cash
- 1.2. Anggaran departemen
- 1.3. Anggaran laba rugi dan neraca
- 1.4. Anggaran gaji karyawan
- 1.5. Anggaran proyek
- 1.6. Anggaran belanja
- 1.7. Anggaran penjualan
- 1.8. Anggaran cash flow
- 1.9. Anggaran untuk bisnis yang kecil

**2. Pengetahuan dan Ketrampilan Yang Harus dikuasai**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan dalam bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 2.1 Prinsip-prinsip akuntansi dan praktek dalam mempersiapkan anggaran
- 2.2 Presentasi atas dokumentasi bisnis
- 2.3 Ketrampilan bernegosiasi khusus dalam hubungan dengan perencanaan anggaran
- 2.4 Ketrampilan dalam penelitian

**PANDUAN PENILAIAN**

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaiannya hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Bukti portofolio yang berhubungan dengan pengalaman ditempat kerja mungkin diperlukan. Aktivitas simulasi harus merefleksikan keadaan ditempat kerja dan beberapa mungkin memerlukan waktu yang lama bagi kandidat untuk mengimplementasikan dan memonitor aspek dari unit ini. Untuk itu diperlukan bantuan berbagai metode untuk mengukur pengetahuan yang dikuasai.

**1. Aspek kritikal/penting untuk penilaian**

Menemu kenali :

- 1.1 Harus dilampirkan tentang pengertian dalam hal tehnik mempersiapkan anggaran dan prosedur akuntansi.
- 1.2 Kemampuan untuk menentukan anggaran yang realistik dan akurat yang berhubungan dengan tempat kerja pariwisata atau pelayanan.
- 1.3 Mampu untuk menganalisa dan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal yang berakibat pada proses pengembangan anggaran.

**2. Kaitan dengan Unit Lain :**

Unit ini dapat dinilai bersama-sama atau setelah unit berikut:

Unit "Mengatur Keuangan dalam anggaran"

Ada kaitan unit ini dengan unit yang lain. Tergantung dari sektor industri dan tempat kerja, Kombinasi antara penyampaian / pelatihan penilaian mungkin diperlukan. Sebagai contoh antara lain:

- 2.1 Unit :Mengelola keuangan"
- 2.2 Unit "Mengembangkan, mengimplementasikan dan memantau rencana bisnis"

Harus diperhatikan untuk menghindari duplikasi unit “Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan tentang Hukum untuk Keperluan Bisnis”.

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.022.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola Keuangan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengelola keuangan sehari-hari bagi perusahaan di sektor industri pariwisata dan hospitalitas. Unit ini tidak bertujuan memberikan kemampuan sebagai tenaga ahli bidang keuangan yang dilakukan oleh seorang akuntan berijazah.

| ELEMEN KOMPETENSI                                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengembangkan pendekatan manajemen keuangan             | 1.1. Lingkup persyaratan manajemen keuangan dinilai.<br>1.2. Kebutuhan bantuan tenaga ahli akuntan diidentifikasi dan dipenuhi.<br>1.3. Pendekatan pada manajemen keuangan dikembangkan berdasarkan pada tujuan umum perusahaan.<br>1.4. Sistem dan prosedur manajemen keuangan dikembangkan berdasarkan kebutuhan perusahaan.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 02 Mengembangkan dan memantau sistem dan prosedur keuangan | 2.1. Pentingnya tujuan keuangan, pengawasan manajemen dan sistim keuangan dijelaskan kepada staf.<br>2.2. Prosedur dan sistim dikembangkan sesuai dengan ketentuan/hukum dan persyaratan sistim kontrol internal<br>2.3. Prosedur dan sistim dikembangkan untuk memantau pendapatan dan meyakinkan pembayaran.<br>2.4. Pemenuhan prosedur dan sistim secara berkala diperiksa.<br>2.5. Arus informasi mengenai peredaran keuangan ketelitian dan keterkaitan dipantau.<br>2.6. Secara berkala sistem manajemen keuangan diperiksa dan melakukan penyesuaian sesuai dengan kebutuhan perusahaan. |
| 03 Menyiapkan dan memantau perkiraan                       | 3.1. Sistim pencatatan asli diawasi untuk menjaga ketelitian dan peredaran<br>3.2. Buku besar diawasi dan melakukan penyesuaian sesuai dengan prinsip akuntansi.<br>3.3. Laporan neraca keuangan dihasilkan.<br>3.4. Laporan pendapatan dan pengeluaran disiapkan.<br>3.5. La[poran aliran kas disiapkan dengan teliti.                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| ELEMEN KOMPETENSI                             | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04 Membuat keputusan harga                    | 4.1. Keputusan harga dibuat berdasarkan keuangan dan data pasar yang mutakhir dan seksama.<br>4.2. Biaya tetap, variabel dan semi variable diidentifikasi.<br>4.3. Analisa volume keuntungan biaya disajikan dengan benar dan diinterpretasikan sesuai dengan keterbatasan proses ini.<br>4.4. Batas keuntungan dihitung dengan benar sesuai dengan kebijakan perusahaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 05 Memantau kinerja keuangan                  | 5.1. Anggaran dipantau secara berkala apakah mencapai target .<br>5.2. Koreksi anggaran dirundingkan apabila diperlukan.<br>5.3. Analisa rasio keuangan dibuat dan informasi tersebut digunakan dalam perencanaan keuangan.<br>5.4. Laporan rugi laba disiapkan dan diinterpretasikan untuk digunakan dalam perencanaan keuangan.<br>5.5. Tindakan perbaikan dilakukan apabila diperlukan.<br>5.6. Umpan balik atas kinerja yang positif diberikan kepada pegawai yang bersangkutan.                                                                                                                                                                                                             |
| 06 Memperkirakan keuangan untuk proyek khusus | 6.1. Perkiraan persyaratan keuangan dan proyeksi dibuat secara efektif dengan mempertimbangkan faktor-faktor berikut :<br>6.1.1. Pengaruh arus uang<br>6.1.2. Tersedianya dana baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang<br>6.1.3. Kelayakan pasar<br>6.1.4. Penilaian atas pemasukan dan pengeluaran berdasarkan pada lamanya proyek.<br>6.1.5. Penelitian rincian biaya yang akurat<br>6.1.6. Tingkat resiko keuangan yang dihadapi.<br>6.1.7. Analisa manfaat biaya<br>6.1.8. Tingkat keuntungan yang diharapkan dari proyek<br>6.1.9. Dampak proyek pada seluruh posisi keuangan perusahaan<br>6.1.10. Kondisi lingkungan dan persaingan.<br>6.2. Tenaga ahli dicari apabila diperlukan |



| ELEMEN KOMPETENSI                                 | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 07 Menyiapkan usulan keuangan untuk proyek khusus | 7.1 Usulan keuangan disiapkan untuk proyek-proyek khusus yang meliputi pandangan umum dan tujuan proyek :<br>7.1.1 tujuan dan jumlah dana yang dibutuhkan<br>7.1.2 kerangka operasional proyek yang diusulkan<br>7.1.3 rencana operasional dan pemasaran<br>7.1.4 proyeksikinerja keuangan<br>7.1.5 pengalaman manajemen dan tingkat risiko yang dihadapi.<br>7.2 Usulan keuangan dipresentasikan secara jelas, ringkas dan professional.<br>7.3 Teknik komunikasi yang sesuai digunakan dalam menjelaskan rincian usulan keuangan.<br>7.4 Pertemuan untuk membahas usulan keuangan dipimpin secara professional. |
| 08 Menyiapkan laporan keuangan.                   | 8.1. Laporan keuangan disiapkan dan dijadwalkan sesuai dengan persyaratan dan undang-undang.<br>8.2. Saran dicari dari tenaga ahli mengenai persyaratan pembuatan laporan.<br>8.3. Laporan keuangan yang ringkas dan akurat disiapkan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata dan sektor hospitalitas.

#### 1. Operasional keuangan bisa digunakan untuk :

- 1.1 Departemen dalam sebuah organisasi yang besar.
- 1.2 Usaha kecil.

#### 2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan pada bidang – bidang berikut ini diperlukan :

- 2.1. Pengetahuan umum tentang peraturan pemerintah yang diperlukan oleh semua perusahaan.
- 2.2. informasi pajak.
- 2.3 Pandangan tentang perkembangan ekonomi yang dapat mempengaruhi kinerja keuangan.

**PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaiannya hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Kesesuaian antara pekerjaan yang dilakukan dengan bukti-bukti tertulis sangat diperlukan. Kegiatan simulasi sedapat mungkin bisa mencerminkan situasi ditempat kerja dan dilakukan dalam beberapa periode waktu untuk memberikan kesempatan pada kandidat menunjukkan kemampuannya serta kesempatan untuk menilai unit ini. Penilaian ini harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

**1. Aspek kritikal/penting untuk penilaian**

Menemu kenali :

- 1.1 Memahami aspek keuangan perusahaan seutuhnya.
- 1.2 Kemampuan mengintegrasikan aktifitas keuangan perusahaan dengan operasional perusahaan secara umum.
- 1.3. Pengetahuan tentang pengawasan keuangan, laporan dan sistem pemantauan.

**2. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit ini dapat dinilai bersama atau setelah unit :

- 2.1 Unit “Mempersiapkan Laporan Keuangan”
- 2.2 Unit “Mengatur Keuangan Dalam Anggaran”
- 2.3 Unit “Mempersiapkan dan Memantau Anggaran”

**3. Kombinasi antara pelatihan dan jenis usaha**

Hindari duplikasi dengan Unit “Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan tentang Hukum untuk Keperluan Bisnis”

**Kompetensi Kunci**

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

**ADMINISTRASI KEUANGAN**

| <b>NO</b> | <b>KODE UNIT</b> | <b>JUDUL UNIT</b>                   |
|-----------|------------------|-------------------------------------|
| 1         | PAR.UJ.03.015.01 | Memproses transaksi keuangan        |
| 2         | PAR.UJ.03.016.01 | Menyimpan catatan keuangan          |
| 3         | PAR.UJ.03.017.01 | Mengaudit prosedur keuangan         |
| 4         | PAR.UJ.03.018.01 | Mempersiapkan laporan keuangan      |
| 5         | PAR.UJ.03.019.01 | Menangani daftar pembayaran         |
| 6         | PAR.UJ.03.020.01 | Mengatur keuangan dalam anggaran    |
| 7         | PAR.UJ.03.021.01 | Mempersiapkan dan memantau anggaran |
| 8         | PAR.UJ.03.022.01 | Mengelola keuangan                  |

**KODE UNIT : PAR.UJ03.023.01**

**JUDUL UNIT : Mencari dan Mendapatkan Data Komputer**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diharapkan untuk memasukkan data dasar di komputer.

| ELEMEN KOMPETENSI                    | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Membuka berkas (File)             | 1.1. Komputer dihidupkan dengan benar<br>1.2. Perangkat lunak yang tepat dipilih atau diambil dari menu<br>1.3. Berkas secara benar diidentifikasi dan dibuka<br>1.4. Papan tombol ( <i>keyboard</i> ) atau maus ( <i>mouse</i> ) dengan kecepatan dan keakuratan tertentu                                                                        |
| 02 Mendapatkan dan menyesuaikan data | 2.1 Data yang didapat ditempatkan di dalam berkas ( <i>file</i> )<br>2.2. Salinan data dicetak sesuai dengan permintaan<br>2.3. Informasi yang akan diedit diidentifikasi dengan benar<br>2.4. Informasi dimasukkan, dengan menggunakan alat pemasukan data yang tepat<br>2.5. Data disimpan secara teratur untuk menghindari hilangnya informasi |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini ditujukan untuk semua sektor pariwisata dan hospitalitas. Sistem “computer dan program” juga perangkat lunak akan berbeda tergantung perusahaan.

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

Pemasukan data

### PANDUAN PENILAIAN:

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai

**1. Aspek kritikal/Penting untuk Penilaian:**

Menemu kenali :

Kemampuan untuk memasukkan data yang benar dan merubah data dalam waktu yang tepat.

**2. Kaitan dengan Unit lain:**

Ada kaitan yang sangat erat antara unit ini dan unit berdasarkan rangkaian kegiatan administrasi/kantor. Tergantung dari sektor industri dan ruang kerja. Penggabungan pelatihan/penilaian mungkin diperlukan.

Sebagai contoh, di dalam sebuah perusahaan dengan informasi/reservasi yang telah otomatis, penilaian dan pelatihan dapat digabungkan dengan:

2.1 Unit "Menerima dan Memproses Sistim Penempahan (*Reservation system*)

2.2 Unit "Mengoperasikan Sistem Informasi Secara Otomatis"

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.024.01**

**JUDUL UNIT : Membuat Dokumen di dalam Komputer**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan yang diperlukan untuk membuat dokumen sederhana di komputer dengan menggunakan pemroses kata tunggal (*Word Processor*).

| ELEMEN KOMPETENSI                                  | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Membuat berkas komputer                         | 1.1. Komputer dihidupkan dengan benar.<br>1.2. Disket di format sesuai dengan kebutuhan.<br>1.3. Perangkat lunak yang sesuai dimasukkan atau dipilih melalui menu.<br>1.4. Berkas baru dibuka, diberi nama dan diformat sesuai dengan kebutuhan.<br>1.5. Permintaan dijelaskan dan dibahas dengan orang yang bersangkutan apabila diperlukan                                                                                                                                                                                                                |
| 02 Membuat dokumen dari penulisan atau teks lisan. | 2.1. Papan tombol ( <i>key board</i> ) atau maus ( <i>mouse</i> ) dioperasikan dengan kecepatan dan keakuratan tertentu yang dibuat sehingga merupakan refleksi yang tepat.<br>2.2. Pembuatan dokumen secara pas akurat dari teks yang asli<br>2.3. Dokumen yang dibuat merupakan refleksi yang tepat dari teks asli<br>2.4. Dokumen dibuat secara teratur untuk menghindari kehilangan data.<br>2.5. Dokumen disimpan secara teratur untuk menghindari kehilangan data<br>2.6. Ejaan dan tata bahasa harus diperiksa<br>2.7. Sebelum dicetak naskah dibaca |
| 03 Mencetak dan Mengirim Dokumen                   | 3.1. Pratinjau ( <i>preview</i> ) yang dicetak digunakan untuk memeriksa format dan susunan dokumen.<br>3.2. Printer diisi dengan perlengkapan yang tepat<br>3.3. Dokumen dicetak berdasarkan permintaan<br>3.4. Dokumen dibaca ulang dan membuat perubahan berdasarkan permintaan<br>3.5. Dokumen dikirim kepada orang yang bersangkutan dalam batas waktu tertentu.                                                                                                                                                                                       |

| ELEMEN KOMPETENSI                  | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04 Menyimpan, Keluar dan Mematikan | 4.1. Program disimpan, dikeluarkan dan dimatikan berdasarkan prosedur yang tepat<br>4.2. Data disusun dan disimpan berdasarkan prosedur organisasi<br>4.3. Berkas pendukung dibuat berdasarkan prosedur tertentu jika diperlukan |

### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini dapat diaplikasikan untuk semua sektor pariwisata dan hospitalitas
2. Unit ini berhubungan untuk digunakan pada perangkat lunak word processor
3. **Sistim komputer dan program perangkat lunak akan berubah berdasarkan orang yang menggunakan**
4. Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai :
  - 4.1 Sistim komputer yang tepat
  - 4.2 Kemampuan penulisan
 Kemampuan mengetik  
 Kemampuan penggunaan komputer sedikitnya 1 program

### PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian ini harusnya didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### 1 Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu kenali

- 1.1. Kemampuan untuk menggunakan produksi dokumen yang akurat berdasarkan format permintaan dan dalam penerimaan batas waktu perusahaan
- 1.2. Pengertian dari macam-macam aplikasi perangkat lunak
- 1.3. Kecepatan dan penampilan yang akurat pada standar perusahaan

#### 2. Kaitan dengan Unit Lain:

- 2.1 Unit ini dapat dinilai bersama-sama sesudah unit dibawah ini:

2.1.1 Unit "Mencari dan mendapatkan data komputer"

Ada kaitan yang sangat erat antara unit ini dan unit berdasarkan rangkaian kegiatan administrasi/kantorTergantung dari sektor industri dan ruang kerja.

- 2.2 Penggabungan pelatihan/penilaian mungkin diperlukan. Contoh-contoh dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

2.2.1 Unit "Melakukan Prosedur Administrasi"

2.2.2 Unit "Mengumpulkan dan menyajikan Informasi"

**Kompetensi Kunci**

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



- KODE UNIT : PAR.UJ03.025.01**
- JUDUL UNIT : Merancang dan Mengembangkan Dokumen, Laporan dan Lembaran Kerja pada Komputer.**
- DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan agar bertanggungjawab dalam menyusun dan memproduksi dokumen komputer dengan menggunakan serangkaian aplikasi perangkat lunak. Aplikasinya dapat berupa pemrosesan kata (word processing), basis data (data base), desktop publishing Microsoft exel.

| ELEMEN KOMPETENSI                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menetapkan penyajian dan format dokumen | 1.1. Perangkat lunak yang cocok dipilih untuk dokumen yang akan dibuat<br>1.2. Susunan dan gaya dokumen dipilih menurut informasi khusus dan persyaratan penyajian.<br>1.3. Dokumen dirancang sejalan dengan panduan perusahaan.<br>1.4. Format dokumen yang siap digunakan dibuat untuk memasukkan informasi.<br>1.5. Format dijelaskan dan disajikan kepada orang yang memintan dokumen.<br>1.6. Format dibuat dan disajikan dengan mempertimbangkan orang yang akan membaca dokumen |
| 02 Membuat dokumen                         | 2.1 Papan tombol atau maus dioperasikan dalam kecepatan atau keakuratan tertentu.<br>2.2 Dokumen dibuat sesuai dengan format yang ditentukan.<br>2.3 Dokumen dibuat pada waktu yang telah ditentukan<br>2.4 Dokumen disimpan secara berkala untuk menghindari kehilangan data.<br>2.5 Ejaan dan tata bahasa diperiksa.<br>2.6 Sebelum dicetak naskah dibaca ulang.                                                                                                                     |
| 03. Mencetak dan mengirim dokumen          | 3.1 Papan tombol dan maus dioperasikan dalam kecepatan dan keakuratan tertentu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>3.2 Semua informasi disajikan dengan jelas dan tepat dengan menggunakan sejumlah fungsi paket perangkat lunak.</p> <p>3.3 Informasi dari dokumen, dimasukkan dalam perangkat lunak yang sama atau barang cetakan lain..</p> <p>3.4 Sebagaimana ditentukan informasi dimasukkan dari paket perangkat lunak lain</p> <p>3.5 Untuk keakuratan dan konsistensi dokumen dibaca ulang.</p> <p>3.6 Dokumen diedit secara berkala agar tidak kehilangan data.</p> <p>3.7 Dokumen disimpan secara berkala agar tidak kehilangan data.</p> <p>Susunan dokumen dimodifikasi untuk memperbaiki penampilan dan memenuhi persyaratan khusus.</p> |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini diterapkan pada semua sektor pariwisata dan hospitalitas

Unit ini berhubungan untuk digunakan pada perangkat lunak Word Processor, Database dan fungsi penyebaran sistem komputer dan program perangkat lunak akan sangat tergantung perusahaannya

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai

Untuk menunjukkan kemampuan bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 1.1 Sistem Komputer yang tepat
- 1.2 Standar perangkat lunak diprogram untuk Word Processor, Database dan fungsi penyebaran

### PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji ada atau tidak adanya pekerjaan. Penilaian hendaknya meliputi praktek di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian ini harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### 1. Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu kenali :

- 1.1. Kemampuan mengembangkan dan menghasilkan professional, ketepatan, dokumen yang nyaman bagi pemakai dalam variable situasi dan konteks
- 1.2. Format dokumen yang benar

**2. Kaitan dengan Unit Lain:**

Unit ini dapat dinilai bersama-sama atau sesudah unit dibawah ini :

2.1 Unit “Mencari dan mendapatkan data komputer”

2.2 Unit “Membuat dokumen didalam komputer”

Ada kaitan yang sangat erat antara unit ini dan unit berdasarkan rangkaian kegiatan administrasi/kantor. Tergantung dari sektor industri dan ruang kerja.

**3. Penggabungan pelatihan/penilaian mungkin diperlukan. Contoh-contoh dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:**

3.1 Unit “Mengumpulkan dan menyajikan Informasi”

3.2 Unit “Menyiapkan Dokumen Bisnis”

**Kompetensi Kunci**

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

- KODE UNIT : PAR.UJ03.026.01**
- JUDUL UNIT : Mengoperasikan Sistem Informasi secara Otomatis**
- DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan keterampilan sistim informasi otomatis dan sikap yang diperlukan untuk pengoperasian. Sistem digunakan akan berbeda-beda berdasarkan perusahaan dan sektor industri.

| ELEMEN KOMPETENSI                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mencari informasi dalam sistem otomatis | 1.1 Informasi yang diperlukan dipilih dengan benar<br>1.2 Sistem digunakan dengan benar dan efisien<br>1.3 Dicari metode yang tepat untuk jenis informasi yang diperlukan<br>1.4 Keistimewaan pada sistim tersebut digunakan untuk mencari dan memanfaatkan seluruh sistim informasi. |
| 02 Mendapatkan informasi                   | 2.1 Diperlukan informasi yang diseleksi dengan benar<br>2.2 Informasi yang diambil, berkenaan dengan prosedur sistem.                                                                                                                                                                 |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diterapkan pada sektor industri pariwisata dan sektor hospitalitas.

**1. Sistem-sistem informasi akan berubah menuru atau tergantung pada perusahaan dan sektor industri tapai tidak terbatas pada :**

- 1.1. Sistem desain perusahaan
- 1.2. Sistem informasi pariwisata nasional
- 1.3. Internet

**2. Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 2.1. Peranan sistem komputer dalam industri pariwisata
- 2.2. Keterampilan Dasar Keyboard

### PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat dinilai ada atau tidak adanya pekerjaan. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Pelatihan ini harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

## 1 Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu kenali :

- 1.1 Pengetahuan tentang peranan sistem komputer di dalam industri pariwisata
- 1.2. Kemampuan untuk mengakses dan mengambil serangkaian informasi dari sebuah sistem komputer otomatis dalam penerimaan batas waktu perusahaan

## 2. Kaitan dengan Unit Lain:

Unit ini harus dinilai secara bersama-sama atau sesudah unit dibawah ini :  
Unit “Mencari dan mendapatkan data komputer”

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. RagamSituasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.027.01**

**JUDUL UNIT : Membuat dan Memperbaharui Sebuah Situs Web**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, ketrampilan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk membuat dan mengelola situs web di internet. Unit ini sangat berkaitan dengan unit yang mengoperasikan sistim informasi secara otomatis. Ini merupakan cara pengenalan yang sangat sesuai bagi para manajer dalam usaha wisata dan travel yang ingin memanfaatkan jasa internet sebagai alat promosi dan pemasaran usaha mereka.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                      | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengakses dan Menggunakan Informasi yang tersedia di dalam Internet | 1.1. Permintaan informasi diidentifikasi secara benar<br>1.2. Metode pencarian yang tepat digunakan untuk mendapatkan jenis informasi yang diperlukan<br>1.3. Fitur dan sistem digunakan untuk mengakses dan memanfaatkan keseluruhan informasi yang ada                                                       |
| 02 Membua halaman Web (Web Page)                                       | 2.1 Konsep dasar pembuatan situs web dipahami<br>2.2 Jenis informasi yang akan dimasukkan dalam halaman dipilih dan dipastikan<br>2.3 Perangkat lunak dipilih berdasarkan informasi yang diperlukan yang sesuai untuk membuat halaman web<br>2.4 Perangkat lunak tersebut digunakan untuk membuat halaman web. |
| 03 Menempatkan informasi di dalam Internet                             | 3.1 <i>Hosting site</i> yang menempatkan informasi dicari.<br>3.2 Nama ranah didaftarkan ( <i>domain name</i> ) pada IDNIC atau INTERNIC<br>3.3 Alat yang sesuai dipasang untuk memasukkan informasi<br>3.4 Informasi tersebut dipastikan dapat diakses melalui internet.                                      |

| ELEMEN KOMPETENSI                                                | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04 Memperbaharui dan/atau memutakhirkan informasi di dalam Situs | 4.1 Informasi yang harus diperbarui dipilih<br>4.2 Perubahan pada salinan induk dilengkapi dan digunakan cara yang tepat untuk memasukkan perubahan.<br>4.3 Bahwa informasi baru sudah masuk dalam web dipastikan |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor pariwisata dan hospitalitas

Sistem komputer dan program software akan bervariasi tergantung dari masing-masing perusahaan. Software yang cocok bisa termasuk MS Word, Front page, Home sitedan sebagainya.

1. Hosting site yang sesuai termasuk perusahaan seperti CBN, Centrin, Indonet, Indosat dan sebagainya..
2. HTML adalah singkatan *Hypertext Mark up Language* yang didalamnya termasuk ungkapan, grafik, nomor, kode, angka dan atau animasi.
3. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai :
  - 3.1. Mengakses dan memakai internet
  - 3.2. Pengetahuan dasar mengenai HTML
  - 3.3. Pemakaian software untuk menciptakan dan memperbarui website

### PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus dengan serangkaian untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### 1. Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu kenali :

- 1.1. Kemampuan untuk memasukkan atau memperbarui data yang berhubungan dengan web site
- 1.2. Kemampuan untuk secara efisien dan efektif mengakses dan memakai internet

#### 2. Kaitan dengan Unit Lain:

Unit ini diakses dengan unit computer lainnya yang berhubungan tergantung sector industrinya, kombinasi pelatihan dan atau assessment dapat berlaku bagi beberapa unit tersebut, misalnya pelatihan dan assessment yang berkaitan dengan unit "Mengoperasikan Sistem Informasi secara Otomatis".

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum,

organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sector tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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



## TEKNOLOGI KOMPUTER

| NO | KODE UNIT        | JUDUL UNIT                                                                    |
|----|------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | PAR.UJ.03.023.01 | Mencari dan mendapatkan data komputer                                         |
| 2  | PAR.UJ.03.024.01 | Membuat dokumen di dalam komputer                                             |
| 3  | PAR.UJ.03.025.01 | Merancang dan mengembangkan dokumen, laporan dan lembaran kerja pada komputer |
| 4  | PAR.UJ.03.026.01 | Mengoperasikan sistim informasi secara otomatis                               |
| 5  | PAR.UJ.03.027.01 | Membuat dan memperbaharui sebuah situs web                                    |

**KODE UNIT : PAR.UJ03.028.01**

**JUDUL UNIT : Membangun dan Melaksanakan Hubungan Kerja Bisnis**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengawasi dan memantau kualitas kegiatan operasional dalam perusahaan sektor pariwisata dan hospitalitas. Unit ini dapat dilakukan oleh para pemimpin kelompok, penyelia dan manajer.

| ELEMEN KOMPETENSI                           | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Membangun dan Melakukan Hubungan Bisnis. | 1.1 Hubungan dibangun didalam konteks kebudayaan yang sesuai dengan cara saling mempunyai itikad baik dan percaya antara perusahaan, pelanggan dan pemasoknya.<br>1.2 Keterampilan dan teknik berkomunikasi yang efektif dipergunakan dalam hubungannya untuk membangun rasa percaya dan hormat.<br>1.3 Kesempatan untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan dan pemasok selalu digunakan apabila memungkinkan.                                                                                                                        |
| 02 Melakukan Negosiasi                      | 2.1. Negosiasi dilakukan secara tegas dan professional didalam konteks kebudayaan yang relevan.<br>2.2. Negosiasi dilakukan dengan menggunakan tehnik untuk mendapatkan manfaat yang maksimal bagi semua pihak untuk membina hubungan yang langgeng.<br>2.3. Negosiasi dilakukan dengan mempertimbangkan masukan dari para teman sejawat.<br>2.4. Negosiasi dilakukan dalam konteks fokus pemasaran yang mutahir dari perusahaan .<br>2.5. Hasil dari negosiasi dikomunikasikan pada orang- yang bersangkutan dalam tenggang waktu tertentu |
| 03 Membuat Perjanjian Bisnis Secara Formal  | 3.1. Perjanjian dikonfirmasi secara tertulis dengan membuat kontrak sesuai dengan persyaratan perusahaan.<br>3.2 Semua aspek dari perjanjian yang formal diperiksa dan disetujui sesuai dengan prosedur perusahaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| ELEMEN KOMPETENSI                                 | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | 3.3 Saran para pakar diminta untuk mengembangkan kontrak apabila diperlukan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 04. Mengembangkan dan Memelihara Hubungan Bisnis. | 4.1 Informasi yang diperlukan dicari untuk memelihara hubungan bisnis secara pro-aktif, ditinjau kembali dan melaksanakan bisnis.<br>4.2 Perjanjian dalam lingkup tanggung jawab setiap individu<br>4.3 Perubahan Perjanjian dibuat dengan berkonsultasi pada pelanggan/pemasok dan informasi disebarkan kepada kolega yang berkaitan.<br>4.4 Hubungan dibina dengan mengadakan kontak secara teratur dan menggunakan hubungan antar sesama dan gaya berkomunikasi yang efektif . |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diterapkan pada semua sektor pariwisata dan hospitalitas.

**1 Proses negosiasi dan kerjasama (*contact*) dapat meluas dan termasuk hubungan bisnis yang penting tetapi tidak terbatas pada :**

- 1.1 Akutansi perusahaan
- 1.2 Kesepakatan dengan perantara
- 1.3 Kontrak tempat
- 1.4 Negosiasi harga/tarif
- 1.5 Persetujuan pemasaran

**2 Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai :**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 2.1 Pengetahuan mengenai pariwisata dan atau sektor hospitalitas meliputi : masalah industri pemasaran utama dan lingkungan persaingan yang mutakhi.
- 2.2 Pengetahuan mengenai isu-isu legal yang dipergunakan pada negosiasi dan perjanjian-perjanjian pada industri pariwisata Indonesia
- 2.3 Pengetahuan mengenai lingkup didalam perusahaan termasuk : kemampuan pelayanan dan fokus dari pemasaran yang berlaku/mutakhir
- 2.4 Keterampilan bernegosiasi termasuk keterampilan untuk memperagakan/mengarahkan cara bernegosiasi yang bernilai komersial secara signifikan
- 2.5 Pengetahuan umum mengenai perjanjian-perjanjian yang tepat untuk berbagai sektor industri.

**PANDUAN PENILAIAN:**

Penilaian pada unit ini dapat dilakukan di dalam dan di luar tempat kerja. . Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktis ditempat kerja melalui bentuk simulasi. Dokumen-dokumen sebagai bukti yang ada hubungannya dengan pengalaman ditempat kerja dapat digunakan. Aktivitas simulasi harus mirip dengan tempat kerja dan mungkin diulang sesudah beberapa waktu untuk memberikan kesempatan pada kandidat mengamati implementasi yang sedang terjadi dan memonitor aspek-aspek dari unit tersebut. Penilaian Ini harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan yang dikuasai.

**1. Aspek kritikal/Penting untuk penilaian :**

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk melakukan negosiasi-negosiasi bisnis dalam sektor hotel dan restaurant konteks yang spesifik.
- 1.2 Pengetahuan dan pengertian mengenai ruang lingkup yang mutahir dimana turisme dan atau sektor hotel dan restaurant beroperasi, dan sebagian besar isyu-isyu dari industri yang relevan dengan bidang khusus tersebut.
- 1.3 Pengetahuan dan perngertian mengenai kontrak-kontrak (perjanjian-perjanjian).
- 1.4 Pengetahuan dari berbagai tarif promosi yang berlaku.

**2. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit ini menunjang penampilan kemampuan yang efektif dalam urutan unit penjualan danmengenai lainnya. Penilaian secara bersamaan dapat dilakukan dan tergantung dari sektor industrinya dan tempat kerjanya.

Contoh-contohnya termasuk tapi tidak terbatas pada :

- 2.1 Unit “Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan”
- 2.2 Unit “Mengkoordinasikan Kegiatan Pemasaran dan Promosi”
- 2.3 Unit “Semua unit mengenai Kepemimpinan”

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.029.01**

**JUDUL UNIT : Memantau Kegiatan Kerja**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mengawasi dan memantau kualitas kegiatan operasional dalam perusahaan sektor pariwisata dan hospitalitas. Unit ini dapat dilakukan oleh para pemimpin kelompok, penyelia dan manajer.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Memantau dan memperbaiki kegiatan operasional di tempat kerja | 1.1 Efisiensi dan tingkat pelayanan dipantau secara terus menerus.<br>1.2 Kegiatan di tempat kerja yang mendukung tujuan perusahaan secara keseluruhan dan meyakinkan kualitas yang ingin dicapai diciptakan<br>1.3 Persoalan-persoalan dan hal-hal yang berkenaan dengan mutu diidentifikasi dan segera dilakukan perubahan yang sesuai.<br>1.4 Prosedur dan sitem dirubah berdasarkan konsultasi dengan kolega untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas.<br>1.5 Berkonsultasi dengan kolega mengenai cara-cara untuk meningkatkan efisiensi dan tingkat pelayanan. |
| 02 Merencanakan dan Mengatur jalannya pekerjaan                  | 2.1 Beban tugas kolega dinilai secara benar<br>2.2 Pekerjaan/tugas dijadwalkan dengan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pelanggan<br>2.3 Tugas didelegasikan kepada orang yang tepat sesuai dengan prinsip-prinsip pendelegasian<br>2.4 Jalannya pekerjaan dinilai sesuai dengan tujuan dan batas waktu yang telah disepakati<br>2.5 Kolega dibantu dalam memprioritaskan beban pekerjaan<br>2.6 Masukan diberikan kepada manajemen yang bersangkutan mengenai kebutuhan para pegawai.                                                                      |
| 03 Menyimpan data di tempat kerja                                | 3.1 Data di tempat kerja dilengkapi dengan akurat dan diserahkan dalam batas waktu yang telah ditentukan.<br>3.2 Apabila diperlukan kelengkapan data-data didelegasikan dan dipantau sebelum diserahkan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| ELEMEN KOMPETENSI                           | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04 Memecahkan masalah dan membuat keputusan | <p>4.1 Masalah ditempat kerja diidentifikasi dengan cepat dan diatasi dengan mempertimbangkan prespektif operasional dan pelayanan pelanggan.</p> <p>4.2. Tindakan jangka pendek untuk menyelesaikan persoalan diawali dengan segera apabila diperlukan.</p> <p>4.3 Dampak masalah-masalah pada jangka jangka panjang dianalisa dan dipertimbangkan solusi yang memungkinkan serta melaksanakannya setelah berkonsultasi dengan kolega yang terkait.</p> <p>4.4 Mau berpartisipasi dalam menyelesaikan masalah apabila seseorang dari kelompok mengajukan persoalan</p> <p>4.5 Tindak lanjut dilakukan untuk memonitor efektivitas solusi-solusi di tempat kerja..</p> |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diterapkan di sektor-sektor pariwisata dan hospitalitas.

#### 1. Masalah yang termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- 1.1 Situasi pada pelayanan pelanggan yang menyulitkan
- 1.2 Kerusakan alat/kegagalan teknis
- 1.3 Keterlambatan dan kesulitan-kesulitan dalam mengatur waktu.

#### 2. Data-data/arsip di tempat kerja dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- 2.1 Data-data para pegawai
- 2.2 Laporan performasi secara berkala.

#### 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus Dikuasai

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 3.1. Peran dan tanggungjawab dari orang-orang yang berkecimpung dalam memonitor pekerjaan
- 3.2 Meninjau kembali tanggungjawab kepemimpinan dan manajemen
- 3.3 Prinsip dari rencana kerja
- 3.4 Cara kerja yang tepat dan sesuai dengan sektor industri
- 3.5 Prinsip keyakinan yang berkualitas
- 3.6 Pengaturan waktu
- 3.7 Prinsip-prinsip pendelegasian tugas

### PANDUAN PENILAIAN :

1. Unit ini dapat diuji di dalam maupun di luar kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik ditempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Bukti-bukti tertulis yang berhubungan dengan pengalaman di tempat kerja dapat dinilai/diterima. Aktivitas simulasi harus menggambarkan situasi yang mirip

dengan tempat kerja, dan perlu dilakukan lagi sesudah tenggang waktu untuk memberi kesempatan pada calon tersebut meneliti implementasi yang sedang berlangsung dan memonitor aspek dari unit tersebut. Pelatihan Ini harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

## 2. Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu kenali :

- 2.1 Kemampuan untuk memonitor secara efektif dan merespon cara-cara operasional yang umum dan isu-isu pelayanan di tempat kerja
- 2.2 Mengerti akan peran pegawai yang terlibat tugas memonitor di tempat kerja
- 2.3 Memiliki pengetahuan untuk memastikan, prinsip-prinsip dari perencanaan kerja, pendelegasian dan penyelesaian masalah

## 3. Kaitan dengan Unit Lain:

Ada kaitan yang erat antara unit ini dengan beberapa unit lainnya. Perpaduan antara penyampaian dan penilaian sangat dimungkinkan dan tergantung pada sektor industri dan tempat kerjanya. Contoh-contoh dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada:

- 3.1 Unit “Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur”
- 3.2 Unit “Menerapkan proses kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja”
- 3.3 Unit “Mengembangkan, Melaksanakan dan Mengevaluasi rencana Operasional “

Perlu dicatat bahwa penyelesaian masalah termasuk pada unit ini dan unit “Menangani Situasi Konflik”. Perlu diperhatikan pula untuk menghindari adanya duplikasi dengan unit “ Mengembangkan, dan Memutakhirkan Pengetahuan tentang Hukum untuk Keperluan Bisnis”.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.030.01**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan, Melaksanakan dan Mengevaluasi Rencana Operasional**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mengimplementasikan proses perencanaan di tempat kerja. Unit ini mengutamakan keterampilan yang diperlukan oleh para manajer yang langsung melayani tamu untuk mengembangkan mengimplementasikan sejumlah prakarsa perencanaan dan menekankan sejumlah unit kepemimpinan lain.

| ELEMEN KOMPETENSI                                | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengembangkan rencana operasional             | 1.1 Rencana dan strategi dikembangkan berdasarkan kebutuhan di tempat kerja dan identifikasi terhadap peluang untuk perbaikan dan inovasi.<br>1.2 Lingkup dan tujuan awal ditetapkan berdasarkan :<br>1.2.1. Tujuan Umum Perusahaan<br>1.2.2. Masukan dari Pegawai dan Pelanggan<br>1.2.3. Pemantauan kegiatan di tempat kerja<br>1.3 Faktor internal dan eksternal yang dapat berdampak pada perencanaan diidentifikasi dan dianalisa.<br>1.4 Konsultasi dengan rekan sekerja yang terkait selama pengembangan perencanaan pembuatan rencana.<br>1.5 Strategi sumber daya dikembangkan.<br>1.6 Kerangka dan sistim administrasi dikembangkan.<br>1.7 Prioritas, tanggung jawab dan batas waktu dikembangkan dan dikomunikasikan<br>1.8 Sistim evaluasi dikembangkan setelah berkonsultasi dengan rekan sekerja.<br>1.9 Strategi komunikasi internal dan eksternal dikembangkan agar semua unsur terkait mengetahuinya. |
| 02 Melaksanakan dan Memantau Rencana Operasional | 2.1. Kegiatan yang telah ditetapkan dilaksanakan dan dipantau sesuai dengan prioritas yang telah disepakati.<br>2.2. Dukungan dan bantuan disediakan bagi semua kolega yang terlibat dalam implementasi rencana.<br>2.3. Laporan dibuat sesuai dengan persyaratan perusahaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



| ELEMEN KOMPETENSI                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | 2.4. Sistem pengawasan keuangan dilaksanakan dan dipantau.<br>2.5. Sumber daya tambahan yang diperlukan dinilai dan ditindaklanjuti sesuai dengan kebijakan perusahaan.                                                                                                                                  |
| 03 Melakukan Evaluasi segera terus menerus | 3.1. Metode evaluasi yang disepakati digunakan untuk menilai efektifitas di tempat kerja.<br>3.2. Kolega yang tepat dilibatkan dalam melakukan evaluasi.<br>3.3. Masalah Diidentifikasi dan disesuaikan.<br>3.4. Hasil evaluasi dipadukan dengan perencanaan dan manajemen operasional yang berlangsung. |

### BATASAN VARIABEL

Unit dapat diterapkan pada sektor – sektor pariwisata dan hospitalitas.

#### 1. Rencana operasi harus cukup luas dan termasuk perencanaan untuk:

- 1.1 Departemen di dalam sebuah Perusahaan
- 1.2 Perusahaan Kecil
- 1.3 Proyek Khusus
- 1.4 Pengenalan Produk Baru

#### 2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan dalam bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 2.1. Teknik perencanaan
- 2.2. Pemecahan masalah dan pengambilan keputusan yang khusus sehubungan dengan rencana pengembangan operasional.
- 2.3. Keterampilan penelitian sehubungan dengan sejumlah informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan topik.
- 2.4. Dampak internal dan eksternal yang dapat berpengaruh pada perusahaan.
- 2.5. Asas legalitas yang dapat berdampak pada operasi perusahaan.

### PANDUAN PENILAIAN :

Untuk ini dapat diuji didalam dan diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja melalui bentuk simulasi. Bukti kemampuan suatu jabatan harus sesuai dengan pengalaman kerja. Simulasi harus dapat merefleksikan situasi di tempat kerja dan kemungkinan memerlukan waktu yang lama agar memberikan kesempatan pada kandidat untuk memperagakan kemampuannya seutuhnya. Penilaian harus didukung oleh serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai

**1. Aspek Kritisal/Penting untuk penilaian :**

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan mengembangkan perencanaan secara realistis terhadap suatu rencana tertentu di bidang kepariwisataan. Rencana harus mencerminkan suatu keadaan yang sebenarnya dari perusahaan dan industri dan secara jelas pula menjelaskan implementasinya.
- 1.2 Kemampuan untuk memadukan seluruh isu yang berhubungan dengan operasional.  
Pengetahuan sebagai berikut:
  - 1.2.1 Aspek hukum yang berhubungan dengan operasional perusahaan.
  - 1.2.2 Isu industri yang dapat mempengaruhi operasi perusahaan.
  - 1.2.3 Rencana khusus yang berhubungan dengan operasional dan pemantauan yang berpengaruh pada perencanaan.

**2. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit ini dapat diuji secara bersama-sama atau sesudah unit tersebut di bawah ini:

- 2.1 Unit “Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur”
- 2.2 Unit “Memantau Kegiatan Kerja”
- 2.3 Unit “Memimpin dan Mengelola sumber daya manusia”

Unit ini berhubungan dengan perencanaan dan kombinasi penilaian sangat diperlukan. Unit ini dipilih sesuai dengan kebutuhan industri dan tempat kerja tertentu.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT** : **PAR.UJ03.031.01**

**JUDUL UNIT** : **Memantau Kinerja Staf**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk memantau kinerja staf yang meliputi keterampilan dalam penilaian kinerja dan penyuluhan

| ELEMEN KOMPETENSI                             | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Memberikan Umpan Balik kinerja kepada Staf | 1.1 Standar kinerja yang diharapkan dikonsultasikan dan diinformasikan<br>1.2 Kinerja yang berlangsung ditempat kerja dipantau<br>1.3 Umpan balik yang membangun di informasikan dan diberikan kepada para kolega secara terus menerus.<br>1.4 Arahan dan dukungan diberikan kepada kolega di tempat kerja<br>1.5 Penghargaan diakui dan diberikan atas keberhasilan dan kinerja yang menonjol<br>1.6 Kebutuhan untuk pelatihan dan pendidikan lanjutan diidentifikasi dan diatur sesuai dengan kebijakan perusahaan. |
| 02 Mengakui dan memecahkan masalah kinerja    | 2.1. Masalah dalam kinerja dengan segera diidentifikasi dan diselidiki<br>2.2. Umpan balik dan pelatihan digunakan untuk mengatasi permasalahan kerja<br>2.3. Solusi yang memungkinkan didiskusikan dan diputuskan dengan kolega yang diajak berdiskusi.<br>2.4. Keputusan di tempat kerja ditindaklanjuti.<br>2.5. Bilamana perlu, penyuluhan dilakukan secara formal.                                                                                                                                               |
| 03 Menerapkan sistim penilaian kinerja        | 3.1 Penilaian kinerja secara formal diterapkan sesuai dengan peraturan perusahaan<br>3.2 Penilaian kinerja individual dilakukan secara terbuka dan adil sesuai dengan peraturan perusahaan<br>3.3 Catatan penilaian diisi dan disimpan sesuai dengan peraturan perusahaan dan persyaratan industri (apabila dapat digunakan)<br>3.4 Tahap-tahap pelaksanaan disetujui dengan kolega dan ditindak lanjuti di tempat kerja                                                                                              |

## BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diterapkan pada sector pariwisata dan bidang hospitalitas.

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan pada bidang – bidang berikut ini diperlukan :

- 1.1 Cara pelaksanaan dan sistem penilaian performasi
- 1.2 Pengetahuan mengenai isu-isu tentang relasi industri dan kesempatan mendapatkan pekerjaan yang sama yang mempengaruhi pemantauan performasi staf
- 1.3 Cara pelatihan secara satu persatu.

### PANDUAN PENILAIAN :

Unit ini dapat diuji didalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik ditempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur pengetahuan dan keterampilan yang dikuasai.

Catatan mengenai bukti-bukti berkaitan dengan pengalaman ditempat kerja mungkin dapat diterima. Aktivitas simulasi harus merefleksikan suasana di tempat kerja semirip mungkin dan memungkinkan untuk dilakukan kembali pada periode berikutnya untuk memberikan kesempatan kepada kandidat memusatkan perhatian pada implementasi yang sedang berjalan dan memonitor aspek-aspek dari unit ini.

### 1. Aspek kritical/Penting untuk penilaian :

Menemu kenali :

- 1.1 Kecakapan untuk memberikan umpan balik dengan cara yang bersifat mendukung atau membantu
- 1.2 Kecakapan untuk melakukan penilaian performasi yang sesuai dengan peraturan dan sistem yang ditetapkan

### 2. Kaitan dengan Unit lain :

Ada kaitan yang erat antara unit ini dan unit-unit yang lain yang mungkin sudah atau tidak diungkapkan oleh para supervisor dan manager ditempat kerja. Penyampaian dan penilaian secara gabungan mungkin dapat dilakukan, itu semua tergantung dari sektor industri dan tempat kerja.

Contoh-contoh dapat diberikan, tetapi tidak terbatas pada:

- 2.1 Unit “Memantau kegiatan kerja”
- 2.2 Unit “Mengembangkan, melaksanakan dan mengevaluasi rencana operasional”
- 2.3 Unit “Memimpin dan mengelola sumber daya manusia”

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.032.01**

**JUDUL UNIT : Memimpin dan Mengelola Sumber Daya Manusia**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk memimpin dan mengelolah kelompok orang di tempat kerja. Inti dari unit ini adalah kepemimpinan, motivasi dan kerja kelompok.

| ELEMEN KOMPETENSI                                              | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Memberi contoh standar tinggi dari kinerja dan Tingkah Laku | 1.1 Kinerja individu dijadikan contoh sebagai peranan yang positif bagi orang lain<br>1.2 Kinerja individu menunjukkan dukungan dan komitmen terhadap tujuan perusahaan<br>1.3 Manusia di perlakukan dengan tulus hormat dan empati.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 02 Mengembangkan komitmen Kerjasama tim                        | 2.1 Rencana dan tujuan dikembangkan melalui konsultasi dengan kelompoknya dan dikomunikasikan secara jelas<br>2.2 Rencana dan tujuan sesuai dengan tujuan perusahaan<br>2.3 Harapan, peranan dan tanggungjawab dikomunikasikan dengan mendorong seseorang/rekan untuk bertanggungjawab atas pekerjaannya<br>2.4 Atas usaha dan kontribusi individu atau kelompok diidentifikasi, didorong, dinilai dan diberi penghargaan<br>2.5 Gaya komunikasi yang terbuka dalam kelompok diberi contoh dan didorong<br>2.6 Dukungan dan bantuan diberikan termasuk mengakomodasi minat kelompok terhadap lingkungan yang lebih luas. |
| 03 Mengelola Kinerja Kelompok Kerja                            | 3.1 Keterampilan anggota kelompok dinilai dan diberi kesempatan bagi pengembangan individu<br>3.2 Kinerja tim dipantau untuk mengetahui kemajuan dalam rangka pencapaian tujuan.<br>3.3 Tugas dan tanggungjawab didelegasikan dan dipantau secara tepat.<br>3.4 Bimbingan dan pelatihan diberikan kepada anggota kelompok.<br>3.5 Diberikan penghargaan atas prestasi kelompok dan diakui.                                                                                                                                                                                                                               |

## BATASAN VARIABEL

### 1. Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata dan sektor hospitalitas :

- 1.1 Berdasarkan proyek
- 1.2 Team permanen

### 2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus Dikuasai :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan pada bidang – bidang beriku ini diperlukan :

- 2.1 jenis dari pengelolaan dan keterampilan
- 2.2 Prinsip-prinsip kelompok kerja
- 2.3 Motivasi dan kepemimpinan
- 2.4 Konflik resolusi didalam hubungan khusus terhadap pemimpin
- 2.5 Relasi industri dalam kepemimpinan manusia
- 2.6 Prinsip-prinsip kesempatan kepegawaian yang merata.

## PANDUAN PENILAIAN :

Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktek di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai

Contoh yang mempunyai hubungan pada tempat kerja dapat dipertimbangkan. Kegiatan simulasi harus menggambarkan tempat kerja yang dekat dan mungkin butuh tempat pada suatu periode waktu tertentu untuk memberikan kandidat untuk proses implementasi dan aspek dari monitoring unit ini. Hal ini harus didukung oleh suatu cara menilai pengetahuan yang harus diakui.

### 1. AspekKritikal /penting untuk penilaian :

Menemu kenali :

Kemampuan dari membuat tim yang positif dan secara efektif mengelola keseluruhan penilaian tim di dalam pariwisata yang spesifik dan pelaksanaan pelayanan.

### 2. Kaitan dengan Unit lain:

Unit ini dapat dinilai bersama-sama dengan atau sesudah kaitan unit-unit berikut :

- 2.1 Unit “Menangani Situasi Konflik”
- 2.2 Unit “Memantau kegiatan Kerja”
- 2.3 Unit “Mengelola Keanekaragaman Tempat Kerja”
- 2.4 Unit “Mengembangkan melaksanakan dan mengevaluasi rencana Operasional”

Tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, kombinasi pelatihan boleh juga dikaitkanpada unit-unit yang ada hubungannya.

Harus diperhatikan pula untuk mencegah terjadinya penjiplakan ulang (duplikasi) dengan unit “Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Tentang Hukum untuk keperluan Bisnis”.

- . Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum,

organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias pada sektor tertentu. Ragam Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu materinya harus disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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



**KODE UNIT : PAR.UJ03.033.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan erat dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk kepemimpinan di tempat kerja yang berbeda-beda dengan latar belakang pelanggan dan karyawan yang sangat beragam.

Ini menunjang kemampuan dasar Unit “Bekerja dalam lingkungan sosial yang beragam” dan menggambarkan pentingnya mengelola persoalan antar budaya dalam industri pariwisata dan hospitalitas.

| ELEMEN KOMPETENSI                                             | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mendorong untuk menghormati keanekaragaman di tempat kerja | 1.1 Tingkah laku seseorang menjadi contoh untuk orang lain dan menunjukkan sikap menghargai perbedaan<br>1.2 Perencanaan dan praktek kerja yang dapat menunjukkan sikap menghargai perbedaan dikembangkan<br>1.3 Para kolega dibantu dan dilatih untuk menerima perbedaan yang ada pada pelanggan.                 |
| 02 Menggunakan keanekaragaman sebagai aset                    | 2.1. Keterampilan angkatan kerja yang beragam diakui dan digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan<br>2.2 Keuntungan keaneka ragaman dijelaskan kepada kolega                                                                                                                                                |
| 03 Masalah yang Timbul dari Keanekaragaman                    | 3.1 Masalah yang timbul dari perbedaan ditempat kerja dikenali dan segera mengambil langkah-langkah untuk mengatasinya.<br>3.2 Kebutuhan Pelatihan diidentifikasi dan ditindaklanjuti<br>3.3 Saran-saran diberikan dan pelatihan digunakan untuk membantu kolega agar sukses bekerja dalam lingkungan yang beragam |

#### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diterapkan pada semua bidang pariwisata dan hospitalitas.

- Perbedaan ini menunjukkan pada keaneka ragaman dalam arti yang seluas-luasnya dan dapat berhubungan erat dengan :

- 1.1 Ras (etnis group)

- 1.2 Bahasa
- 1.3 Kebutuhan Khusus
- 1.4 Penyandang cacat
- 1.5 Struktur Keluarga
- 1.6 Jenis Kelamin
- 1.7 Usia
- 1.8 Tempat asal

## **2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan pada bidang – bidang beriku ini diperlukan :

- 2.1 Masalah keanekaragaman yang spesifik yang berkenaan dengan pariwisata dan hospitalitas yang memberi sumbangan terhadap kemajuan pariwisata
- 2.2 Keterampilan berkomunikasi antar budaya

## **PANDUAN PENILAIAN :**

Unit ini dapat diuji baik di dalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai. Bukti contoh yang berhubungan dengan pengalaman di tempat kerja dapat di terima

### **1. Aspek kritikal/penting untuk penilaian :**

Pengertian dari peranan pemimpin dalam rangka memotivasi komunikasi kebudayaan silang dalam bidang industri pariwisata dan industri pelayanan

### **2. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit ini dapat dinilai bersama-sama dengan atau unit-unit sebagai berikut :

- 2.1 Unit “Menangani situasi konflik”
- 2.2 Unit “Memantau kegiatan kerja”

### **3. Tergantung pada sektor industri dan kombinasi tempat kerja yang ada, penilaian ini dapat pula dikaitkan dengan unit-unit lain yang memang masih berhubungan meliputi dan tidak terbatas pada :**

- 3.1 Unit “Memimpin dan Mengelola Sumber daya manusia”
- 3.2 Unit “Merekrut, Menyeleksi dan Memberikan pengenalan Staf”.

Harus diperhatikan bagaimana mencegah terjadinya duplikasi dengan unit “Mengembangkan dan memelihara pengetahuan yang dibutuhkan”.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT** : **PAR.UJ03.034.01**

**JUDUL UNIT** : **Memberikan Bimbingan Kepada Kolega**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan pengetahuan keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk bertindak selaku seorang penasihat bisnis kepada individu lain dalam industri. Untuk mencapai kompetensi dalam unit ini, Umumnya diperlukan pengalaman ditempat kerja yang signifikan.

| ELEMEN KOMPETENSI                            | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Membina Hubungan dengan Orang yang ibantu | 1.1 Gaya komunikasi yang efektif digunakan untuk mengembangkan kepercayaan, dan percaya diri serta membina hubungan.<br>1.2 Persetujuan dibuat bagaimana hubungan dapat berlangsung termasuk:<br>1.2.1 Jumlah waktu yang diperlukan oleh kedua belah pihak;<br>1.2.2 kerahasiaan informasi<br>1.2.3 lingkup masalah yang harus dicakup<br>1.3 Harapan dan Tujuan didiskusikan dan jelaskan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 02 Menawarkan bimbingan                      | 2.1 Orang yang di bimbing dibantu untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan untuk mencapai tujuan yang sudah disepakati.<br>2.2 Pengetahuan dan pengalaman pribadi dibagi kepada orang yang dibimbing untuk memacu kemajuan dalam mencapai tujuan yang telah disepakati.<br>2.3 Orang yang dibimbing, didorong untuk untuk membuat keputusan dan bertanggung jawab atas keputusan atau solusi yang sedang pertimbangan.<br>2.4 saran dan bantuan yang sifatnya mendukung diberikan agar orang yang dibimbing dapat bertanggungjawab atas pencapaian tujuan mereka sendiri.<br>2.5 Perubahan didalam hubungan selama bimbingan dikenali dan didiskusikan secara terbuka.<br>2.6 Hubungan diperbaiki dengan mempertimbangkan kebutuhan pembimbing dan yang dibimbing. |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diterapkan kepada semua bidang pariwisata dan hospitalitas

1. **Mentor dan orang yang dimentor dapat bekerja dalam satu organisasi yang sama atau berbeda.**
2. **Prose mentoring ini dapat diterapkan pada setiap bidang bisnis atau profesional.**

3. **Pengetahuan dan keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 3.1 Pemahaman dari adanya, peranannya dan keuntungannya.
- 3.2 Komunikasi dalam kaitannya dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non verbal
- 3.3 Pengetahuan dan pengalaman dari lingkungan bisnis dimana orang yang dimentor bekerja.

**PANDUAN PENILAIAN :**

Unit ini dapat diuji didalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik ditempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

**1 Aspek kritikal/penting dalam penilaian.**

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk menerapkan pengetahuan dan pengalaman dalam membantu individu lain untuk mencapai tujuan mereka yang telah disetujui
- 1.2 Penerapan gaya komunikasi yang efektif
- 1.3 Pemahaman atas peranan dan keuntungan dari adanya pengarahan (mentoring) dalam bisnis

**2. Kaitan dengan Unit Lain:**

Tatkala, unit ini memiliki suatu hubungan yang kuat dengan unit kepemimpinan yang lain, unit ini direkomendasikan untuk diakses secara tersendiri.

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias pada sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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

|                       |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>KODE UNIT</b>      | <b>:</b> | <b>PAR.UJ03.035.01</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>JUDUL UNIT</b>     | <b>:</b> | <b>Mengelola Aset Fisik</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>DESKRIPSI UNIT</b> | <b>:</b> | Unit ini berkenaan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diharapkan untuk mengelola aset fisik perusahaan pariwisata dan hospitalitas. Unit ini tidak membahas keterampilan ahli, tetapi lebih memfokuskan kebutuhan manajer untuk dapat secara pro-aktif membuat rencana dan mengelola pendapatan serta memelihara aset fisik yang sangat penting bagi kesuksesan usaha. |

| <b>ELEMEN KOMPETENSI</b>                                                                      | <b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01. Mengembangkan strategi pemeliharaan, perbaikan dan pembelian aset fisik secara sistematis | 1.1 Strategi untuk mengelola Aset Fisik dikembangkan dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :<br>1.1 Bisnis secara keseluruhan dan tujuan pemasaran;<br>1.2 Rencana Pengembangan produk yang sesuai;<br>1.3 Pemeliharaan daftar Aset Fisik<br>1.4 Kebutuhan untuk perbaikan, pencegahan dan sistem pemeliharaan;<br>1.5 Masalah kesehatan, keselamatan dan keamanan ;<br>1.6 Penjadwalan yang memperkecil gangguan dan kerugian<br>1.7 Penggunaan kontrak versus persiapan khusus untuk pemeliharaan dan perbaikan<br>1.8 Penilaian professional terhadap kondisi aset fisik<br>1.9 Perencanaan keuangan dan kendalanya<br>1.10 Praktik-praktik yang memperhatikan lingkungan |
| 02. Memantau kinerja Aset Fisik di tempat bekerja                                             | 2.1. Sistem disusun dan diyakinkan bahwa kondisi dan kinerja aset fisik dilaporkan secara teratur dan dibahas dalam perusahaan<br>2.2 Sistem ditetapkan untuk mengidentifikasi waktu yang tepat untuk penggantian Aset Fisik<br>2.3 Penilaian dibuat berdasarkan keamanan, efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pelanggan<br>2.4 Masalah diidentifikasi dan ditindaklanjuti dengan segera<br>2.5 Bantuan dicari dari ahlinya apabila diperlukan                                                                                                                                                                                                                                |

| ELEMEN KOMPETENSI                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03 Mengkoordinasikan pembiayaan aset fisik | <p>3.1 Spesifikasi pekerjaan atau peralatan disiapkan secara tepat</p> <p>3.2 Biaya diperkirakan berdasarkan penilaian dari :</p> <p>3.2.1 penawaran dan tender dari pemasok luar</p> <p>3.2.2 persetujuan pemeliharaan yang sesuai dan</p> <p>3.2.3 saran dari bagian yang sesuai</p> <p>3.3 Persetujuan keuangan dibuat yang sesuai serta mem hal-hal mengenai keuangan yang meliputi :</p> <p>3.3.1 Metode keuangan (pinjaman, pembelian)</p> <p>3.3.2 Jangka waktu persetujuan dan</p> <p>3.3.3 Masalah perpajakan</p> <p>3.4 Mempertimbangkan devisiasi</p> <p>3.5 Keuangan dikoordinasikan melalui konsultasi dengan bagian manajemen atau dari luar.</p> |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dipakai diterapkan pada semua aspek kepariwisataan dan sektor hospitalitas Manajemen Aset Fisik mungkin ditampilkan di keseluruhan atau dibagian yang menggunakan agen dari luar dan berpengalaman.

#### 1. Aset Fisik dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada :

- 1.1 Gedung
- 1.2 Peralatan/fasilitas
- 1.3 Perlengkapan, perabotan dan perkakas
- 1.4 Kendaraan
- 1.5 Kebun
- 1.6 Kolam renang
- 1.7 Ketangkasan dan permainan

#### 2. Pengetahuan dan keterampilan Yang Harus dikuasai

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 2.1 Pemeriksaan keuangan sebagai pengumpulan aset
- 2.2 Peraturan yang menentukan tipe aset fisik yang berbeda (jika dibutuhkan)
- 2.3 Standar lingkungan dan persyaratan
- 2.4 Perencanaan.

### PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Bukti dari portofolio yang berhubungan dengan pengalaman kerja dapat disesuaikan simulasi dari



aktivitas harus mendekati refleksi dari tempat selama beberapa waktu dan mempersilakan kandidat untuk berbicara dengan implementasi yang berkelanjutan dan memonitor aspek dari unit tersebut. Penilaian seharusnya didukung dengan serangkaian metode-metode untuk mengukur keterampilan pengetahuan yang harus dikuasai.

### 1. Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk merencanakan dan mengatur perolehan, perawatan dan penempatan kembali dari aset fisik dalam dalam lingkup kerja pariwisata dan hospitalitas yang lebih spesifik .
- 1.2 Pemahaman tentang keuangan dan hukum yang mempunyai pengaruh kuat terhadap manajemen aset fisik.

### 2. Kaitan dengan Unit Lain:

Unit ini dapat dinilai bersama-sama dengan atau sesudah unit berikut ini:

Unit “Mengembangkan, Melaksanakan dan Mengevaluasi Rencana Operasional”

Berdasarkan sektor industri dan tempat bekerja yang dikombinasikan dengan pelatihan yang tepat.

Harus diperhatikan untuk menghindari adanya duplikasi dengan unit “Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan tentang hukum untuk keperluan bisnis”

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.036.01**

**JUDUL UNIT : Memantau dan Memelihara Sistem Komputerisasi**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan ketrampilan , pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan didalam memantau dan memelihara sistim komputerisasi di tempat kerja. Ini tidak diperuntukkan bagi karyawan ahli komputer, tetapi bagi pemimpin usaha pariwisata, penyelia dan manajer yang berperan dalam memastikan bahwa peralatan komputer sesuai dengan kebutuhan usaha.

| ELEMEN KOMPETENSI                              | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Memantau efektifitas peralatan komputer     | 1.1. Efektivitas dipelihara melalui konsultasi komputer dengan penggunaan secara terus menerus.<br>1.2. Efektivitas dipantau melalui penilaian produktivitas dan efisiensi<br>1.3. Prosedur ditetapkan untuk mengenali dan mengatasi masalah serta menerapkannya termasuk penggunaan tenaga ahli<br>1.4 Kebutuhan pelatihan komputer diidentifikasi dan diberikan kesempatan untuk pelatihan .                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 02 Membeli perangkat keras dan perangkat lunak | 2.1 Kebutuhan perangkat keras dan lunak diidentifikasi dengan seksama dan diteliti kemungkinan baru.<br>2.2 Kemungkinan untuk perolehan atau peningkatan di nilai<br>2.3 Pilihan terhadap kebutuhan perusahaan dinilai termasuk manfaat dan keterbatasan<br>2.4 Kemudahan bagi pemakai, serta dukungan terhadap sistem dan pelatihan diselidiki.<br>2.5 Bantuan tenaga ahli dari luar dicari apabila diperlukan.<br>2.6 Keputusan dibuat setelah berkonsultasi dengan kolega terkait.<br>2.7 Pengenalan terhadap sistem komputer baru direncanakan dengan mempertimbangkan dampaknya terhadap kolega dan pelanggan<br>2.8 Untuk menggunakan sitim yang baru karyawan dilatih secara memadai. |

| ELEMEN KOMPETENSI                           | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | 2.9 Efesiensi sistem baru dipantau dan diambil tindakan yang sesuai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 03 Memelihara peralatan dan sistim komputer | 3.1 Sistem pembersihan dan pemeliharaan ringan ditetapkan sesuai dengan instruksi pabrik<br>3.2 Kesalahan atau kekurangan petugas pemasok yang bertanggung jawab agar dilakukan perbaikan<br>3.3 Prosedur ditetapkan untuk keamanan data termasuk sistem cadangan (back up dan pemeriksaan virus computer<br>3.4 Sistem dan prosedur pengarsipan dokumen dibuat untuk mencerminkan ukuran, alam dan kompleksivitas tempat kerja<br>3.5 Peralatan dipasang agar dapat menerima perangkat lunak dan fungsi yang digunakan. |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor usaha jasa pariwisata dan hospitalitas

#### 1. Peralatan komputer dapat dimasukkan dan tidak terbatas kepada:

- 1.1 Layar
- 1.2 Hard drive
- 1.3 Printer
- 1.4 Scanner
- 1.5 Sistem back up.

#### 2. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai :

- 3.1 Sumber informasi dan nasehat mengenai sistem computer
- 3.2 Keamanan computer dan sistem penyimpanan
- 3.3 Faktor kunci untuk mencapai produktivitas dan efisiensi dari sistem komputerisasi
- 3.4 Pilihan teknologi terkini yang sesuai dengan sector industri

### PANDUAN PENILAIAN :

Unit ini dapat diuji didalam atau di luar tempat kerja. Sebaiknya assessment melibatkan demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Portfolio sebagai sarana yang dapat membuktikan dapat membuktikan dan dipergunakan. Penilaian harus dengan serrangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

## 1. Aspek Penting dalam Penilaian

Menemu kenali :

- 1.1 Pengetahuan dan pengertian mengenai fungsi penting peralatan komputer dengan penekanan pada konteks kepariwisataan dan hospitalitas.
- 1.2 Pengetahuan terkini mengenai lingkungan teknologi yang luas
- 1.3 Pengetahuan mengenai sistem untuk memelihara sistem komputer secara efektif

## 2. Kaitan dengan Unit Lain:

Terdapat kaitan yang kuat antara unit ini dengan unit berikut :

- 2.1 Unit : “Memantau Kegiatan Kerja”
- 2.2 Unit “Mengelola Aset Fisi”

Tergantung sektor industrinya, kombinasi pelatihan dan atau assessmen dapat berlaku bagi beberapa unit tersebut.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum organisasi sebaiknya mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tertentu.

## Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.037.01**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan, Melaksanakan dan Memantau Rencana Bisnis**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk perencanaan bisnis dan manajemen strategis.

| ELEMEN KOMPETENSI               | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mempersiapkan Rencana Bisnis | <p>1.1 Rencana bisnis disiapkan menggunakan teknik Perencanaan bisnis yang dikenal serta mempertimbangkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.1 pernyataan mengenai visi dan misi</li> <li>1.1.2 tujuan bisnis</li> <li>1.1.3 produk terkini dan potensial</li> <li>1.1.4 lingkungan industri</li> <li>1.1.5 lingkungan bisnis eksternal</li> <li>1.1.6 Analisis pasar</li> <li>1.1.7 strategi pemasaran</li> <li>1.1.8 struktur manajemen dan organisasi</li> <li>1.1.9 persyaratan dan ketrampilan pekerja</li> <li>1.1.10 rencana keuangan dan proyeksinya</li> <li>1.1.11 jadwal rencana kerja</li> <li>1.1.12 teknik evaluasi</li> <li>1.1.13 etika industri</li> <li>1.1.14 Masalah hukum dan pertanggungjawaban</li> <li>1.1.15 pertimbangan lingkungan</li> <li>1.1.16 manajemen kualitas</li> </ul> <p>1.2. Rencana bisnis disiapkan setelah melakukan konsultasi dengan karyawan, manajemen dan unsure terkait lainnya sehingga segala perspektif dalam pengembangan rencana bisnis tersebut dipertimbangkan.</p> |
| 02 Melaksanakan Rencana Bisnis  | 2.1 Tujuan dan isi rencana bisnis disajikan dalam waktu tertentu kepada pihak yang terkait yang memberikan kemudahan dalam :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| ELEMEN KOMPETENSI          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <p>2.1.1 pengertian yang mendalam mengenai rencana dan peranannya;</p> <p>2.1.2 pengertian yang mendalam mengenai tujuan, aktifitas dan tanggung jawab individu</p> <p>2.2 Komunikasi dan teknik kepemimpinan yang sesuai digunakan didalam manajemen rencana bisnis agar mendorong :</p> <p>2.2.1 pendekatan kelompok untuk meraih tujuan</p> <p>2.2.2 komitmen karyawan terhadap kualitas pelayanan didalam implementasi rencana bisnis</p> <p>2.2.3 komitmen terhadap kualitas pelayanan didalam implementasi rencana bisnis</p> <p>2.3 Karyawan didorong agar selalu memberikan masukan dalam rencana bisnis</p> <p>2.4 Rincian kegiatan yang sudah direncanakan di implementasikan dengan hemat sesuai jadwal dan hal-hal darurat</p>                                     |
| 03 Memantau Rencana Bisnis | <p>3.1 Rencana bisnis secara teratur ditinjau ulang dan menata ulang sesuai dengan keadaan yang berubah-ubah</p> <p>3.2 Kegiatan penggunaan metode evaluasi yang dirinci dalam rencana bisnis dipantau secara terus menerus dan mempertimbangkan factor-faktor tersebut :</p> <p>3.2.1 Perkembangan terhadap tujuan</p> <p>3.2.2 Evaluasi individu dan kebutuhan untuk mengubah rencana</p> <p>3.3 Perubahan yang disetujui di implementasikan dalam konteks :</p> <p>3.3.1 Kebutuhan komunikasi secara efektif dengan karyawan tentang alasan perubahan</p> <p>3.3.2 Kebutuhan untuk menjadwalkan ulang rencana kerja</p> <p>3.3.3 Kebutuhan akan tersedianya waktu untuk memberikan informasi yang tersedia sesuai dengan perubahan kepada pihak eksternal dan pelanggan</p> |

## BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor pariwisata dan hospitalita.

### 1. Rencana bisnis termasuk untuk :

- 1.1 Usaha kecil yang baru
- 1.2 Usaha kecil yang sudah ada
- 1.3 Divisi atau departemen dari organisasi besar
- 1.4 Inisiatif bagi pengembangan produk baru

### 2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :

- 2.1 Pengetahuan yang mendalam tentang teknik rencana bisnis
- 2.2 Pengetahuan yang luas mengenai masalah tanggung jawab dan hukum bisnis yang sesuai dengan konteks industri
- 2.3 Masalah ekonomis yang berdampak terhadap prestasi bisnis
- 2.4 Pengetahuan kepariwisataan dan tren terkini, struktur dan kebijaksanaan pemerintahan
- 2.5 Lingkungan bisnis internal maupun eksternal yang sesuai dengan konteks industri
- 2.6 Keterampilan komunikasi dan kepemimpinan
- 2.7 Keterampilan riset

## PANDUAN PENILAIAN

Unit ini dapat diuji di dalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi.. Penilaian harus didukung dengan serangkaian untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

### 1. Aspek Penting untuk Penilaian:

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan rencana bisnis didalam kepariwisataan secara spesifik di tempat kerja.
- 1.2 Dibutuhkan pendekatan yang terintegrasi.
- 1.3 Pengetahuan yang tertera didalam pedoman untuk bukti kemampuan serta kemampuan untuk mengaplikasikan pengetahuan tersebut pada konteks yang spesifik

### 2. Kaitan dengan Unit Lain:

Unit ini dapat diuji bersama-sama dengan unit kepemimpinan lainnya termasuk :

- 2.1 Unit “Mengembangkan, Melaksanakan dan Mengevaluasi Rencana Operasional”
- 2.2 Unit “Menetapkan dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman dan Nyaman”
- 2.3 Unit “Memimpin dan Mengelola Sumber daya Manusia”
- 2.4 Unit “Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas”

2.5 Unit “Mengembangkan, Mengelola dan Mengevaluasi Strategi Pemasaran”

2.6 Unit “Mengelola Keuangan”

2.7 Unit “Mengelola Aset Fisik”

Tergantung sektor industrinya, kombinasi pelatihan dan atau assessmen dapat berlaku bagi beberapa unit tersebut.

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan keseluruhan konteks industri tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sector tersebut.

### Kompetensi Kunci

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



**KODE UNIT : PAR.UJ03.038.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola dan Mengevaluasi Proyek**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengelola proyek besar dalam konteks kepariwisataan. Unit ini mempunyai relevansi khusus dengan aktifitas pengelolaan penyelenggaraan acara.

| ELEMEN KOMPETENSI               | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Merencanakan Proyek          | 1.1 Lingkup dan tujuan proyek dikembangkan melalui konsultasi dengan kolega yang tepat dan para pelanggan.<br>1.2 Strategi sumber daya untuk proyek dikembangkan.<br>1.3 Struktur administrasi untuk proyek direncanakan dan diciptakan.<br>1.4 Tanggungjawab proyek yang telah disetujui dikomunikasikan dengan jelas kepada semua pihak terkait.<br>1.5 Komunikasi intern dan ekstern, kehumasan dan strategi pemasaran direncanakan dengan kolega yang tepat.<br>1.6 Metode yang cocok disetujui untuk mengevaluasi proyek<br>1.7 Suatu rencana pengelolaan proyek secara keseluruhan dikembangkan dan dikomunikasikan kepada kolega yang terkait.<br>1.8 Inti kejadian penting dalam proyek diidentifikasi dan dikomunikasikan |
| 02 Mengurus dan Memantau Proyek | 2.1. Strategi proyek diimplementasikan dan dipantau dengan anggota tim proyek.<br>2.2. Dukungan dan bantuan diberikan kepada anggota tim.<br>2.3. Gaya komunikasi antar perorangan digunakan untuk menciptakan rasa percaya dan rasa hormat diantara anggota tim proyek.<br>2.4. Kemajuan tujuan proyek dinilai melalui konsultasi dengan anggota tim proyek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| ELEMEN KOMPETENSI      | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | 2.5. Persyaratan tambahan sumber dinilai dinilai dan diambil tindakan yang sesuai.<br>2.6. Sistem pengawasan keuangan diterapkan dan sesuai dengan panduan proyek.<br>2.7. Laporan rutin dan kemajuan proyek disampaikan kepada kolega /pelanggan yang tepat.<br>2.8. Proyek diselesaikan dalam waktu yang telah disetujui.                                                                                                                                                                                       |
| 03 Mengevaluasi Proyek | 3.1 Menilai keefektifan proyek di setiap tahapnya dengan menggunakan metode evaluasi yang telah disetujui.<br>3.2 Memperhitungkan evaluasi berdasarkan prioritas dan tujuan yang telah disetujui.<br>3.3 Mengevaluasi proyek yang melibatkan anggota tim proyek klien dan kolega yang tepat.<br>3.4 Menggabungkan hasil evaluasi ke dalam pengelolaan proyek yang sedang berlangsung.<br>3.5 Memberikan informasi dari evaluasi proyek kepada kolega yang tepat dan memasukkan ke dalam rencana yang akan datang. |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan di seluruh sektor – sektor kepariwisataan dan hospitalitas.

#### 1. Proyek-proyek yang termasuk diantaranya adalah:

- 1.1 Rapat-rapat dan konferensi.
- 1.2 Promosi atau penyelenggaraan acara lainnya.
- 1.3 Memperkenalkan teknologi atau sistem baru.
- 1.4 Pengembangan produk.
- 1.5 Proyek penelitian
- 1.6 Proyek yang sedang berlangsung.

#### 2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan pada bidang – bidang beriku ini diperlukan :

- 2.2 Proses dan sistim dalam mengelola proyek.
- 2.3 Pengetahuan yang mendalam mengenai sifat dasar dari proyek yang dikelola, termasuk permasalahan di luar atau di dalam yang perlu diperhatikan.
- 2.4 Ketrampilan di bidang perencanaan, kepemimpinan, keuangan dan administrasi (dibahas di unit lain).

## PANDUAN PENILAIAN :

Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi ppraktik ditempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Bukti catatan yang tepat yang berhubungan dengan pengalaman di tempat kerja. Aktivitas simulasi harus mendekati keadaan sebenarnya seperti tempat kerja yang mungkin memerlukan waktu yang cukup untuk memberi kesempatan pada calon untuk menerapkan dan memantau dari aspek unit ini. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

### 1 Aspek kritikal/penting untuk penilaian :

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan merencanakan secara efektif, mengurus, memantau dan mengevaluasi proyek-proyek dasar kepariwisataan. Hal ini termasuk bukti keterampilan di bidang perencanaan, administrasi, pengelolaan keuangan dan kepemimpinan.
- 1.2 Menguasai pengelolaan proyek secara efektif khususnya mengenai elemen kritikal

### 2. Kaitan dengan unit lain :

Unit ini dapat dinilai bersama-sama atau setelah unit-unit berikut :

- 2.1 Unit “Mengembangkan melaksanakan, mengevaluasi rencana operasional”
- 2.2 Unit “Memimpin dan mengelola sumber daya manusia”
- 2.3 Unit “Mempersiapkan dan memantau anggaran”

Penggabungan training / penilaian dapat dilakukan agar dicatat karena unit ini terintegrasi dengan sejumlah ketrampilan yang berada di unit yang lain. Perlu diperhatikan jangan sampai terjadi duplikasi didalam trining/penilaian.

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## Kompetensi Kunci

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

## KEPEMIMPINAN

| NO | KODE UNIT        | JUDUL UNIT                                                       |
|----|------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | PAR.UJ.03.028.01 | Membina dan melaksanakan hubungan kerja bisnis                   |
| 2  | PAR.UJ.03.029.01 | Memantau kegiatan kerja                                          |
| 3  | PAR.UJ.03.030.01 | Mengembangkan, melaksanakan dan mengevaluasi rencana operasional |
| 4  | PAR.UJ.03.031.01 | Memantau kinerja staf                                            |
| 5  | PAR.UJ.03.032.01 | Memimpin dan mengelola sumber daya manusia                       |
| 6  | PAR.UJ.03.033.01 | Mengelola keanekaragaman di tempat kerja                         |
| 7  | PAR.UJ.03.034.01 | Memberikan bimbingan kepada kolega                               |
| 8  | PAR.UJ.03.035.01 | Mengelola aset fisik                                             |
| 9  | PAR.UJ.03.036.01 | Memantau dan memelihara sistem komputerisasi                     |
| 10 | PAR.UJ.03.037.01 | Mengembangkan, melaksanakan dan memantau rencana bisnis          |
| 11 | PAR.UJ.03.038.01 | Mengelola dan mengevaluasi proyek                                |

**KODE UNIT : PAR.UJ03.039.01**

**JUDUL UNIT : Menerapkan proses kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan, pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk menerapkan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja. Fungsi ini biasanya dilaksanakan oleh pimpinan tim dan para penyelia.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                                        | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menyediakan Informasi Mengenai masalah Kesehatan, Keselamatan dan keamanan.           | 1.1 Informasi yang relevan dijelaskan dengan tepat dan jelas kepada para karyawan.<br>1.2 Informasi khusus dari perusahaan mengenai kesehatan dijelaskan.<br>1.3 Semua informasi dapat diperoleh para karyawan.                                                                                                                                                       |
| 02 Mengkoordinasi partisipasi karyawan dalam masalah kesehatan, keselamatan dan keamanan | 2.1. Kepada semua karyawan diberi kesempatan untuk ikut serta dalam pengelolaan kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja.<br>2.2. Persoalan yang timbul melalui konsultasi diselesaikan atau diteruskan kepada orang yang tepat untuk ditindak lanjuti<br>2.3. Umpan-balik disediakan berdasarkan sistem pengolahan kepada orang yang ditunjuk             |
| 03 Menerapkan dan memantau prosedur pengawasan bahaya dan risiko                         | 3.1 Bahaya dan resiko tempat kerja diidentifikasi dan dilaporkan<br>3.2 Prosedur pengawasan sesuai dengan peraturan dan pemerintahan diterapkan dan dipantau<br>3.3 Kekurangan dalam tolok ukur pengawasan diidentifikasi dengan segera dan dilaporkan pada orang yang tepat.                                                                                         |
| 04 Melaksanakan dan memantau Pelatihan Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan               | 4.1 Catatan dilengkapi dengan tepat dan terbaca jelas serta disimpan sesuai dengan persyaratan perusahaan dan hukum.<br>4.2 Perencanaan dibuat untuk memenuhi kebutuhan pelatihan melalui konsultasi dengan pimpinan yang tepat dan sesuai dengan kebijakan perusahaan<br>4.3 Efektivitas pelatihan ditempat kerja dipantau dan dibuat penyesuaian apabila diperlukan |

| ELEMEN KOMPETENSI                                         | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 05 Memelihara catatan kesehatan, keselamatan dan keamanan | 5.1 Catatan dilengkapi dengan tepat dan terbaca jelas serta disimpan sesuai dengan persyaratan perusahaan dan hukum<br>5.2 Data digunakan untuk menyediakan masukkan yang dapat dipercaya dalam mengelola masalah kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja . |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata dan hospitalitas

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus Dikuasai :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 1.1 Kemampuan kerja yang relevan mengenai peraturan-peraturan Keselamatan dan keamanan kerja
- 1.2 Pengetahuan mengenai kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur khusus.

### PANDUAN PENILAIAN

Unit ini bisa diuji di dalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Bukti kemampuan suatu jabatan harus sesuai dengan pengalaman kerja. Kegiatan simulasi harus mendekati pencerminan tempat kerja dan mungkin memerlukan waktu yang lama untuk memberikan kesempatan kandidat memperagakan kemampuan seutuhnya. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### 1. Aspek kritical/Penting untuk Penilaian :

Menemu kenali :

- 1.1 Kemampuan untuk memonitor kesehatan, keselamatan dan keamanan sesuai dengan konteks yang disediakan sistem, dimana kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, dan program berjalan/ada
- 1.2 Pengetahuan mengenai elemen-elemen yang ditetapkan mengenai peraturan- peraturan kesehatan dan keselamatan.

#### 2. Kaitan dengan Unit lain:

Ada hubungan antara unit ini dan ruang lingkup unit lainnya. Tergantung dari sektor industri dan tempat kerja, dengan demikian unit ini dapat disampaikan atau dinilai dalam hubungannya dengan unit-unit lain yang terkait. Sebagai contoh dapat juga dimasukkan unit kompetensi lain dan tidak terbatas pada :

- 2.1 Unit “Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur”
- 2.2 Unit “Memantau Kegiatan Kerja”
- 2.3 Unit “Mengembangkan, Melaksanakan dan Mengevaluasi Rencana Operasional”

Perlu diperhatikan agar tidak terjadi duplikasi terhadap unit “Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan tentang hukum untuk keperluan bisnis”.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.040.01**

**JUDUL UNIT : Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini membahas masalah manajemen, kesehatan keselamatan dan keamanan di perusahaan yang bergerak dibidang keparawisataan dan hospitalitas bidang jasa.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                                                 | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menetapkan dan mempertahankan Kerangka Kerja Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan               | 1.1 Kebijakan mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan dikembangkan serta dicantumkan secara jelas didalam peraturan perusahaan.<br>1.2 Tugas dan tanggung jawab terhadap kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja ditetapkan secara jelas didalam uraian tugas dan kewajiban pada semua jabatan terkait.<br>1.3 Sumber keuangan dan Sumber daya manusia diidentifikasi, dicari dan/atau disediakan dalam waktu tertentu secara konsisten.<br>1.4. Informasi mengenai sistem serta prosedur kesehatan dan keselamatan kerja disediakan dan dijelaskan dalam sebuah formulir yang dapat diperoleh secara mudah oleh karyawan. |
| 02 Menetapkan dan memelihara pengelolaan kesehatan, keselamatan dan keamanan melalui partisipasi. | 2.1. Proses konsultasi yang sesuai ditetapkan dan dipelihara.<br>2.2. Masalah yang timbul ditangani melalui partisipasi dan konsultasi dengan segera dan secara efektif<br>2.3 Informasi mengenai hasil partisipasi dan konsultasi disediakan dengan segera dan secara efektif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 03 Menetapkan dan Memelihara Prosedur untuk Mengidentifikasi dan Menilai Bahaya serta Risiko.     | 3.1 Bahaya serta risiko yang ada serta potensi bahaya dan risiko diidentifikasi dan dinilai.<br>3.2 Prosedur dikembangkan untuk diidentifikasi dan dinilai secara terus menerus dan diintegrasikan kedalam sistim dan prosedur kerja.<br>3.3 Kegiatan dipantau untuk memastikan bahwa prosedur tersebut digunakan secara efektif.<br>3.4 Identifikasi bahaya dan penilaian ancaman digunakan pada tahap perencanaan, pembuatan dan evaluasi pada setiap perubahan ditempat kerja untuk memastikan bahwa prosedur tersebut digunakan secara efektif.                                                                               |



| ELEMEN KOMPETENSI                                                              | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                | 3.5. Risiko yang terlihat dievaluasi dari identifikasi bahaya secara benar sesuai dengan dengan peraturan kesehatan dan keselamatan kerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 04 Menetapkan dan Memelihara Prosedur Pengendalian Bahaya dan Ancaman          | <p>4.1 Langkah-langkah untuk mengawasi risiko yang sudah diperkirakan dikembangkan dan di implementasikan.</p> <p>4.2 Solusi sementara diterapkan apabila langkah-langkah untuk mengendalikan risiko pada sumbernya tidak dapat segera dilaksanakan hingga dikembangkannya tindakan pengendalian permanen.</p> <p>4.3 Prosedur dikembangkan untuk menangani pengendalian risiko secara terus menerus dan diintegrasikan kedalam sistem kerja dan prosedur umum.</p> <p>4.4 Aktivitas dipantau untuk memastikan bahwa prosedur pengendalian risiko dilaksanakan.</p> <p>4.5 Pengendalian risiko diperhatikan pada tahap perencanaan, pembuatan dan evaluasi mengenai sikap perubahan pada wilayah tanggungjawab pimpinan untuk memastikan bahwa tolok ukur pengendalian ancaman yang sesuai telah dipikirkan.</p> <p>4.6 Kekurangan pada langkah-langkah pengendalian risiko diidentifikasi sesuai dengan tingkat pengawasan serta mencari dan /atau menyediakan sumber yang memudahkan untuk implementasi langkah-langkah yang baru sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p> |
| 05 Menetapkan dan Memelihara Prosedur Organisasi Penanganan Keadaan Bahaya     | <p>5.1 Keadaan bahaya yang potensial diidentifikasi dengan benar.</p> <p>5.2 Prosedur dikembangkan untuk mengendalikan risiko yang berhubungan dengan keadaan bahaya serta memenuhi persyaratan minimal dari pemerintah melalui konsultasi dengan unit gawat darurat yang sesuai.</p> <p>5.3 Informasi dan pelatihan disediakan kepada seluruh pegawai untuk melaksanakan prosedur yang benar pada semua kondisi yang sesuai.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 06 Menetapkan dan Memelihara Program Pelatihan Kesehatan dan Keselamatan Kerja | 6.1 Program pelatihan kesehatan dan keselamatan kerja dikembangkan dan dilaksanakan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| ELEMEN KOMPETENSI                                                              | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 07 Menetapkan dan Memelihara Sistem Pencatatan Kesehatan dan Keselamatan Kerja | 7.1 Sistem ditetapkan dan dipantau untuk mencatat kesehatan dan keselamatan kerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 08 Mengevaluasi Sistem Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan perusahaan          | 8.1 Efektifitas dan sistim kebijakan terkait, prosedur serta program kesehatan, keselamatan dan keamanan dinilai sesuai dengan tujuan organisasi dengan memperhatikan kesehatan dan keselamatan kerja.<br>8.2 Perbaikan sistim kesehatan dan keselamatan kerja dikembangkan dan dilaksanakan<br>8.3. Kepatuhan terhadap peraturan kesehatan dan keselamatan kerja di evaluasi untuk memastikan bahwa hukum atau etika standar kesehatan dan kesempatan kerja setidaknya dipelihara. |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata dan sektor hospitalitas.

Forum partisipasi dan konsultasi prosedur dipimpin oleh seorang supervisor sesuai dengan tugas dan tanggung jawab managerial

#### 1. Kegiatan pemantauan dapat termasuk :

- 1.1. Meninjau kembali laporan kerja
  - 1.2. Penghargaan terhadap kinerja
- Prosedur Pemeriksaan

#### 2. Bahaya dan ancaman termasuk tetapi tidak terbatas pada :

- 2.1. Penyakit di tempat Kerja
- 2.2. Kebakaran
- 2.3. Risiko tempat ramai
- 2.4. Kecelakaan
- 2.5. Ancaman Bom
- 2.6. Pencuri dan perampokan bersenjata
- 2.7. Pelanggan ngamuk
- 2.8. Peralatan yang tidak berfungsi
- 2.9. Cuaca buruk
- 2.10. Wabah penyakit

#### 3. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus Dikuasai :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan pada bidang – bidang berikut ini diperlukan :

- 3.1. Pengetahuan secara terperinci mengenai peraturan kesehatan dan keselamatan kerja yang relevan dan berakibat terhadap pelaksanaan di tempat kerja
- 3.2. Pengetahuan mengenai keterkaitan antara sistem dan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja lain
- 3.3. Pemahaman mengenai peraturan pemerintah yang berkenaan dengan kesehatan dan keselamatan di industri

#### **PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat diuji di dalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Dokumen yang membuktikan pengalaman kerja akan dipertimbangkan. Aktivitas pelatihan harus mencerminkan tempat kerja dan mungkin membutuhkan waktu sehingga kandidat yang bersangkutan dapat menunjukkan implementasi yang berlangsung dan aspek monitoring unit ini.. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### **1. Aspek kritical/Penting untuk Penilaian**

Menemu kenali :

Kemampuan untuk mengembangkan kerangka sistem kesehatan, keselamatan dan keamanan dilingkup pariwisata. Ini harus termasuk penciptaan prosedur dan proses untuk memandu sistem ini

#### **2. Kaitan dengan Unit lain :**

Ada kaitan yang kuat anantara unit ini dengan unit yang membahas masalah kompetensi kesehatan, keselamatan dan keamanan tergantung di sektor industri dan tempat kerjanya. Dengan demikian maka unit ini dapat disampaikan atau dinilai dalam hubungannya dengan unit-unit lain yang terkait.

Sebagai contoh dapat juga dimasukkan unit kompetensi lain dan tidak terbatas pada :

- 2.1 Unit “Menerapkan proses kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja”
- 2.2 Unit “Mengembangkan, Melaksanakan dan Mengevaluasi Rencana Operasional”
- 2.3 Unit “Memimpin dan Menangani Sumber Daya Manusia”

Perlu diperhatikan untuk menghindari terjadinya dengan unit “Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan tentang Hukum untuk Keperluan Bisnis”

#### **Kompetensi Kunci**

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

- KODE UNIT** : **PAR.UJ03.041.01**
- JUDUL UNIT** : **Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk mengikuti kunci prosedur kebersihan yang berlaku pada banyak industri dan pada beberapa sektor pariwisata. Unit ini sangat relevan di beberapa biro/agen perjalanan.

| ELEMEN KOMPETENSI                                  | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengikuti prosedur kebersihan                   | 1.1 Prosedur kebersihan di tempat kerja diikuti dengan tertib sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan legal (apabila dapat diterapkan)<br>1.2 Seluruh barang ditangani dan disimpan sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan legal (apabila dapat diterapkan)                                                                                     |
| 02 Mengidentifikasi dan mencegah risiko kebersihan | 2.1. Risiko kebersihan yang potensial diidentifikasi<br>2.2. Tindakan diambil untuk memperkecil atau memindahkan risiko di dalam wilayah tanggung jawab seseorang sesuai dengan persyaratan perusahaan dan hukum<br>2.3. Risiko kebersihan yang berada diluar jangkauan karyawan perorangan dilaporkan dengan segera kepada orang berwenang untuk ditindaklanjuti. |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata dan sector hospitalitas.

#### 1. Prosedur higienis dapat berhubungan dengan :

- 1.1. Makanan
- 1.2. Minuman
- 1.3. Kain lena (seprei dan sejenisnya)
- 1.4. Penanganan sampah
- 1.5. Prosedur kebersihan
- 1.6. Aktifitas pribadi di tempat kerja.

#### 2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan pada bidang – bidang beriku ini diperlukan :

- 2.1 Kesadaran dan pengetahuan mengenai factor-faktor yang berkaitan dengan masalah higienis.

- 2.2 Bahaya umum penanganan makanan, termasuk kasus-kasus akibat keracunan makanan.
- 2.3 Tinjauan peraturan yang relevan yang berhubungan dengan kebersihan makanan.
- 2.4 Prosedur higienis umum di industri perhotelan dan kepariwisataan.

### PANDUAN PENILAIAN:

Unit ini dapat diuji di dalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

#### 1. Aspek kritikal/penting untuk penilaian :

Menemu kenali :

- 2.1. Pengertian mengenai pentingnya mengikuti prosedur higienis dan implikasi potensial jika mengabaikan prosedur tersebut.
- 2.2. Pengetahuan mengenai contoh-contoh praktek di tempat kerja.
- 2.3. Kemampuan mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan.

#### 2. Kaitan dengan Unit lain :

Unit ini adalah dasar kinerja di bagian Tata Graha, dapur, makanan dan minuman dan beberapa operasional perjalanan. Di lingkungan dapur perlu ditambahkan unit mengenai keselamatan makanan dan kebersihan .

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sector tertentu. Ragam situasi akan dapatntu

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.042.01**

**JUDUL UNIT : Membersihkan Tempat dan Peralatan Kerja**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas membersihkan pada sejumlah industri pariwisata dan hospitalitas.

| ELEMEN KOMPETENSI                                     | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Memilih dan menyiapkan Peralatan                   | 1.1 Peralatan dipilih yang sesuai dengan jenis pekerjaan untuk membersihkan yang harus dilaksanakan.<br>1.2 Sebelum digunakan seluruh peralatan diperiksa agar bersih dan aman.<br>1.3 Bahan pembersih dipilih dan disiapkan sesuai dengan petunjuk pabrik serta persyaratan kesehatan dan keselamatan yang relevan.<br>1.4 Pakaian untuk melindungi diri apabila diperlukan dipilih dan diperlukan.                                                                      |
| 02 Membersihkan Daerah Kering dan Daerah Basah        | 2.1. Daerah yang akan dibersihkan disiapkan dan diamankan dari bahaya<br>2.2. Untuk memperkecil risiko terhadap kolega dan pelanggan apabila diperlukan daerah kerja diberi tanda dan dibatasi.<br>2.3. Bahan kimia yang sesuai dipilih untuk daerah tertentu dan digunakan sesuai dengan persyaratan keamanan.<br>2.4. Sampah dan kelebihan bahan kimia dibuang sesuai dengan peraturan kebersihan, keamanan dan lingkungan.<br>2.5. Peralatan dipergunakan dengan benar |
| 03 Memelihara dan Menyimpan Peralatan dan Bahan Kimia | 3.1 Peralatan dibersihkan setelah digunakan sesuai dengan petunjuk pabrik.<br>3.2 Pemeliharaan rutin dilaksanakan sesuai dengan prosedur perusahaan.<br>3.3 Kerusakan diidentifikasi dengan benar serta dilaporkan sesuai prosedur perusahaan.<br>3.4 Peralatan disimpan dalam keadaan siap pakai ditempat yang telah ditentukan.<br>3.5 Bahan-bahan kimia disimpan sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan.                                                  |

**BATASAN VARIABEL**

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata dan sector hospitalitas.

**1. Lahan (daerah) kering dan basah dapat dimasukkan tetapi tidak terbatas pada :**

- 1.1 Kamar mandi
- 1.2 Kamar Tidur
- 1.3 Dapur
- 1.4 Balkon
- 1.5 Lounge Tertutup (pribadi)
- 1.6 Gudang
- 1.7 Area publik (internal maupun eksternal)
- 1.8 Perkantoran

**2 Bahan Kimia termasuk tetapi tidak terbatas :**

- 2.1 Disinfektan
- 2.2 Pestisida
- 2.3 Bahan-bahan Pembersih

**3. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang – bidang berikut ini diperlukan :

- 3.1 Persyaratan khusus mengenai peraturan kesehatan dan keselamatan kerja yang berhubungan mengenai kegiatan kebersihan
- 3.2 Peraturan lingkungan
- 3.3 Penanganan secara aman bahan kimia yang biasa dipakai di tempat usaha pariwisata dan hospitalitas
- 3.4 Praktek membungkukkan badan dan mengangkat dengan aman
- 3.5 Prosedur keamanan perusahaan
- 3.6 Penanganan dan perawatan secara aman atas kecelakaan yang umum terjadi didaerah yang dibersihkan, meliputi :
  - 3.6.1 Darah
  - 3.6.2 Jarum suntik
  - 3.6.3 Kondom bekas
  - 3.6.4 Benda tajam
  - 3.6.5 Kotoran manusia
  - 3.6.6 Perban bekas
  - 3.6.7 Pecahan kaca
  - 3.6.8 Semat – tusuk sate
  - 3.6.7 Lemak dan minyak
  - 3.6.8 Panci panas
  - 3.6.9 Pisau
  - 3.6.10 SerpihanTulang
  - 3.6.11 Kulit kerang, kepiting, udang dan sebagainya.

**PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat diuji di dalam dan diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi dimana proses pembersihan dapat ditunjukkan dapat ditunjukkan.

**1. Aspek kritical/Penting untuk Penilaian :**

Menemu kenali :

- 1.1 Pemahaman akan pentingnya petugas pembersihan terhadap keseluruhan kualitas jasa pelayanan yang disediakan oleh perusahaan
- 1.2 Kemampuan untuk secara aman dan efisien menggunakan peralatan yang relevan dan bahan-bahan pembersih sesuai dengan kerangka waktu perusahaan yang ditetapkan.

**2. Kaitan dengan Unit lain :**

Unit ini dapat dinilai bersama-sama dengan atau sesudah unit-unit berikut ini :  
“Mengikuti Prosedur Kebersihan ditempat Kerja”

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

**Kompetensi Kunci**

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



**KODE UNIT : PAR.UJ03.043.01**

**JUDUL UNIT : Menyediakan Pertolongan Pertama**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan tentang ketrampilan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan dalam memberikan pertolongan pertama. , menggunakan standar, praktik dan prosedur dari Palang Merah Indonesia dan badan-badan sejenis.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                             | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menilai dan merespons keadaan darurat yang membutuhkan pertolongan pertama | 1.1 Keadaan darurat dikenali dengan segera dan tepat<br>1.2 Keadaan dinilai dan ditentukan langkah-langkah yang harus diambil.<br>1.3 Bantuan dari layanan gawat darurat kolega/pelanggan apabila diperlukan.                                                                                                 |
| 02 Memberikan perawatan yang sesuai                                           | 2.1 Kondisi fisik pasien dinilai melalui tanda-tanda penting yang dapat dilihat.<br>2.2 Pertolongan pertama diberikan untuk menstabilkan pasien, baik secara fisik maupun secara mental dengan mengikuti prosedur organisasi mengenai pertolongan pertama dan prosedur pertolongan pertama yang sudah diakui. |
| 03 Memantau keadaan                                                           | 3.1 Layanan pendukung yang sesuai dengan keadaan tersebut diidentifikasi dan diberitahukan<br>3.2 Informasi mengenai kondisi korban disampaikan kepada petugas unit gawat darurat (UGD) secara jelas, dan akurat                                                                                              |
| 04 Menyiapkan laporan kejadian                                                | 4.1 Situasi darurat didokumentasikan sesuai dengan prosedur dari perusahaan<br>4.2 Laporan tersebut harus jelas, akurat serta tepat waktu                                                                                                                                                                     |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor usaha jasa pariwisata dan hospitalitas.

Pertolongan pertama seperti yang tertuang dalam Undang Undang adalah pertolongan yang sifatnya sementara diberikan kepada pihak kedua yang mengalami kecelakaan sebelum mendapatkan pelayanan dari petugas kesehatan yang sebenarnya.

**1. Faktor faktor yang menyebabkan terjadinya pertolongan pertama adalah :**

- 1.1 Masalah- masalah hukum yang mengakibatkan terjadinya pertolongan pertama pada semua sektor industri
- 1.2 Keadaan tempat dimana terjadinya kecelakaan
- 1.3 Jenis kecelakaan dan penyebabnya
- 1.4 Tersedianya kelengkapan peralatan pertolongan pertama, obat-obatan dan alat-alat bantu lainnya.
- 1.5 Tersedianya petugas kesehatan atau perawat dan sejenis yang terlatih di lokasi kejadian
- 1.6 Kondisi pasien cardio vascula, terlihat dari suhu badan, detak nadi dan pernafasan.
- 1.7 Tercemar zat kimia.

**2. Kecelakaan meliputi :**

- 2.1 Serangan jantung (gangguan cardio vascular)
- 2.2 Luka dan infeksi
- 2.3 Patah tulang atau terlikir pada persendian tulang .
- 2.4 Cedera pada mata
- 2.5 Luka bakar
- 2.6 Pendarahan luar
- 2.7 Tidak sadarkan diri (pingsan)
- 2.8 Pengaruh suhu yang terlalu tinggi (pengap/sumpek)
- 2.9 Penyakit yang sudah menahun
- 2.10 Luka bekas gigitan

**2. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang ini diperlukan sertifikat/keterangan telah mengikuti kursus P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan ) yang telah diakreditasi.

**PANDUAN PENILAIAN**

Pada umumnya unit ini dinilai di luar tempat kerja.

**1. Aspek Penting dalam Penilaian**

Menemu kenali :

Kemampuan untuk menerapkan teknik teknik P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan) pada semua situasi dan kondisi sesuai penjabaran di variabel situasi/konteks

**3. Kaitan dengan Unit Lain:**

Unit ini harus dinilai secara terpisah/sendiri.

**Kompetensi Kunci**

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

## **KEBERSIHAN, KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN**

| <b>NO</b> | <b>KODE UNIT</b> | <b>JUDUL UNIT</b>                                           |
|-----------|------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1         | PAR.UJ.03.039.01 | Menerapkan proses kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja |
| 2         | PAR.UJ.03.040.01 | Membangun dan memelihara tempat kerja yang aman             |
| 3         | PAR.UJ.03.041.01 | Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja               |
| 4         | PAR.UJ.03.042.01 | Membersihkan tempat dan peralatan kerja                     |
| 5         | PAR.UJ.03.043.01 | Menyediakan pertolongan pertama                             |

**KODE UNIT : PAR.UJ03.044.01**  
**JUDUL UNIT : Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar**

**DESKRIPSI UNIT :** unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan oleh karyawan industri perjalanan dan pariwisata yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris agar dapat berkomunikasi secara lisan pada tingkat operasional dasar. Ini meliputi percakapan dasar dan sehari-hari, seperti menyambut tamu, memberikan salam perpisahan dan melayani tamu baik secara tatap muka maupun melalui telepon. Disarankan bahwa unit ini diberikan dan dinilai bersama dengan unit "Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar" dan unit "Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar"

| ELEMEN KOMPETENSI                                                                                                                                                     | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan dasar dan sehari-hari ditempat kerja serta kegiatan pelayanan pelanggan. | 1.1 Istilah, ungkapan, dan bahasa tubuh untuk memperjelas komunikasi secara lisan dimengerti dan digunakan terutama yang berkaitan dengan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.1 mendengarkan permintaan dan komentar</li> <li>1.1.2 memberikan informasi faktual</li> <li>1.1.3 melaksanakan transaksi sederhana</li> <li>1.1.4 menjawab pertanyaan-pertanyaan sederhana</li> <li>1.1.5 bertanya untuk memperjelas masalah</li> <li>1.1.6 memberikan bantuan dalam lingkup tanggungjawabnya</li> <li>1.1.7 memberikan saran untuk hal-hal tertentu dan/atau yang diketahui</li> <li>1.1.8 memberikan petunjuk arah dan/atau penjelasan sederhana</li> <li>1.1.9 mencari kebutuhan pelanggan dan kolega secara jelas</li> <li>1.1.10 mengidentifikasi kebutuhan akan bantuan yang diperlukan dari narasumber atau orang lain yang tepat</li> <li>1.1.11 memberikan penjelasan yang mudah diikuti dengan perlahan-lahan dan urutan yang benar dan</li> <li>1.1.12 memberikan informasi tambahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega</li> </ul> |

| ELEMEN KOMPETENSI            | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | 1.2 Mengerti dan menggunakan kalimat yang sopan dan ramah serta mengetahui kapan harus memakai kalimat resmi atau tidak resmi dalam kegiatan seperti :<br>1.2.1 menyambut<br>1.2.2 memberikan salam perpisahan<br>1.2.3 meminta maaf dan<br>1.2.4 mengucapkan terimakasih                                                                                 |
| 02 Berbicara melalui telepon | 2.1 Salam diberikan dengan benar termasuk menyebutkan nama perusahaan<br>2.2 Bantuan dan menentukan tujuan telepon ditawarkan<br>2.3 Penelepon diminta untuk menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki.<br>2.4 Apabila diperlukan, meminta maaf kepada penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat<br>2.5 Data penelepon di catat |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat di aplikasikan pada seluruh sektor pariwisata dan meliputi keterampilan berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar

#### 1. Meningkatkan komunikasi :

- 1.1 Menyambut, mengucapkan terimakasih dan mengucapkan selamat jalan kepad pelanggan dan kolega
- 1.2 Menjawab permintaan
- 1.3 memberikan informasi faktual

#### 2. Berkomunikasi dapat melalui :

- 2.1 Telepon
- 2.2 Secara tatap muka

#### 3. Menggunakan kalimat yang sopan santun dan mengucapkan :

- 3.1 Selamat pagi
- 3.2 apa kabar
- 3.3 Memberikan slam perpisahan
- 3.4 Ada yang dapat saya bantu
- 3.5 Silahkan melalui jalan ini
- 3.6 Apakah sudah makan siang
- 3.7 Apakah anda menikmati perjalanan
- 3.8 Maaf saya tidak mengerti, apakah anda dapat berbicara bahasa Inggris

**4. Bertransaksi sederhana atau memberikan bantuan meliputi :**

- 4.1 Membeli cinderamata
- 4.2 Membayar tagihan restoran atau hotel
- 4.3 Membayar pelayanan perjalanan
- 4.5 Memberikan petunjuk, jadwal dan aturan lainnya
- 4.6 Memilih menu makanan
- 4.7 Membantu mengecek prosedur masuk dan keluar
- 4.8 Memberikan saran berkaitan dengan waktu

**5. Fasilitas dan lokasi meliputi :**

- 5.1 Fasilitas di dalam
- 5.2 Atraksi lokal
- 5.3 Daerah-daerah yang menarik
- 5.4 Lokasi belanja
- 5.5 Lokasi pendaftaran tur
- 5.6 Penjemputan dan pengantaran untuk tur
- 5.7 Terminal bus, taksi, pelayanan transportasi.

**6. Informasi Lainnya :**

- 6.1. Lokasi fasilitas
- 6.2 Jam buka dan tutup
- 6.3 Prosedur tur
- 6.4 Menukar uang dan kurs
- 6.5 Harga dan biaya
- 6.6 Nomor kamar dan lantai
- 6.7 Peraturan keamanan
- 6.8 Petunjuk Perjalanan
- 6.9 Kamus
- 6.10 Brosur
- 6.11 Menu
- 6.12 Peta

**PANDUAN PENILAIAN**

Unit ini dapat diakses di tempat kerja atau di luar tempat kerja. Sebaiknya assessment melibatkan demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Kesemuanya didukung oleh beberapa metode untuk mengakses pengetahuan yang esensial

**1. Aspek Kritis/Penting untuk penilaian :**

Carilah :

- 1.1 Menggunakan komunikasi yang tepat
- 1.2 Mengerti dan menggunakan istilah, ungkapan untuk memperjelas komunikasi
- 1.3 Menggunakan bahasa resmi
- 1.4 Menggunakan teknik bertelepon yang tepat
- 1.5 Tingkat TOEIC 250-405

## 2. Kaitan dengan unit lain

- 2.1 Unit “Berkomunikasi secara lisan pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah
- 2.2 Unit “Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan operasional tinggi”.
- 2.3 Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar”
- 2.4 Unit “Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar”

**Kompetensi Kunci**

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



- KODE UNIT** : **PAR.UJ03.045.01**
- JUDUL UNIT** : **Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan oleh karyawan industri perjalanan dan pariwisata yang berhubungan dengan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris untuk membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional. Ini meliputi kegiatan dasar sehari-hari seperti membaca laporan dasar, e-mail, facsimile, surat, diagram dan brosur serta mengenali tanda-tanda umum. Sebaiknya unit ini diberikan dan dinilai bersama dengan Unit “Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar”.

| ELEMEN KOMPETENSI                                                      | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01. Mengenali tanda-tanda umum yang digunakan pada industri pariwisata | Tanda-tanda dilihat dan ditafsirkan artinya                                                                                                                      |
| 02 Membaca dokumen kerja sederhana                                     | 2.1 Tujuan dan inti teks diidentifikasi<br>2.2 Tujuan yang diidentifikasi dari teks di tanggap apabila diperlukan<br>2.3 Bantuan dicari apabila diperlukan<br>.  |
| 03 Membaca teks instruksional sederhana                                | 3.1 Tujuan dari inti teks diidentifikasi<br>3.2 Tujuan yang diidentifikasi dari teks di tanggap apabila diperlukan<br>3.3 Bantuan dicari apabila diperlukan<br>. |
| 04 Membaca diagram sederhana                                           | 4.1 Tujuan dari inti teks diidentifikasi<br>4.2 Tujuan yang diidentifikasi dari teks di tanggap apabila diperlukan<br>4.3 Bantuan dicari apabila diperlukan.     |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat di aplikasikan pada seluruh sector pariwisata dan melengkapi kecakapan membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.

#### 1. Mengenali tanda-tanda umum tidak terbatas pada :

- 1.1 Lambang-lambang
- 1.2 Tulisan
- 1.3 Gambar
- 1.4 Logos

2. Membaca teks instruksional sederhana, tidak terbatas pada :
  - 2.1 Surat selebaran
  - 2.2 Pesan sederhana, surat menyurat, e-mail, faksimili
  - 2.3 Instruksi sederhana
  - 2.4 Menulis petunjuk dari pelanggan atau kolega
  - 2.5 Memo
  - 2.6 E-mail
3. Aspek penting dalam penilaian
  - 3.1 Kecakapan membaca dan menterjemahkan
  - 3.2 Tingkat TOEIC 250-405
4. Kaitan dengan unit lain :
  - 4.1 Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah”
  - 4.2 Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi”
  - 4.3 Unit “Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar”
  - 4.4 Unit “Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar”

### Kompetensi Kunci

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

- KODE UNIT** : **PAR.UJ03.046.01**
- JUDUL UNIT** : **Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan oleh karyawan industri pariwisata dan perjalanan yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris untuk menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar di tempat kerja. Ini meliputi kegiatan dasar sehari-hari seperti menulis laporan dasar. E-mail, faksimili, surat dan membuat diagram. Unit ini sebaiknya diberikan dan dinilai bersamaan dengan unit “Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar” dan Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar”

| ELEMEN KOMPETENSI                                        | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menulis dokumen dasar dan sehari-hari di tempat kerja | 1.1 Pembaca dan tujuan dari teks diidentifikasi<br>1.2 Jenis dokumen yang tepat dipilih untuk dipersiapkan<br>1.3 Ide diurut dengan benar dan menggunakan bahasa yang sesuai dengan tujuan dan format teks<br>1.4 Pesan telepon diberikan secara rinci yang meliputi<br>1.4.1 nama telepon<br>1.4.2 perusahaan penelpon<br>1.4.3 tanggal dan waktu ketika telepon diterima dan;<br>1.4.4 pesan singkat yang ditulis dalam kalimat-kalimat sederhana.<br>1.5 Meminta penjelasan untuk suatu kegiatan secara tertulis<br>1.6 Mengetahui kapan menggunakan bahasa resmi dan tidak resmi<br>1.7 Menggunakan ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang tepat untuk tulisan yang berkaitan dengan bisnis |
| 02 Melengkapi formulir standar                           | 2.1 Menulis informasi inti pada tempat yang sesuai agar melengkapi tugas-tugas seperti :<br>2.1.1 Informasi factual diberi<br>2.1.2 Data yang berhubungan dengan formulir standar diisi<br>2.1.3 Pertanyaan dijawab, dan<br>2.1.4 Pertanyaan ditanggapi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| ELEMEN KOMPETENSI                                       | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03 Menulis petunjuk dan instruksi dasar dan sehari-hari | 3.1 Pembaca dan tujuan teks diidentifikasi<br>3.2 Kata kunci, ungkapan dan kalimat sederhana digunakan untuk menyampaikan suatu pengertian<br>3.3 Instruksi dan/atau petunjuk diurut secara benar<br>3.4 Ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang tepat untuk tulisan yang berkaitan dengan bisnis digunakan<br>3.5 Komunikasi tertulis dengan informasi visual seperti tanda-tanda, peta, diagram dan formulir didukung apabila diperlukan<br>. |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat di aplikasikan pada seluruh sector pariwisata dan melengkapi kecakapan menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar

1. Menulis petunjuk biasa, tidak terbatas pada :
  - 1.1 Surat
  - 1.2 Lambang
  - 1.3 Sifat
  - 1.4 Gambar
  - 1.5 Logo
2. Menulis dokumen dasar dan sehari-hari di tempat kerja tidak terbatas pada
  - 2.1 Surat selebaran
  - 2.2 Pesan sederhana
  - 2.3 Surat menyurat
  - 2.4 E-mails
  - 2.5 Faksimili
  - 2.6 Instruksi sederhana
  - 2.7 Menulis petunjuk dari pelanggan/kolega
  - 2.8 Memo
  - 2.9 Kuitansi
3. Melengkapi formulir standar
  - 3.1 Formulir jadual perjalanan
  - 3.2 Formulir lapor untuk tur
  - 3.3 Klaim asuransi
  - 3.4 Formulir visa dan pasport
  - 3.5 Peta
  - 3.6 Grafik

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Aspek penting dalam penilaian
  - 1.1 Kecakapan menulis dalam konteks sederhana
  - 1.2 Tingkat TOEIC 250-405
2. **Kaitan dengan unit lain :**
  - 2.1. Unit “Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah :
  - 2.2 Unit “Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi”
  - 2.3 Unit “Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar”
  - 2.4 Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar”

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.047.01**

**JUDUL UNIT : Berkomunikasi secara lisan pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkenaan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan oleh karyawan industri pariwisata dan perjalanan yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah ditempat kerja. Ini meliputi keterampilan berbicara dan mendengarkan mengenai hal-hal yang bersifat rutin dan tidak rutin, melayani pelanggan, bernegosiasi dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang berkaitan dengan tingkat tanggungjawab yang sesuai dari karyawan yang bersangkutan. Sebaiknya unit ini diberikan dan dinilai bersamaan dengan Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah”

| ELEMEN KOMPETENSI                                                                                                                                                                                    | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega mengenai kegiatan rutin dan tidak rutin di tempat kerja serta pelayanan pelanggan yang harus dilakukan pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah | <p>Istilah, ungkapan dan gerak isyarat di mengerti dan di gunakan untuk memperjelas komunikasi lisan mengenai :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 menanggapi keluhan pelanggan</li> <li>1.2 menangani konflik</li> <li>1.3 mengatasi masalah lain di tempat kerja</li> <li>1.4 menanggapi kejadian atau permintaan tiba-tiba</li> <li>1.5 memberikan informasi secara rinci dan saran</li> <li>1.6 memberikan bantuan yang merupakan tanggung jawabnya</li> <li>1.7 menegosiasi hal-hal yang merupakan tanggung jawabnya</li> <li>1.8 mencari penjelasan mengenai kebutuhan kolega dan pelanggan</li> <li>1.9 Memberikan informasi factual</li> <li>1.10 mengidentifikasi bantuan yang diperlukan dari sumber yang tepat dan/atau orang lain</li> <li>1.11 memberikan informasi yang jelas dan mudah diikuti dengan kecepatan yang tepat dan urutan yang benar</li> <li>1.12 memberikan informasi tambahan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega, dan</li> <li>1.13 memberikan instruksi secara rinci</li> </ol> |

| ELEMEN KOMPETENSI                         | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02. Berperan serta dalam diskusi kelompok | 2.1 Penelitian yang sesuai dengan topik dibuat<br>2.2 Prosedur dan tata cara yang tepat diamati<br>2.3 Pendapat diberikan<br>2.4 Berperan serta dalam rapat dengan menggunakan strategi untuk mengkonfirmasi, menjelaskan pengertian dan membuat tambahan konstruktif mengenai apa yang dikatakan<br>2.5 Umpan balik diberikan dan mendukung peserta lain apabila diperlukan. |
| 03 membuat presentasi lisan               | 3.1 Presentasi dibuat yang sesuai dengan pertemuan atau diskusi<br>3.2 Presentasi disiapkan berdasarkan prinsip-prinsip pembelajaran orang dewasa<br>3.3 Presentasi disajikan<br>3.4 Umpan balik ditanggapi dan menjawab pertanyaan apabila diperlukan                                                                                                                        |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sector pariwisata dan melengkapi kecakapan berkomunikasi secara lisan pada tingkat operasional menengah.

#### 1. Berkomunikasi

- 1.1 Melalui telepon
- 1.2 Secara bertatap muka.

#### 2. Perjanjian menghadapi keluhan

- 2.1 Menanggapi keluhan pelanggan
- 2.2 Menanggapi kejadian atau permintaan tiba-tiba.

#### 3. Berkomunikasi mengenai kegiatan rutin dan tidak rutin :

- 3.1 Fasilitas kerja
- 3.2 Pimpinan perjalanan
- 3.3 Reservasi dan prosedur
- 3.4 Keamanan dan kesehatan
- 3.5 Regulasi, kebijakan dan prosedur tur
- 3.6 Jadwal tur
- 3.7 Prosedur check in

### PANDUAN PENILAIAN

#### 1. Aspek penting dalam penilaian

- 1.1 Kecakapan menggunakan strategi komunikasi yang tepat, misalnya menyarankan, klarifikasi dan memberikan umpan balik
- 1.2 Kecakapan untuk mengerti dan menggunakan kata-kata khusus untuk berkomunikasi
- 1.3 Kecakapan menggunakan untuk tingkat formal dan infoemal
- 1.4 Kecakapan menggunakan teknik menghadapi keadaan darurat

- 1.5 Kecakapan menggunakan perbendaharaan kata dalam keadaan yang kurang akrab
- 1.6 Unit ini memiliki TOEIC antara 405-608

**2. Kaitan dengan unit lain :**

- 2.1 Meliputi unit “Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar”
- 2.2 Unit “Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional penyeliaan dan operasional tinggi”
- 2.3 Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah”
- 2.4 Unit “Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah”

**Kompetensi Kunci**

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



- KODE UNIT** : **PAR.UJ03.048.01**
- JUDUL UNIT** : **Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan karyawan industri pariwisata dan perjalanan yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris untuk membaca pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah di tempat kerja. Ini meliputi kegiatan rutin maupun tidak rutin seperti membaca laporan, e-mail, faksimili, surat, diagram dan brosur. Sebaiknya unit ini diberikan dan dinilai bersamaan dengan Unit “Berkomunikasi dalam bahasa Inggris secara lisan pada tingkat operasional menengah” dan Unit “Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah”

| ELEMEN KOMPETENSI                                                  | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Membaca dan mengerti teks rutin dan tidak rutin mengenai bisnis | 1.1 Tujuan dan inti dari teks diidentifikasi<br>1.2 Intisari uraian khusus dari teks diambil<br>1.3 Permasalahan yang diidentifikasi<br>1.4 Seek assistance where required.                                     |
| 02 Membaca dan mengerti teks rutin dan tidak rutin                 | 2.1 Tujuan dan inti teks diidentifikasi<br>2.2 Intisari uraian khusus dari teks diambil<br>2.3 Permasalahan yang diidentifikasi dalam teks ditanggapi apabila diperlukan<br>2.4 Bantuan dicari apabila diminta  |
| 03 Membaca dan mengerti diagram rutin dan tidak rutin              | 3.1 Tujuan dari inti teks diidentifikasi<br>3.2 Intisari uraian khusus dari teks diambil<br>3.3 Permasalahan yang diidentifikasi dalam teks apabila diperlukan ditanggapi<br>3.4 Bantuan dicari apabila diminta |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini di aplikasikan pada seluruh sektor usaha kepariwisataan dan meliputi keterampilan membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah

#### 1. Teks rutin maupun tidak rutin mengenai bisnis, tetapi tidak terbatas pada :

- 1.1 Brosur
- 1.2 Surat menyurat bisnis : e-mail dan faksimili
- 1.3 Memperbarui informasi produk

- 1.4 Jadual perjalanan
- 1.5 Program konferensi dan informasi
- 1.6 Pemandu perjalanan
- 2. Teks instruksional rutin maupun tidak rutin tidak terbatas pada :  
Buku pedoman pelatihan  
Peraturan keamanan dan kebersihan
  - 2.3 Prosedur pelanggan
  - 2.4 Prosedur asuransi perjalanan

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Aspek kritikal/penting untuk penilaian

- 1.1 Kecakapan untuk membaca dan mengerti situasi rutin maupun tidak rutin
- 1.2 Pada unit ini harus memiliki tingkat TOEIC 405-680

### 2. Kaitan dengan unit-unit lainnya

- 2.1 Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi”
- 2.2 Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar”
- 2.3 Unit “Berkomunikasi secara lisan pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah”

## Kompetensi Kunci

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

- KODE UNIT** : **PAR.UJ03.049.01**
- JUDUL UNIT** : **Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah.**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkenaan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan karyawan yang bekerja dibidang kepariwisataan dan perjalanan yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris untuk menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah di tempat kerja. Ini meliputi kegiatan rutin dan tidak rutin seperti menulis laporan, e-mail, faksimili, surat dan diagram yang sesuai untuk tingkat penyeliaan dan operasional menengah. Sebaiknya unit ini diberikan dan dinilai bersamaan dengan unit “Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah” dan Uni “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah”

| ELEMEN KOMPETENSI                                        | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menulis dokumen rutin dan tidak rutin di tempat kerja | 1.1 Pembaca dan tujuan dari teks diidentifikasi<br>1.2 Dokumen yang tepat dipilih untuk dipersiapkan<br>1.3 Ide secara mendalam dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan konteks khusus<br>1.4 Bahasa yang sesuai digunakan untuk memenuhi persyaratan di tempat kerja dan/atau situasi<br>1.5 Tata cara, sosial dan budaya yang berkaitan dengan penulisan dokumen di tempat kerja di amati.<br>1.6 Kaidah ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang umum dalam bisnis diikuti |
| 02 Menulis petunjuk dan instruksi rutin dan tidak rutin  | 2.1 Pembaca dan tujuan teks diidentifikasi<br>2.2 Kata kunci, ungkapan dan kalimat sederhana di gunakan dalam menyampaikan suatu pengertian.<br>2.3 Instruksi dan/atau petunjuk diurut dengan benar<br>2.4 Kaidah ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang umum dalam bisnis diikuti.<br>2.5 Komunikasi tertulis dengan informasi visual seperti tanda-tanda, peta, diagram dan table di dukung apabila diperlukan                                                          |
| 03 Menulis laporan singkat                               | 3.1 Tujuan dan pembaca teks diidentifikasi<br>3.2 Dokumen yang tepat dipilih untuk dipersiapkan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | 3.3 Ide-ide diurut dan di susun secara logis untuk memenuhi tujuan<br>3.4 Mengurutkan kalima dengan cara yang tepat<br>3.5 Tata cara konvesional standar digunakan seperti penulisan alenia, penggunaan tanda titik dan sub judul.<br>3.6 Informasi disampaikan secara objektif<br>3.7 Kaidah ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang umum di ikuti untuk pembuatan dokumen. |

### BATASAN VARIABEL

Init ini dapat di aplikasikan pada seluruh sector usaha pariwisata dan meliputi keterampilan menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah

#### 1 Meliputi kegiatan rutin maupun tidak rutin, tidak terbatas pada :

- 1.1 surat menyurat bisnis antara lain surat, e-mail dan faksimili
- 1.2 Mengirim surat keluar dengan tiket dan dokumen perjalanan
- 1.3 Memperbaharui harga promosi biaya perjalanan dan produk lainnya
- 1.4 Menanggapi keluhan-keluhan
- 1.5 Faktur
- 1.6 Jadwal perjalanan
- 1.7 Program konferensi dan informasi
- 1.8 Pemandu perjalanan

#### 2. Keterampilan dan pengetahuan yang harus dimiliki :

- 2.1 Mengidentifikasi maksud dan tujuan teks
- 2.2 Dapat menanggapi dalam segala keadaan
- 2.3 Menyadari perbedaan tipe teks

### PANDUAN PENILAIAN

#### 1. Aspek penting dalam penilaian

Kecakapan untuk menulis jelas, mengikuti konsepsi dokumen yang benar

#### 2 Kaitan dengan unit lain :

- 2.1 Unit “Menulis dalam bahasa Inggris Pada tingkat operasional tinggi
- 2.2 Unit “Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar”
- 2.3 Unit “Berkomunikasi secara lisan pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah”
- 2.4 Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah”.

**Kompetensi Kunci**

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

|                       |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>KODE UNIT</b>      | <b>:</b> | <b>PAR.UJ03.050.01</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>JUDUL UNIT</b>     | <b>:</b> | <b>Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional tinggi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>DESKRIPSI UNIT</b> | <b>:</b> | Unit ini berkenaan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan oleh karyawan yang bekerja dibidang kepariwisataan dan perjalanan yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris untuk berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi di tempat kerja. Ini meliputi komunikasi secara lisan yang efektif dan lancar serta mampu bernegosiasi dan memberikan informasi dengan lengkap, tetapi tidak dimaksud untuk mencerminkan keterampilan seorang penterjemah profesional. Sebaiknya unit ini diberikan dan dinilai bersamaan dengan Unit “membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi” dan Unit “Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi” |

| <b>ELEMEN KOMPETENSI</b>                                                                                                                                                               | <b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega mengenai kegiatan rutin dan tidak rutin, beraneka ragam dan rumit serta melayani pelanggan yang ditemui pada tingkat operasional menengah | <p>Istilah, ungkapan dan bahasa isyarat dimengerti dan digunakan untuk memperjelas komunikasi secara lisan dalam hal-hal berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 menanggapi keluhan tamu</li> <li>1.2 menanggapi konflik serius</li> <li>1.3 mengatasi masalah lain ditempat kerja</li> <li>1.4 menanggapi kejadian atau permintaan yang tiba-tiba</li> <li>1.5 memberikan informasi dan saran yang kompleks dan rinci</li> <li>1.6 memberikan bantuan secara rinci yang merupakan tanggungjawabnya</li> <li>1.7 menegosiasikan hal-hal yang serius yang tepat dengan yang bertanggungjawab pada tingkat menengah</li> <li>1.8 mencari penjelasan mengenai kebutuhan kolega dan pelanggan</li> <li>1.9 memberikan informasi yang rumit dan rincian fakta</li> <li>1.10 mengidentifikasi setiap kebutuhan akan bantuandari sumber yang tepat</li> </ol> |

| ELEMEN KOMPETENSI       | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | 1.11 memberikan informasi yang jelas dan mudah diikuti dengan kecepatan yang tepat dan urutan yang benar<br>1.12 memberikan informasi yang kompleks dan/atau tambahan yang relevan dengan kebutuhan pelanggan atau kolega<br>1.13 memberikan instruksi yang kompleks                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 02 Menyajikan informasi | 2.1 Topik presentasi lisan diteliti dengan menggunakan sejumlah metode yang rinci dan kompleks termasuk internet, buku referensi dan personalia industri.<br>2.2 Rencana rinci yang menguraikan organisasi presentasi disediakan<br>2.3 Isi presentasi formal disampaikan dengan menggunakan gaya yang relevan dengan maksud dan tujuan, pendengar, kesempatan dan tempat<br>2.4 Informasi disajikan secara logis dan ringkas dengan menggunakan rangkaian urutan bahasa yang tepat<br>2.5 Teknik berbicara dimuka umum yang tepat digunakan seperti humor, bahasa tubuh, partisipasi pendengar, demonstrasi, alat bantu dan grafik apabila diperlukan.                            |
| 03 Melakukan Negosiasi  | 3.1 Hubungan diadakan dengan menggunakan sopan santun yang sesuai, mengidentifikasi kesamaan, serta mengamati konvensi dan praktik bisnis yang relevan<br>3.2 Penjelasan yang sesuai diberikan dan saling menukar informasi dan rincian pendukung yang berkaitan dengan permasalahan.<br>3.3 Sejumlah fungsi bahasa yang tepat digunakan untuk melakukan negosiasi termasuk pidato formal dengan menggunakan keterampilan mengambil giliran dan teknik menyetujui serta menolak<br>3.4 Catatan dari informasi yang disajikan secara lisan yang meliputi butir-butir pokok dan informasi pendukung dibuat<br>3.5 Dilaporkan dan ditindaklanjuti kepada yang lain apabila diperlukan |

## **BATASAN VARIABEL**

Unit ini dapat di aplikasikan pada seluruh sektor usaha pariwisata dan meliputi keterampilan berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional tinggi

### **1. Meliputi :**

- 1.1 Telepeon
- 1.2 Pertemuan tatap muka
- 1.3 Menanggapi keluhan pelanggan
- 1.4 Menanggapi kebutuhan kolega kerja

### **2. Memberikan instruksi yang rumit, tidak terbatas pada :**

- 2.1 Fasilitas kerja
- 2.2 Pimpinan perjalanan
- 2.3 Cara pembayaran
- 2.4 Prosedur reservasi dan booking
- 2.5 Aturan, kebijakan dan prosedur perjalanan
- 2.6 Prosedur check in
- 2.7 Jadwal perjalanan
- 2.8 Peraturan biaya perjalanan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pedoman untuk bukti kemampuan :**

- 1.1 Kecakapan dalam strategi berkomunikasi yang tepat dalam memberikan saran, klarifikasi dan komunikasi umpan balik
- 1.2 Kecakapan menggunakan kata-kata yang tepat dalam menangani situasi rumit
- 1.3 Kecakapan dalam menggunakan bahasa pada tingkat formal maupun tidak formal
- 1.4 Kecakapan menangani situasi konflik dengan menggunakan teknik berbicara
- 1.5 Kecakapan dalam menggunakan perbendaharaan kata

### **2. Kaitan dengan unit lainnya :**

- 2.1 Unit “Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar” In-house facilities
- 2.2 Unit “Berkomunikasi secara lisan pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah”
- 2.3 Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi”
- 2.4 Unit “Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi”



**Kompetensi Kunci**

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

|                       |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>KODE UNIT</b>      | <b>:</b> | <b>PAR.UJ03.051.01</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>JUDUL UNIT</b>     | <b>:</b> | <b>Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>DESKRIPSI UNIT</b> | <b>:</b> | Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan karyawan dibidang kepariwisataan dan perjalanan yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris dan untuk membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi di tempat kerja. Ini meliputi kemampuan membaca sejumlah dokumen kerja yang rumit dan apabila diperlukan, memberikan terjemahan informal dan ringkasan pada tingkat kerumitan dan kelancaran yang tinggi. Namun ini tidak dimaksudkan untuk mencerminkan keterampilan seorang penerjemah profesional. Sebaiknya unit ini diberikan dan dinilai bersamaan dengan Unit “Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi” dan Unit “Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi” |

| <b>ELEMEN KOMPETENSI</b>                                            | <b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Membaca dan menginterpretasikan dokumen kompleks di tempat kerja | 1.1 Rincian bacaan dibaca dan dimengerti baik secara tersurat maupun secara tersirat<br>1.2 Grafik dianalisis dan di interpretasikan dengan benar<br>1.3 Setiap kandungan khusus budaya dalam dokumen di analisis dan di interpretasikan<br>1.4 Informasi yang menyesatkan dan/atau tidak ada hubungannya dengan teks di identifikasi |

### **BATASAN VARIABEL**

Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor usaha pariwisata dan meliputi keterampilan membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi.

#### **1. Meliputi :**

- 1.1 Pedoman pelatihan
- 1.2 Peraturan kebersihan dan keamanan
- 1.3 Prosedur pelanggan
- 1.4 Prosedur asuransi perjalanan
- 1.5 Prosedur kerja
- 1.6 Kontrak kerja
- 1.7 Perencanaan, proposal dan aktifitas
- 1.8 Peraturan asuransi
- 1.9 Surat menyurat bisnis

- 1.10 Laporan penjualan dan pemasaran
- 1.11 Pertemuan
- 1.12 Brosur
- 1.13 Laporan sumber daya manusia
- 1.14 Laporan keuangan
- 1.15 Dokumen legalitas

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Keterampilan dan pengetahuan yang harus dimiliki

- 1.1 Mengidentifikasi maksud dan tujuan dari teks
- 1.2 Mengerti dan dapat membedakan dalam memberikan informasi

### 2. Kaitan dengan unit lainnya

- 2.1 Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah”
- 2.2 Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah”
- 2.3 Unit “Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional tinggi”
- 2.4 Unit “Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi”

## Kompetensi Kunci

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

- KODE UNIT** : **PAR.UJ03.052.01**
- JUDUL UNIT** : **Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkenaan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan oleh karyawan di bidang kepariwisataan dan perjalanan yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris dan untuk menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi di tempat kerja. Ini meliputi kemampuan untuk menulis sejumlah dokumen kerja yang rumit dan apabila diperlukan, memberikan terjemahan informal dan ringkasan tetapi tidak dimaksudkan untuk mencerminkan keterampilan seorang penerjemah profesional. Sebaiknya unit ini diberikan dan dinilai bersamaan dengan Unit “Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi” dan Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi”

| ELEMEN KOMPETENSI                                                                     | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menulis korespondensi bisnis yang rumit                                            | 1.1 Tujuan dan pembaca teks diidentifikasi<br>1.2 Dokumen yang tepat dipilih untuk disiapkan<br>1.3 Ide secara mendalam dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan konteks khusus<br>1.4 Bahasa yang sesuai digunakan dengan kebutuhan ditempat kerja<br>1.5 Tata cara sosial dan budaya yang berkaitan dengan penulisan dokumen kerja diamati.<br>1.6 Kaidah ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang umum dalam bisnis diikuti.                |
| 02 Menulis laporan secara terperinci seperti penyerahan, tender dan usulan (proposal) | 2.1 Pembaca dan tujuan teks diidentifikasi<br>2.2 Dokumen yang tepat dipilih untuk dipersiapkan<br>2.3 Bahasa dan nada yang sesuai digunakan dengan pembaca<br>2.4 Urutan, susunan informasi dan ide yang logis dibuat<br>2.5 Format informasi yang tepat dibuat termasuk sub judul<br>2.6 Sejumlah konsep dan fakta mengenai pengetahuan khusus disajikan apabila diperlukan<br>2.7 Informasi disajikan secara akurat, jelas dan ringkas |

| ELEMEN KOMPETENSI                                                                     | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                       | 2.8 Kaidah ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang umum dalam bisnis<br>2.9 Tulisan dengan informasi visual seperti tanda baca, dan tata bahasa yang umum dalam bisnis diikuti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 02 Menulis laporan secara terperinci seperti penyerahan, tender dan usulan (proposal) | 2.1 Pembaca dan tujuan teks diidentifikasi<br>2.2 Dokumen yang tepat dipilih untuk dipersiapkan<br>2.3 Bahasa dan nada yang sesuai dengan pembaca digunakan<br>2.4 Urutan, susunan informasi dan ide yang logis dibuat<br>2.5 Format informasi yang tepat dibuat termasuk sub judul<br>2.6 Sejumlah konsep dan fakta mengenai pengetahuan khusus disajikan apabila diperlukan<br>2.7 Informasi secara akurat, jelas dan ringkas disajikan<br>2.8 Kaidah ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang umum dalam bisnis diikuti<br>2.9 Tulisan dengan informasi visual seperti tanda-tanda, peta, diagram dan formulir |
| 03 Menulis risalah rapat dengan efektif                                               | 3.1 Tujuan dan pembaca teks diidentifikasi<br>3.2 Format risalah yang tepat digunakan<br>3.3 Tanggal dan lokasi rapat dan daftar peserta rapat dimasukkan<br>3.4 Kontribusi peserta rapat dinyatakan<br>3.5 Rekomendasi inti rapat diidentifikasi dan dicatat<br>3.6 Kaidah ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang umum dalam bisnis diikuti.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 04 Menyediakan terjemahan informal secara tertulis                                    | 4.1 Accurately interpret the meaning of the document<br>4.2 Accurately convey such ideas by taking into account cultural sensitivities<br>4.3 Ensure the integrity of the translation by not adding or subtracting to the meaning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sector usaha pariwisata dan meliputi keterampilan menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi

#### 1. Meliputi : Surat menyurat bisnis yang rumit, tidak terbatas pada :

- 1.1 Surat menyurat bisnis formal yang berhubungan dengan kontrak, keluhan serius, dokumen yang sah, sumber daya manusia
- 1.2 Pedoman pelatihan

- 1.3 Peraturan kebersihan dan keamanan
- 1.4 Prosedur pelanggan
- 1.5 Prosedur asuransi perjalanan
- 1.6 Prosedur kerja
- 1.7 Kontrak kerja
- 1.8 Tender, proposal (usulan) dan kegiatan
- 1.9 Perencanaan, proposal dan aktifitas
- 1.10 Peraturan asuransi
- 1.11 Surat menyurat bisnis
- 1.12 Laporan penjualan dan pemasaran
- 1.13 Pertemuan
- 1.14 Brosur
- 1.15 Laporan sumber daya manusia
- 1.16 Laporan keuangan
- 1.17 Dokumentasi sah

### PANDUAN PENILAIAN

Keterampilan dan pengetahuan yang harus dimiliki :  
Mengidentifikasi maksud dan tujuan dari teks

### Kompetensi Kunci

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

**BAHASA INGGRIS DALAM BIDANG KERJA**

| <b>NO</b> | <b>KODE UNIT</b> | <b>JUDUL UNIT</b>                                                                              |
|-----------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | PAR.UJ.03.044.01 | Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar                 |
| 2         | PAR.UJ.03.045.01 | Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar                                    |
| 3         | PAR.UJ.03.046.01 | Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar                                    |
| 4         | PAR.UJ.03.047.01 | Berkomunikasi secara lisan pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah                    |
| 5         | PAR.UJ.03.048.01 | Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah                  |
| 6         | PAR.UJ.03.049.01 | Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah                  |
| 7         | PAR.UJ.03.050.01 | Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional tinggi |
| 8         | PAR.UJ.03.051.01 | Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi                                   |
| 9         | PAR.UJ.03.052.01 | Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional tinggi                                   |

**KODE UNIT : PAR.UJ03.053.01**

**JUDUL UNIT : Merencanakan Penilaian**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang dituntut untuk merencanakan penilaian dalam konteks khusus. Unit detail mengenai syarat-syarat untuk menentukan/menetapkan bukti-bukti, menyeleksi metode penilaian yang tepat dan membentuk alat penilaian dalam konteks yang khusus.

| ELEMEN KOMPETENSI                                              | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menetapkan bukti-bukti yang diwajibkan dalam konteks khusus | <p>1.1 Bukti-bukti yang diwajibkan dalam mengambil kesimpulan kompetensi dari industri/standar-standar perusahaan, atau standar lain performansi, ditetapkan untuk konteks khusus.</p> <p>1.2 Unit kompetensi yang relevan dibaca dan diartikan secara tepat untuk mengidentifikasi bukti-bukti yang diharuskan.</p> <p>1.3 Syarat-syarat bukti khusus.</p> <p>1.3.1 Benar yakin dan kesimpulan yang dapat dipercaya dari kompetensi</p> <p>1.3.2 Membuktikan performansi dari orang yang akan dinilai</p> <p>1.3.3 Yakin bahwa kompetensi adalah sesuai dengan sekarang</p> <p>1.4 Bukti yang cukup ditetapkan untuk diperlihatkan pencapaian yang konsisten dari standar-standar yang ditentukan.</p> <p>1.5 Biaya pengumpulan bukti-bukti yang dibutuhkan dipertahankan.</p> |
| 02 Menetapkan metode penilaian yang cocok                      | <p>2.1. Metode penilaian dipilih secara tepat untuk pengumpulan tipe dan jumlah bukti yang ditetapkan/diharuskan.</p> <p>2.2. Kesempatan untuk menggabungkan aktivitas pengumpulan bukti di identifikasikan.</p> <p>2.3 Penyesuaian metode penilaian diijinkan/diusulkan untuk memenuhi karakteristik dari orang yang dinilai.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



| ELEMEN KOMPETENSI                                                 | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03. Membangun alat-alat penilaian yang tepat untuk konteks khusus | <p>3.1. Alat penilaian dibangun untuk pengumpulan bukti yang benar, dipercaya, dan cukup untuk konteks penilaian yang khusus.</p> <p>3.2. Alat penilaian dirancang untuk mencerminkan bahasa yang digunakan untuk mendemonstrasikan kompetensi dalam konteks khusus.</p> <p>3.3. Instruksi yang jelas (lisan ataupun tulisan) disiapkan termasuk penyesuaian-penyesuaian yang dibuat untuk karakteristik khusus dari orang yang dinilai.</p> <p>3.4. Alat penilaian di cek ulang untuk meyakinkan/menampilkan penilaian yang fleksibel, jujur, aman dan efektif.</p>                                                   |
| 04. Prosedur uji coba penilaian                                   | <p>4.1. Metode-metode dan alat-alat penilaian diuji coba pada contoh/orang yang tepat untuk dinilai</p> <p>4.2. Evaluasi terhadap metod-metode dan alat-alat digunakan dalam uji coba menyiapkan bukti yang murni, nyata, benar, jujur, efektif dan administratif secara mudah.</p> <p>4.3. Penyesuaian yang tepat dibuat untuk meningkatkan metode dan alat penilaian berdasarkan uji coba.</p> <p>4.4. Prosedur-prosedur penilaian, termasuk syarat-syarat bukti, metode penilaian dan alat-alat, disahkan oleh orang yang tepat bagi industri/perusahaan dan/atau organisasi pelatihan dapat digunakan/dipakai.</p> |

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Sistem penilaian mungkin dibangun oleh :

- 1.1 Industri
- 1.2 Perusahaan
- 1.3 Organisasi pelatihan yang tercatat
- 1.4 Kombinasi dari semuanya

#### 2. Sistem penilaian dibedakan berdasarkan sebagai berikut :

- 2.1 Tujuan penilaian
- 2.2 Kompetensi yang ditetapkan oleh penilai
- 2.3 Prosedur dan kebijaksanaan penyimpanan laporan
- 2.4 Diijinkan penyesuaian metode yang dibuat
- 2.5 Mekanisme dan prosedur pertimbangan/pengecekan ulang
- 2.6 Pengecekan ulang dan evaluasi dari proses penilaian
- 2.7 Kaitan antara penilaian dan kualifikasi pelatihan

- 2.8 Klasifikasi karyawan (jika dapat dipakai)
- 2.9 Pemberian upah
- 2.10 Kemajuan
- 2.11 Kebijakan-kebijaksanaan yang relevan
- 2.12 Mekanisme jaminan kualitas
- 2.13 Pembagian secara adil biaya/fees (jika dapat dipakai)
- 2.14 Marketing/promosi penilaian
- 2.15 Verifikasi rencana/susunan (jika dapat dipakai)
- 2.16 Susunan/rencana bantuan (jika dapat dipakai)
- 2.17 Susunan/rencana teman kerja (jika dapat dipakai)

**3. Konteks penilaian khusus mungkin ditentukan oleh:**

- 3.1 Tujuan dari penilaian seperti:
- 3.2 Untuk memperoleh kualifikasi fakta-fakta atau ijin
- 3.3 Untuk menetapkan klasifikasi karyawan
- 3.4 Untuk mengenali sebelum belajar/kompetensi sekarang
- 3.5 Untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan pelatihan atau peningkatan

**4. Lokasi dari penilaian seperti:**

- 4.1 Didalam dan luar kerja
- 4.2 Kombinasi dari keduanya
- 4.3 Petunjuk penilaian per penilaian unit kompetensi.

**5. Karakteristik dari orang yang dinilai termasuk:**

- 5.1 Kebutuhan-kebutuhan bahasa, huruf dan angka
- 5.2 Latar belakang budaya, bahasa dan pendidikan
- 5.3 Jenis kelamin
- 5.4 Kemampuan fisik
- 5.5 Rasa percaya diri, gugup atau kegelisahan
- 5.6 Usia
- 5.7 Pengalaman dalam pelatihan dan penilaian
- 5.8 Pengalaman sebelumnya sesuai topik

**6. Orang yang tepat termasuk:**

- 6.1 Penilai
- 6.2 Orang yang dinilai
- 6.3 Karyawan/perpanduan representatives
- 6.4 Komite konsultan
- 6.5 Pemakai informasi penilaian seperti penentu pelatihan, atasan, HRD.
- 6.6 Pemerintah/industri pelatihan/pejabat
- 6.7 Koordinator pelatihan dan penilaian
- 6.8 Relevan manager/supervisor/pemimpin kelompok
- 6.9 Teknikal khusus

**7. Prosedur yang tepat termasuk:**

7.1 Prosedur penilaian dibangun oleh orang yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan proses penilaian dalam:

7.1.1 Industri

7.1.2 Perusahaan

7.1.3 Organisasi pelatihan

7.1.4 Kombinasi diantaranya

**8. Prosedur penilaian dibedakan berdasarkan :**

8.1 Prosedur penyimpanan

8.2 Mekanisme yang muncul/pengecekan ulang

8.3 Metode-metode penilaian yang digunakan

8.4. Petunjuk-petunjuk atau materi disediakan untuk orang yang dinilai

8.5 Kriteria untuk membuat keputusan kompeten, atau belum kompeten

8.6 Jumlah penguji

8.7 Bukti yang ditetapkan

8.8 Lokasi penilaian

8.9 Waktu penilaian

8.10 Ukuran kelompok penilaian

8.11 Penyesuaian yang ditetapkan untuk prosedur penilaian tergantung pada karakteristik orang yang dinilai

**9. Metode-metode penilaian termasuk:**

9.1 Observasi langsung mengenai unjuk kerja, produk, tugas-tugas praktek, proyek dan soal-soal simulasi.

9.2. Pengujian ulang dari buku harian atau bukti portfolio.

9.3. Pertimbangan tiga bagian laporan dan pembuktian sebelum pencapaian

9.4 Mengatur pertanyaan tertulis, lisan dan komputer

9.5 Metode ini mungkin digunakan secara kombinasi sesuai permintaan untuk menghasilkan bukti yang cukup untuk membuat keputusan

**10 Alat-alat penilaian termasuk:**

10.1 Petunjuk khusus diberikan sehubungan dengan unjuk kerja tugas-tugas praktek, proses atau soal-soal simulasi

10.2 Petunjuk khusus diberikan sehubungan dengan proyek produksi dan soal-soal

10.3 Mengatur pertanyaan-pertanyaan dasar, verbal, tertulis yang ditanyakan

10.4 Daftar pengecekan unjuk kerja

10.5 Buku-buku harian

10.6 Penjelasan dari kompetensi unjuk kerja

10.7 Jumlah alat-alat yang digunakan dikombinasikan sesuai permintaan untuk menghasilkan bukti yang cukup untuk membuat keputusan.

**11. Sumber-sumber dan lingkungan penilaian dipertimbangkan termasuk:**

11.1 waktu

11.2 lokasi

11.3 orang

- 11.4 keuangan/biaya
- 11.5 peralatan
- 11.6 materi-materi
- 11.7 standar kesehatan dan syarat-syarat keamanan
- 11.8 standar operasional prosedur perusahaan/industri

## **12 Penyesuaian-penyesuaian yang diperkenankan termasuk:**

- 12.1 Ketentuan syarat pelayanan pendukung pribadi (juru bahasa, pembantu karir, ahli menulis)
- 12.2 Menggunakan teknologi adaptasi atau peralatan khusus (word processor atau lifting gear)
- 12.3 Membuat session penilaian singkat untuk menghilangkan kelelahan atau meditasi
- 12.4 Menggunakan versi ukuran besar dari berbagai kertas.

## **13 Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kompetensi, bukti dari kemampuan dan pengetahuan yang ditetapkan:

- 13.1 Pengetahuan mengenai standar-standar unjuk kerja termasuk standar-standar kompetensi industri/perusahaan dan pedoman-pedoman penilaian
- 13.2 Pengetahuan mengenai hukum dan etika tanggung jawab termasuk standar-standar kesehatan dan prosedur-prosedur dan syarat-syarat anti diskriminasi yang relevan untuk konteks khusus.
- 13.3 Memahami prinsip-prinsip penilaian seperti, nyata, benar, jujur, fleksibel, autentik, cukup dan konsisten
- 13.4 Mengetahui dan memahami standar kompetensi lain yang berhubungan dengan penilaian ditempat kerja dan pelatihan.
- 13.5 Keahlian-keahlian diaplikasi dalam variasi metode penilaian, sehubungan dengan konteks tempat kerja.
- 13.6 Rencana kerja yang secukupnya termasuk konsekuensi yang diramalkan dan identifikasi peningkatan.

## **14. Bahasa, huruf dan kemampuan angka diharuskan untuk:**

- 14.1 Membaca dan menginterpretasikan informasi yang relevan untuk rencana penilaian
- 14.2 Memberikan informasi/petunjuk yang jelas dalam bentuk lisan maupun tertulis
- 14.3 Menyesuaikan bahasa lisan dan tertulis sesuai target pendengar
- 14.4 Menulis alat-alat penilaian menggunakan bahasa yang jelas untuk mendemonstrasikan kompetensi dalam konteks khusus
- 14.5 Mempersiapkan syarat-syarat dokumentasi menggunakan bahasa dan layout yang jelas dan komperhensif
- 14.6 Menghitung dan memperkirakan biaya
- 14.7 Kemampuan komunikasi yang tepat sesuai dengan budaya dan tempat kerja individual.

**PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini bisa dinilai pada saat maupun di luar pekerjaan. Kandidat penilaian menggunakan kompetensi yang relevan menurut area dari ahli-ahli teknik :

**1. Aspek Penting dalam Penilaian:**

Carilah: Dokumentasi berhubungan dengan :

- 1.1 Konteks penilaian khusus, termasuk tujuan penilaian
- 1.2 Ciri-ciri dari system penilaian
- 1.3 Karakteristik dari orang yang dinilai
- 1.4 Bukti kompetensi yang ditetapkan
- 1.5 Rencana dari kesempatan untuk mengumpulkan bukti yang ditetapkan
- 1.6 Metode penilaian dipilih termasuk penyesuaian yang ditetapkan untuk menemukan karakteristik dari orang yang dinilai
- 1.7 Alat-alat penilaian untuk konteks penilaian khusus untuk meyakinkan penilaian yang benar, sesuai, fleksibel dan jujur termasuk penyesuaian yang ditetapkan.
- 1.8 Prosedur penilaian untuk konteks khusus

**2. Bukti penilaian yang ditetapkan mengikuti proses yang disediakan:**

- 2.1 Bagaimana konteks penilaian yang khusus
- 2.2 Bagaimana karakteristik dari orang yang dinilai dapat diketahui
- 2.3 Kenapa metode penilaian khusus harus dipilih
- 2.4 Bagaimana penilaian direncanakan untuk meyakinkan bahwa bahasa, huruf dan angka telah dipertimbangkan
- 2.5 Bagaimana bukti dinilai secara benar, autentik, cukup, sesuai keadaan sekarang dan konsisten dalam standar-standar khusus
- 2.6 Bagaimana alat penilaian dibangun untuk konteks khusus
- 2.7 Bagaimana alat penilaian yang benar dan disahkan oleh orang yang tepat.

**6. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit kompetensi ini mungkin dinilai sesuai dengan unit lain yang menjadi bagian dari peranan kerja. (Lihat contoh!)

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.054.01**

**JUDUL UNIT : Melaksanakan Penilaian**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan tentang ketrampilan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan dalam melaksanakan prosedur assessment (penilaian) dalam konteks tertentu.

| ELEMEN KOMPETENSI                                         | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mampu mengenali dan menjelaskan konteks assessment     | 1.1. Konteks dan tujuan daripada sebuah assessment didiskusikan dan dikonfirmasi kepada calon assessee<br>1.2. Standar yang digunakan harus relevan terhadap assessment yang akan dilaksanakan dan dijelaskan kepada calon assessee<br>1.3. Prosedur assessment dijelaskan agar tercapai kesepakatan antara assessor dengan calon assessee serta harapan harapan yang akan timbul dari assessment tersebut<br>1.4. Masalah yang menyangkut tanggung jawab legal dan etika yang berhubungan dengan assessment tersebut dijelaskan kepada calon assessee<br>1.5. Segala kebutuhan dari calon assessee didalam menjalankan assessment tersebut ditemu kenali untuk melakukan penyesuaian terhadap prosedur assessment<br>1.6. Informasi yang disampaikan harus memakai strategi bicara yang interaktif dengan teknik berbahasa yang baik sehingga tercapai komunikasi yang efektif dengan calon assessee |
| 02 Merencanakan kesempatan untuk mengumpulkan bukti bukti | 2.1 Di dalam mengumpulkan bukti bukti terhadap kompetensi calon assessee, assessor diberikan kesempatan untuk mendapatkan bukti bukti tersebut dari tempat kerja assessee ataupun sebagai hasil dari pelatihan agar dimanfaatkan oleh assessor sebagai bagian dari proses pelaksanaan assessment<br>2.2 Mengenali kebutuhan untuk mendapatkan bukti lain yang tidak didapat dari tempat kerja maupun tempat pelatihan<br>2.3 Aktivitas pengumpulan bukti bukti direncanakan dengan seksama agar menghasilkan bukti yang cukup, dapat diandalkan, relevan terhadap standar, dan adil sesuai dengan prosedur assessment                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| ELEMEN KOMPETENSI               | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03 Mengorganisir assessment     | <p>3.1 Segala perlengkapan yang diminta dalam sebuah prosedur assessment dipenuhi dan diatur didalam lingkungan assessment yang aman serta terjangkau</p> <p>3.2 Orang orang yang berhubungan dengan pelaksanaan assessment telah diberitahu</p> <p>3.3 Interaksi secara lisan maupun secara tertulis mengenai assessment menggunakan strategi pemakaian bahasa yang baik untuk memastikan bahwa aturan didalam assessment dimengerti oleh calon assessee dan semua pihak yang terkait</p>                                                                              |
| 04 Pengumpulan bukti            | <p>4.1 Penggunaan bahasa verbal maupun non verbal disesuaikan dan dibuat suatu strategi yang mendukung kegiatan pengumpulan bukti bukti ini</p> <p>4.2 Bukti bukti yang diminta, dikumpulkan sesuai dengan metode maupun alat yang dikembangkan dalam assessment ini oleh assessor</p> <p>4.4 Selama pengumpulan bukti bukti berlangsung, metode assessmentnya mempunyai keleluasaan untuk dilakukan penyesuaian jika sewaktu waktu diperlukan pada saat pelaksanaan assessment</p> <p>4.5 Bukti bukti yang dikumpulkan didokumentasikan sesuai prosedur assessment</p> |
| 05 Membuat keputusan assessment | <p>Bukti bukti dievaluasi berdasarkan konteks:</p> <p>5.1 Validity – relevan dengan standar kompetensi</p> <p>5.2 Otentik</p> <p>5.3 Cukup</p> <p>5.4 Terkini (Currency)</p> <p>5.5 Hasil hasilnya konsisten terhadap standar kompetensi</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| ELEMEN KOMPETENSI                         | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | <p>5.2 Bukti bukti dievaluasi sesuai dengan dimensi kompetensi</p> <p>5.2.1 Ketrampilan dalam tugas tugas yang diberikan</p> <p>5.2.2 Ketrampilan dalam memanaje tugas tugas yang diberikan</p> <p>5.2.3 Ketrampilan memanaje keadaan keadaan yang sifatnya tidak terduga</p> <p>5.2.4 Ketrampilan memenuhi lingkup pekerjaannya</p> <p>5.3 Disaat menghadapi keraguan, meminta petunjuk dari assessor yang lebih berpengalaman</p> <p>5.4 Keputusan terhadap assessment dibuat berdasarkan kriteria yang tertera pada prosedur assessment</p>                                                                                                  |
| 06 Mencatat hasil assessment              | <p>6.1 Hasil assessment dicatat secara akurat sesuai dengan persyaratan persyaratan pencatatan</p> <p>6.2 Hasil assessment bersifat rahasia dan harus dipertahankan kerahasiaanya serta akses terhadap pencatatan hasil assessment tersebut harus melalui orang yang diberi wewenang</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 07 Memberikan umpan balik kepada assessee | <p>7.1 Umpan balik yang disampaikan kepada asseessee diberikan secara jelas dengan memberikan komentar komentar secara membangun mengenai criteria unjuk kerja assessee serta nasehat nasehat mengenai kesempatan kesempatan untuk meningkatkan diri</p> <p>7.2 Kesempatan untuk mengisi celah yang terjadi karena belum mencapai kompetensi sesuai dengan prosedur assessment dibicarakan kepada assessee</p> <p>7.3 Assessee diberitahu mengenai kesempatan untuk melakukan assessment ulang serta kesempatan untuk mengajukan keberatan jika asseessee tidak menerima keputusan assessment dan agar hasil assessmentnya ditinjau kembali</p> |



| ELEMEN KOMPETENSI                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 08 Laporan mengenai pelaksanaan assessment | <p>8.1 Hal positif serta negatif yang dialami didalam pelaksanaan assessment dilaporkan kepada pihak yang berwenang terhadap prosedur assessment'</p> <p>8.2 Setiap hasil keputusan assessment yang tidak diterima oleh asseesse dicatat serta dilaporkan kepada pihak yang berwenang terhadap prosedur assessment</p> <p>8.3 Saran saran untuk perbaikan didalam melaksanakan proses assessment disampaikan kepada pihak yang berwenang</p> |

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Sistem assessment dapat dikembangkan oleh:

- 1.1 Industri
- 1.2 Perusahaan
- 1.3 Lemdiklat yang mempunyai nomor registrasi dan terakreditasi oleh LSSKTKPI
- 1.4 Kombinasi dari semuanya

#### 2. Sistem assessment harus merinci hal hal berikut ini :

- 2.1 Tujuan assessment
- 2.2 Kompetensi yang dituntut dari seorang assessor
- 2.3 Prosedur dan kebijaksanaan untuk menyimpan catatan
- 2.4 Metode pelaksanaan assessment harus dibuat fleksibel dengan konteks dimana pada saat pelaksanaan assessment terjadi hal hal yang tidak terduga maka metode disesuaikan dengan keadaan tersebut
- 2.5 Mekanisme serta prosedur tentang peninjauan ulang sebuah kasus assessment yang terjadi akibat kandidat yang di assess dinyatakan belum kompeten oleh assessor mengajukan gugatan
- 2.6 Mekanisme evaluasi dan peninjauan ulang proses assessment
- 2.7 Hubungan antara kwalifikasi assessment dengan hasil pendidikan pelatihan, penggolongan kepegawaian, remunerasi serta progression (jika ada)
- 2.8 Kebijaksanaan yang relevan
- 2.9 Mekanisme terhadap jaminan kualitas
- 2.10 Biaya biaya (jika ada)
- 2.11 Promosi dan strategi marketing untuk mensosialisasikan assessment
- 2.12 Pengaturan untuk verifikasi
- 2.13 Pengaturan dalam subsidi / auspicing (jika ada)
- 2.14 Pengaturan untuk kemitraan (jika ada)

**3. Tujuan assessment seperti:**

- 3.1 Untuk meraih suatu kwalifikasi atau lisensi
- 3.2 Untuk menentukan penggolongan kepegawaian
- 3.3 Untuk mengakreditasi hal hal yang telah dimiliki oleh assessee melalui proses diklat sebelumnya (Recognition of Prior Learning) dan kompetensi yang dimiliki sekarang (Recognition of Current Competence)
- 3.4 Untuk mengetahui kebutuhan pendidikan pelatihan maupun mengetahui kemajuan yang sudah dicapai
- 3.5 Lokasi assessment
- 3.6 Di tempat kerja atau tempat diklat
- 3.7 Kombinasi dari keduanya
- 3.8 Petunjuk assessment sesuai dengan unit assessment di dalam standar kompetensi
- 3.9 Hal hal (Features) yang terdapat pada sistem assessment

**4. Ciri ciri dari kandidat yang akan diassess termasuk:**

- 4.1 Pengetahuan tentang bahasa, kemampuan membaca tulisan dan menghitung
- 4.2 Latar belakang budaya, bahasa dan pendidikan
- 4.3 Gender (Pria/Wanita)
- 4.4 Kemampuan fisik
- 4.5 Tingkat percaya diri, atau grogi
- 4.6 Umur
- 4.7 Pengalaman diklat dan assessment
- 4.8 Pengalaman sebelumnya terhadap topic assessment

**5. Petugas yang sesuai termasuk:**

- 5.1 Assessor
- 5.2 Assessee (kandidat)
- 5.3 Pegawai / wakil dari serikat pekerja
- 5.4 Komisi untuk konsultasi
- 5.5 Pengguna informasi tentang assessment seperti lemdiklat, pegawai, departemen SDM
- 5.6 Pemerintah/balai latihan kerja industri/pihak yang berwenang
- 5.7 Koordinator diklat dan assessment
- 5.8 Manager, supervisor atau team leader yang relevan
- 5.9 Tenaga spesialis

**6. Prosedur assessment termasuk:**

Prosedur assessment dikembangkan dan diakui oleh orang yang bertanggungjawab terhadap implementasi proses assessment di:

- 6.1 Industri
- 6.2 Perusahaan
- 6.3 Lemdiklat
- 6.4 Kombinasi ketiganya

**7 Prosedur assessment harus mencakup:**

- 7.1 Prosedur pencatatan
- 7.2 Mekanisme menjawab gugatan/peninjauan ulang
- 7.3 Metode assessment yang digunakan
- 7.4 Instruksi atau materi yang disiapkan bagi assessee
- 7.5 Kriteria pembuatan keputusan kompeten atau belum kompeten
- 7.6 umlah assessor
- 7.7 Bukti yang diperlukan
- 7.8 Lokasi assessment
- 7.9 Waktu
- 7.10 umlah yang diassess
- 7.11 Kemungkinan untuk melakukan penyesuaian terhadap metode assessment tergantung kepada yang di assess

**8. Metode assessment termasuk:**

- 8.1 Contoh contoh hasil pekerjaan / simulasi
- 8.2 Observasi langsung terhadap unjuk kerja, produk atau latihan simulasi
- 8.3 Meninjau dokumentasi pribadi mengenai kompetensi seperti logbook (buku perkembangan pribadi) dan portofolio
- 8.4 Tanya jawab (interview dengan pertanyaan pertanyaan yang dikembangkan oleh assessor)
- 8.5 Pertimbangan atas laporan dari pihak ketiga mengenai keberhasilan yang telah diraih assessee sebelumnya
- 8.6 Pertanyaan tertulis, lisan dan dari computer
- 8.7 Metode ini dapat dikombinasikan dengan tujuan agar mendapatkan bukti yang cukup untuk menghasilkan suatu keputusan.

**9. Alat untuk assessment termasuk:**

- 9.1 Instruksi spesifik yang berhubungan dengan hasil unjuk kerja tugas yang diminta, proses dan hasil berdasarkan simulasi
- 9.2 Instruksi spesifik yang diberikan berhubungan dengan pembuatan proyek atau latihan
- 9.3 Serangkaian pertanyaan lisan/tertulis/dengan computer yang akan diajukan
- 9.4 Daftar Kriteria unjuk kerja
- 9.5 Buku perkembangan pribadi (Log book)

- 9.6 Uraian terhadap kompetensi unjuk kerja
- 9.7 Alat alat ini dapat dikombinasikan dengan tujuan mendapatkan bukti yang cukup untuk menghasilkan keputusan.

**10. Penyesuaian terhadap keadaan termasuk:**

- 10.1 Pengadaan jasa jasa pendukung seperti pembaca, penterjemah, pemandu karir, penulis dll.
- 10.2 Penggunaan teknologi adaptif atau khusus word processor atau alat angkut
- 10.3 Menciptakan sesi assessment yang lebih singkat agar assessee dapat beristirahat atau dalam rangka proses pengobatan
- 10.4 Menggunakan tulisan dengan huruf yang lebih besar

**11. Lingkungan assessment dan sumber yang dapat dipertimbangkan termasuk:**

- 11.1 Waktu
- 11.2 Lokasi
- 11.3 Petugas
- 11.4 Biaya
- 11.5 Perlengkapan
- 11.6 Materi / Bahan
- 11.7 Peraturan keselamatan dan kesehatan kerja
- 11.8 Standar operasional perusahaan atau industri

**12. Prosedur pencatatan termasuk:**

- 12.1 Formulir khusus diperuntukkan bagi keperluan assessment (bentuk dokumen tercetak atau dokumen elektronik)
- 12.2 Daftar untuk mencatat observasi yang dilakukan atau proses yang terjadi(bentuk dokumen tercetak atau dokumen elektronik)
- 12.3 Kombinasi keduanya

**14. Laporan assessment:**

- 14.1 Hasil assessment harus menyebutkan unit kompetensi secara kodifikasi, judulnya dan tanggal disahkan
- 14.2 Laporan assessment secara sumatif yang dicetak harus menyebutkan unit unit kompetensi dimana tambahan latihan dibutuhkan.

**15. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

- 15.1 Untuk membuktikan kompetensi, bukti ketrampilan serta pengetahuan dibutuhkan pada bidang berikut ini:
  - 15.1.1 Pengetahuan mengenai standar kompetensi industri, standar yang ada di perusahaan dan pedoman assessment
  - 15.1.2 Pengetahuan akan aspek legalitas serta tanggung jawab etika termasuk didalamnya peraturan tentang keselamatan dan kesehatan kerja, hak mendapatkan kesempatan kerja, dan tidak bersifat diskriminatif relevan terhadap konteks assessment

- 15.1.3 Memahami kebijaksanaan dan prosedur kerja atau fungsi pekerjaan dari perusahaan maupun yang diatur oleh pemerintah
- 15.1.4 Memahami prinsip prinsip assessment: reliability, validity, fairness, flexibility, authenticity, sufficiency dan consistency
- 15.1.5 Memahami standar kompetensi lain yang berkaitan dengan pelatihan dan assessment di tempat kerja
- 15.1.6 Macam macam ketrampilan yang diaplikasikan pada rupa rupa metode assessment yang relevan terhadap konteks pekerjaan
- 15.1.7 Merencanakan tugas tugas secara mandiri termasuk memprediksi konsekwensi yang akan terjadi serta mampu membuat perbaikan
- 15.2 Kemampuan berbahasa, pemahaman tulisan dan angka yang dibutuhkan untuk:
  - 15.2.1 Memberikan intruksi atau informasi secara jelas secara lisan atau menggunakan formulir tertulis
  - 15.2.2 Meminta konfirmasi dari assessee terutama agar semua prosedur ini dimengerti
  - 15.2.3 Menggunakan bahasa yang efektif agar dimengerti oleh pendengar yang dituju
- 15.3 Siapkan dokumen menggunakan tata bahasa yang mudah dimengerti serta memperhatikan tata cara penempatannya
- 15.4 Ajukan pertanyaan pertanyaan menjurus dan dengarkanlah serta pahami jawaban assessee
- 15.5 Cari tambahan informasi untuk tujuan klarifikasi hal hal yang dianggap meragukan
- 15.6 Gunakan bahasa verbal dan non verbal yang mendukung pelaksanaan assessment
- 15.7 Pemakaian bahasa yang biasa digunakan dalam proses negosiasi ataupun penyelesaian konflik dipergunakan untuk meminimalisir terjadinya konflik
- 15.8 Ketrampilan berkomunikasi sesuai dengan budaya ditempat kerja dan kebiasaan dari assessee

### **PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat diassess ditempat kerja atau diluar tempat kerja. Sebaiknya assessment melibatkan demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Kesemuanya didukung oleh beberapa metode untuk mengassess pengetahuan yang esensial.

#### **1. Aspek kritikal/Penting untuk Penilaian:**

Carilah:

- 1.1 Gambaran dari konteks assessment termasuk tujuan assessment
- 1.2 Kompetensi dan standar kompetensj yang relevan terhadap prosedur assessment

- 1.3 Gambaran mengenai bukti yang memenuhi aspek VALID, AUTHENTIC, FAIR serta RELIABLE untuk memastikan kompetensi
- 1.3 Pelaksanaan assessment sesuai dengan kompetensi yang dipersyaratkan
- 1.4 Pencatatan hasil assessment sesuai dengan prosedur assessment dan prosedur pencatatannya
- 1.5 Laporan tentang jalannya assessment termasuk didalamnya laporan mengenai hal hal baik positif maupun negative serta saran saran untuk perbaikan dalam pelaksanaan assessment di masa yang akan datang

## **2. Assessment memerlukan adanya bukti proses yang harus disediakan:**

- 2.1 Bagaimana proses tercapainya kesepakatan antara kandidat yang akan diassess terhadap pelaksanaan assessment
- 2.2 Bagaimana proses pengumpulan bukti terjadi karena assessor mendapat kesempatan menemukannya pada saat calon asseessee sedang di tempat kerja atau bagian dari aktivitas pelatihannya
- 2.3 Bagaimana proses pengumpulan bukti terjadi dan sesuai dengan prosedur assessment
- 2.4 Bagaimana proses pengumpulan bukti bukti memenuhi dimensi yang diminta oleh standar kompetensi
- 2.5 Bagaimana proses mendapatkan sumber sumber sesuai dengan prosedur assessment
- 2.6 Bagaimana proses konsultasi dengan petugas yang berwenang
- 2.7 Bagaimana proses pengumpulan bukti bukti tersebut metodenya dapat disesuaikan dengan kondisi pada saat pelaksanaan assessment jika diperlukan
- 2.8 Bagaimana proses bukti bukti tersebut dinyatakan sesuai dengan konteks validitas, otentisitas, cukup, terkini (currency) serta konsisten didalam pencapaian suatu standar

## **3 Bagaimana proses assessment dilaksanakan untuk memastikan bahwa:**

- 3.1 Segala pengaturan kegiatan dimengerti oleh semua pihak
- 3.2 Assessee dibuat agar tidak nervous dan lingkungan assessment dibuat nyaman mungkin
- 3.3 Kemampuan bahasa, pemahaman tulisan dan angka ikut dipertimbangkan
- 3.4 Bagaimana proses umpan balik yang bersifat membangun diberikan kepada asseessee dan seandainya assessee tersebut belum kompeten
- 3.5 Bagaimana proses memberikan petunjuk kepada assessee bagaimana mengisi celah yang terjadi didalam kompetensi yang dia miliki

## **4. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit ini dapat diassess dengan unit lain yang membentuk fungsi di dalam pekerjaan.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.055.01**

**JUDUL UNIT : Memeriksa Penilaian**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan ketrampilan dan sikap yang dituntut untuk memeriksa prosedur-prosedur penilaian dalam konteks yang khusus.

| ELEMEN KOMPETENSI                                | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Memeriksa prosedur-prosedur penilaian         | <p>1.1 Orang yang tepat diberi kesempatan untuk memeriksa hasil-hasil akhir penilaian dan prosedur-prosedur menggunakan kriteria evaluasi yang disetujui.</p> <p>1.2 Proses-proses memeriksa mengikuti apa yang telah ditentukan oleh perusahaan, industri atau organisasi penyelenggara pelatihan.</p> <p>1.3 Prosedur-prosedur penilaian diperiksa ditempat yang ditentukan bekerja sama dengan orang-orang yang akan dinilai, dan orang yang tepat lainnya di industri/perusahaan/lembaga pelatihan dan/atau badan-badan identifikasi dibawah peraturan-peraturan pemerintah.</p> <p>1.4 Aktifitas-aktivitas memeriksa di dokumentasikan, keputusan-keputusan diperkuat, dan pendekatan memeriksa di evaluasi</p> |
| 02 Mengecek konsistensi dari keputusan penilaian | <p>2.1 Bukti dari ruang lingkup penilaian-penilaian diperiksa agar konsisten dengan dimensi-dimensi dari kompetensi.</p> <p>2.2 Bukti diperiksa kembali dengan kemampuan-kemampuan kunci</p> <p>2.3 Konsistensi keputusan-keputusan penilaian, dijelaskan dan diperiksa dengan standar-standar unjuk kerja dan ketidak cocokan dan inkonsistensi dicatat dan ditindak lanjuti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| ELEMEN KOMPETENSI                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03 Laporan kesimpulan-kesimpulan memeriksa | 3.1 Rekomendasi-rekomendasi dibuat untuk orang yang tepat untuk memodifikasi prosedur-prosedur penilaian berdasarkan hasil-hasil akhir memeriksa<br>3.2 Catatan-catatan dievaluasi untuk menemukan apakah kebutuhan-kebutuhan dari orang yang tepat telah ditemukan<br>3.3 Kontribusi-kontribusi yang efektif dibuat untuk system memeriksa yang luas dari proses penilaian dan prosedur-prosedur umpan balik. |

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Sistem penilaian mungkin dibangun oleh :

- 1.1 Industri
- 1.2 Perusahaan
- 1.3 Organisasi penyelenggara pelatihan
- 1.4 Kombinasi diantaranya

#### 2. Sistem penilaian dibedakan berdasarkan, sebagai berikut :

- 2.1 Tujuan penilaian
- 2.2 Kompetensi yang ditetapkan oleh penilai
- 2.3 Prosedur dan kebijaksanaan penyimpanan laporan
- 2.4 Penyesuaian-penyesuaian yang diperkenankan untuk metode penilaian mungkin dibuat untuk orang yang akan dinilai sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan khusus
- 2.5 Mekanisme dan prosedur memeriksa/banding
- 2.6 Memeriksa dan mengevaluasi proses-proses penilaian
- 2.7 Hubungan antara kualifikasi-kualifikasi pelatihan dan penilaian, klasifikasi pekerja, penggajian, kemajuan (jika dapat dipakai)
- 2.8 Kebijakan-kebijakan yang relevan
- 2.9 Mekanisme-mekanisme kualitas jaminan
- 2.10 Pembagian secara adil biaya-biaya/fee (jika dapat dipakai)
- 2.11 Marketing/promosi dari penilaian
- 2.12 Pengaturan-pengaturan pembuktian
- 2.13 Pengaturan-pengaturan bantuan (jika dapat dipakai)
- 2.14 Pengaturan-pengaturan kemitraan

#### 3. Konteks penilaian yang khusus mungkin ditentukan oleh :

Tujuan dari penilaian seperti :

- 3.1 Untuk memperoleh kualifikasi khusus atau perijinan
- 3.2 Untuk menentukan klasifikasi pekerja
- 3.3 Untuk mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan pelatihan dan kemajuan-kemajuan

- 3.4 Untuk mengenali proses belajar sebelumnya/kompetensi-kompetensi saat ini
4. Lokasi dari penilaian seperti :
  - 4.1 Didalam dan diluar kerja
  - 4.2 Kombinasi diantara keduanya
  - 4.3 Pedoman-pedoman penilaian dari paket pelatihan atau syarat-syarat lainnya
  - 4.4 Ciri-ciri dari system penilaian
5. Kriteria evaluasi dalam proses-proses memeriksa termasuk :
  - 5.1 Jumlah orang-orang yang akan dinilai
  - 5.2 Waktu dari prosedur penilaian
  - 5.3 Faktor-faktor keamanan dan kesehatan organisasi
  - 5.4 Faktor-faktor keamanan dan kesehatan yang berhubungan dengan jabatan
  - 5.5 Mitra kerja dari assessor untuk orang yang tepat dalam proses-proses penilaian
  - 5.6 Frekwensi prosedur penilaian
  - 5.7 Pengendalian-pengendalian biaya-biaya
  - 5.8 Kebutuhan-kebutuhan informasi dari pemerintah dan badan-badan peraturan lainnya
  - 5.9 Kebutuhan-kebutuhan pendukung dan kebutuhan pembangunan professional dari assessor
  - 5.10 Karakteristik-karakteristik dari orang yang akan dinilai
  - 5.11 Implikasi-implikasi untuk sumber daya manusia
  - 5.12 Konsistensi dari keputusan-keputusan penilaian
  - 5.13. Tingkat-tingkat fleksibel dari prosedur penilaian
  - 5.14 Keadilan dari prosedur penilaian
  - 5.15 Efisiensi dan efektivitas dari prosedur penilaian
  - 5.16 Pencapaian kompetensi-kompetensi dari orang yang dinilai
  - 5.17 Kesulitan-kesulitan selama proses merencanakan dan melakukan penilaian
  - 5.18 Motivasi dari orang yang akan dinilai
  - 5.19 Lokasi dan sumber-sumber yang sesuai
  - 5.20 Kenyataan, kesesuaian, keadilan dan kefleksibelan dari alat-alat penilaian
  - 5.21 Relevansi penilaian untuk konteks khusus
  - 5.22 Perubahan-perubahan dari keputusan penilaian oleh orang-orang yang dinilai atau oleh supervisor/manager/pemberi kerja
  - 5.23 Kemudahan administrasi
  - 5.24 Pertimbangan-pertimbangan menilai dan hak menurut keadilan
  - 5.25 Segi kepraktisan
6. Karakteristik dari orang yang akan dinilai termasuk:
  - 6.1 Kebutuhan-kebutuhan bahasa, literature dan angka
  - 6.2 Latar belakang budaya dan bahasa
  - 6.3 Latar belakang pendidikan dan pengetahuan umum
  - 6.4 Jenis kelamin
  - 6.5. usia

- 6.6 Kemampuan fisik
  - 6.7 Pengalaman sebelumnya sesuai dengan topik
  - 6.8 Pengalaman dalam pelatihan dan penilaian
  - 6.9 Tingkat percaya diri, kegugupan dan kegelisahan
  - 6.10 Organisasi kerja atau daftar nama
7. Orang yang tepat termasuk :
- 7.1 Assessor
  - 7.2 Orang yang dinilai
  - 7.3 Pekerja/wakil organisasi
  - 7.4 Komite-komite konsultasi
  - 7.5 Pengguna informasi penilaian seperti penyelenggara pelatihan, pemberi kerja, Departemen sumber daya manusia
  - 7.6 Pemerintah/industri pelatihan/ yang berhak memberikan penghargaan
  - 7.7 Koordinator-koordinator pelatihan dan penilaian
  - 7.8 Manager/supervisor/pemimpin kelompok yang relevan
  - 7.9 Spesialis-spesialis teknik
8. Prosedur Penilaian :
- Prosedur penilaian dibangun oleh orang-orang yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan proses-proses penilaian dalam :
- 8.1 Industri
  - 8.2 Perusahaan
  - 8.3 Organisasi training
  - 8.4 Kombinasi diantaranya
9. Prosedur penilaian seharusnya ditetapkan berdasarkan :
- 9.1 Prosedur pencatatan
  - 9.2 Mekanisme memeriksa/banding
  - 9.3 Metode-metode penilaian yang digunakan
  - 9.4 Instruksi-instruksi/metode-metode disediakan untuk orang-orang yang dinilai
  - 9.5 Kriteria untuk membuat keputusan-keputusan kompeten atau belum kompeten
  - 9.6 Jumlah dari assessor
  - 9.7 Alat-alat penilaian
  - 9.8 Bukti yang ditetapkan
  - 9.9 Lokasi dari penilaian
  - 9.10. Waktu dari penilaian
  - 9.11. Ukuran kelompok penilaian
  - 9.12. Penyesuaian-penyesuaian yang diperkenankan untuk prosedur penilaian tergantung dari karakteristik orang-orang yang akan dinilai
10. Metode-metode penilaian termasuk kombinasi dari :
- 10.1 Contoh-contoh kerja dan atau simulasi
  - 10.2 Observasi langsung dari unjuk kerja, produk-produk, tugas-tugas praktek, proyek-proyek dan soal-soal simulasi
  - 10.3 Memeriksa buku catatan dan portfolio

- 10.4 Pertanyaan
- 10.5 Pertimbangan laporan dari orang ketiga dan pembuktian sebelum pencapaian
- 10.6 Mengatur pertanyaan tertulis, lisan dan komputer
- 10.7 Metode-metode mungkin di kombinasikan untuk memperoleh bukti yang cukup untuk membuat keputusan

#### **11. Alat-alat penilaian termasuk:**

- 11.1 Instruksi-instruksi khusus diberikan sehubungan dengan unjuk kerja tugas-tugas praktek atau proses-proses atau soal-soal simulasi
- 11.2 Instruksi-intruksi khusus diberikan sehubungan untuk menghasilkan proyek-proyek dan soal-soal
- 11.3 Membuat pertanyaan dasar lisan/tertulis dan komputer yang akan ditanyakan
- 11.4 Cheklist unjuk kerja
- 11.5 Buku-buku catatan
- 11.6 Marking guides
- 11.7 Penjabaran-penjabaran kompetensi unjuk kerja
- 11.8 Jumlah dari alat-alat mungkin digunakan dalam kombinasi untuk memperoleh bukti yang cukup untuk membuat keputusan

#### **12. Penyesuaian-penyesuaian ditentukan termasuk:**

- 12.1 Menggunakan teknologi dan peralatan khusus (word processor or lifting gear)
- 12.2 Mendesain session penilaian yang singkat untuk beristirahat dan meditasi
- 12.3 Menggunakan print versi besar dari beberapa kertas

#### **13. Lingkungan penilaian dan sumber-sumber dipertimbangkan berdasarkan:**

- 13.1 Waktu
- 13.2 Lokasi
- 13.3 Orang
- 13.4 Keuangan/biaya
- 13.5 Peralatan
- 13.6 Materi-materi
- 13.7 Syarat-syarat kesehatan dan keamanan
- 13.8 Standar operasional prosedur dari perusahaan/industri

#### **14. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kompetensi, bukti dari kemampuan dan pengetahuan yang ditetapkan :

- 14.1 Pengetahuan tentang proses-proses memeriksa berdasarkan industri, perusahaan atau lembaga pelatihan
- 14.2 Pengetahuan tentang metode evaluasi yang relevan untuk konteks penilaian
- 14.3 Standar-standar yang relevan dari unjuk kerja termasuk industri, atau standar-standar kompetensi perusahaan dan pedoman-pedoman penilaian

- 14.4 Pengetahuan mengenai tanggung jawab-tanggung jawab etika dan hukum termasuk peraturan-peraturan dan prosedur-prosedur keamanan dan keselamatan kerja, kesamaan kerja dan syarat-syarat anti diskriminasi (jika dapat dipakai)
- 14.5 Pengetahuan yang relevan mengenai kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur tempat kerja dan/atau peranan kerja perusahaan
- 14.6 Memahami prinsip-prinsip dari penilaian seperti nyata, masih berlaku, adil, fleksibel, autentik, cukup dan konsisten.
- 14.7 Keahlian-keahlian dalam mengaplikasi variasi metode-metode atau alat- alat penilaian yang relevan bagi konteks tempat kerja.
- 14.8 Merencanakan pekerjaan sendiri termasuk perkiraan konsekuensi dan identifikasi peningkatan-peningkatan

15. Bahasa, literatur, dan keahlian-keahlian dibutuhkan untuk :

- 15.1 Membaca dan menginterpretasikan prosedur-prosedur memeriksa
- 15.2 Berpartisipasi dalam diskusi-diskusi dan membuat daftar strategi untuk mengevaluasi informasi yang kritis
- 15.3 Mengumpulkan, memilih dan mengorganisasi kesimpulan/penemuan dari sejumlah sumber-sumber
- 15.4 Penemuan dokumen dalam bentuk ringkasan, grafik-grafik atau table-tabel
- 15.5. Penemuan sekarang dalam laporan singkat untuk orang yang relevan
- 15.6. Membuat rekomendasi-rekomendasi berdasarkan dari penemuan
- 15.7 Menetapkan keefektifan biaya
- 15.8. Keahlian-keahlian komunikasi sesuai dengan budaya ditempat kerja dan individu-individu.

## **PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini bisa dinilai pada saat maupun diluar pekerjaan. Kandidat assessor harus menggunakan kompetensi-kompetensi yang relevan sesuai dengan keahlian-keahlian teknik yang dimiliki

### **1. Aspek Penting dalam Penilaian:**

Carilah:

- 1.1. Proses-proses dokumentasi untuk memeriksa prosedur-prosedur penilaian
- 1.2 Laporan dari kegiatan-kegiatan memeriksa, hasil-hasil akhir dari prosedur menilai termasuk kesimpulan-kesimpulan dan beberapa rekomendasi untuk modifikasi
- 2. Bukti-bukti yang diperlukan untuk penilaian ini adalah sebagai berikut :
  - 2.1 Bagaimana proses memeriksa dievaluasi didalam perusahaan, dan dimplementasikan oleh industri atau organisasi
  - 2.2 Kenapa memeriksa khusus/metode-metode evaluasi dipilih
  - 2.3 Bagaimana kerjasama dan input dari orang yang dinilai dan orang yang tepat dicari sebagai bagian dari memeriksa

**3 Kaitan dengan Unit lain:**

Unit kompetensi ini mungkin dinilai sesuai dengan unit lain yang menjadi bagian dari peranan kerja. (Lihat contoh !)

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.056.01**

**JUDUL UNIT : Melatih Kelompok Kecil**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang dituntut untuk merencanakan, mengantar dan memeriksa pelatihan untuk tujuan membangun kompetensi secara satu per satu atau berdasarkan kelompok kecil.

| ELEMEN KOMPETENSI                       | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Persiapan untuk Pelatihan            | 1.1 Kebutuhan-kebutuhan khusus untuk pelatihan diidentifikasi dan dikonfirmasi berdasarkan konsultasi dengan orang yang tepat.<br>1.2 Sasaran / tujuan pelatihan yang cocok dikembangkan berdasarkan kebutuhan kompetensi.<br>1.3 Pendekatan Pelatihan direncanakan dan didokumentasikan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 02 Memberikan / Menyampaikan Pelatihan  | 2.1. Pelatihan dibuat dalam lingkungan yang mudan dan aman.<br>2.2. Metode Penyampaian Pelatihan dipilih secara tepat untuk kebutuhan-kebutuhan pelatihan peserta, kesediaan pelatih, lokasi dan sumber-sumber.<br>2.3. Strategi-strategi dan tehnik-tehnik bekerja sesuai fasilitas dan proses belajar.<br>2.4. Sasaran-sasaran dari pelatihan sehingga rangkaian dari aktifitas dan proses penilaian didiskusikan dengan peserta pelatihan.<br>2.5. Pendekatan yang sistematis dilakukan pada pelatihan dan pendekatan ditinjau kembali dan dimodifikasi untuk menemukan kebutuhan-kebutuhan khusus dari peserta pelatihan. |
| 03 Menyediakan Kesempatan untuk Praktek | 3.1. Kesempatan praktek disediakan untuk meyakinkan bahwa peserta dapat memperlihatkan komponen-komponen dari kompetensi.<br>3.2. Variasi-variasi metode untuk mendorong belajar diimplementasikan untuk menyediakan berbagai macam pendekatan untuk menemukan kebutuhan-kebutuhan individual dari peserta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| ELEMEN KOMPETENSI      | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04 Memeriksa Pelatihan | 4.1. Peserta-peserta didorong untuk menilai sendiri unjuk kerja dan mengidentifikasi bidang-bidang untuk melakukan peningkatan.<br>4.2. Kesiapan peserta-peserta untuk dapat dinilai / dimonitor dan ditolong untuk pencapaian unjuk kerja yang memuaskan.<br>4.3. Pelatihan dievaluasi dalam konteks penilaian sendiri dan sasaran-sasaran / tujuan-tujuan diukur kembali.<br>4.4. Detail-detail pelatihan dicatat untuk perusahaan dan peraturan pemerintah (jika tersedia)<br>4.5. Hasil-hasil evaluasi digunakan sebagai pedoman untuk pelatihan selanjutnya. |

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Informasi yang sesuai diidentifikasi sesuai kebutuhan pelatihan termasuk:

- 1.1 Industri / Perusahaan atau standar-standar kompetensi.
- 1.2 Komponen-komponen lain yang sesuai dengan program-program industri pelatihan.
- 1.3 Praktek-praktek pelatihan industri / tempat kerja.
- 1.4 Uraian-uraian tugas (job descriptions).
- 1.5 Hasil-hasil dari analisa kebutuhan-kebutuhan pelatihan.
- 1.6 Rencana bisnis dari organisasi yang mana syarat-syarat pengembangan keahlian diidentifikasi.
- 1.7 Standar operasional prosedur tempat kerja.

#### 2. Orang yang tepat mungkin termasuk:

- 2.1 Pemimpin kelompok / Supervisor / Ahli-ahli tehnik
- 2.2 Manager / Pemberi Kerja
- 2.3 Koordinator Pelatihan dan Penilaian
- 2.4 Peserta-peserta Pelatihan
- 2.5 Badan Pemerintah
- 2.6 Badan Pekerja
- 2.7 Komite Konsultasi
- 2.8 Assessor

#### 3. Metode-metode pemberian pelatihan dan kesempatan-kesempatan untuk praktek termasuk:

- 3.1 Presentasi
- 3.2 Demonstrasi



- 3.3 Penjelasan
  - 3.4 Pemecahan Masalah
  - 3.5. Pengajaran
  - 3.6 Pengalaman Belajar
  - 3.7 Kelompok Kerja
  - 3.8 Latihan Kerja
  - 3.8 Perputaran Pekerjaan
  - 3.9 Kombinasi diantaranya
4. Komponen-komponen dari Kompetensi termasuk:
- 4.1 Kemampuan-kemampuan Tugas
  - 4.2 Kemampuan Manajemen Tugas
  - 4.3. Kemungkinan Manajemen Keahlian
  - 4.4 Kemampuan Lingkungan Pekerjaan / Peranan
  - 4.5 Memindahkan dan mengirim kemampuan dan pengetahuan untuk konteks baru.
5. Karakteristik dari peserta pelatihan termasuk informasi berhubungan dengan:
- 5.1 Kebutuhan-kebutuhan bahasa, huruf dan angka
  - 5.2 Budaya, bahasa dan latar belakang pendidikan
  - 5.3 Jenis Kelamin
  - 5.4 Kemampuan Fisik
  - 5.5 Tingkat rasa percaya diri, kegugupan dan kegelisahan
  - 5.6 Usia
  - 5.7 Pengalaman sebelumnya sesuai topic
  - 5.8 Pengalaman dalam pelatihan dan penilaian
6. Sesion Pelatihan termasuk:
- 6.1 Demonstrasi satu per satu
  - 6.2 Demonstrasi kelompok kecil (2 atau 5 orang)
7. Sumber-sumber termasuk:
- 7.1 Waktu
  - 7.2 Lokasi
  - 7.3 Orang
  - 7.4 Materi-materi dan peralatan
  - 7.5 Petunjuk kesehatan dan keselamatan dan syarat-syarat tempat kerja lainnya
  - 7.6 Keuangan / biaya
8. Strategi-strategi dan tehnik-teknik termasuk:
- 8.1. Mendengar secara aktif
  - 8.2 Pertanyaan yang terarah
  - 8.3 Point-point klarifikasi
  - 8.4 Diskusi Kelompok

**9. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut:

- 9.1 Kompetensi dari unit yang telah diajarkan.
- 9.2 Aplikasi di tempat kerja sesuai kompetensi yang relevan.
- 9.3 Mengidentifikasi bukti dari kompetensi.
- 9.4 Rencana kerja yang secukupnya termasuk konsekwensi yang diramalkan dan identifikasi peningkatan.
- 9.5 Penggunaan yang relevan dari kebijakan-kebijakan tempat kerja (OHS dan EEO) dan peraturan-peraturan pemerintah yang relevan.
- 9.6 Peralatan digunakan secara benar, dan proses serta prosedur yang lain secara tepat untuk pelatihan.
- 9.7 Etika ditangani untuk isu unjuk kerja.

**10. Bahasa, huruf dan kemampuan angka ditetapkan untuk:**

- 10.1 Membentuk diskusi dan pertanyaan yang mendalam untuk mengkaji ulang pelatihan.
- 10.2 Pengumpulan informasi (lisan dan tertulis) untuk tujuan pengkajian ulang.
- 10.3 Membuat rekomendasi lisan untuk pemberian pelatihan selanjutnya.
- 10.4 Penyesuaian bahasa sesuai target pendengar (peserta pelatihan / orang yang tepat).
- 10.5 Pencatatan-pencatatan lengkap dalam pelatihan.
- 10.6 Menyediakan umpan balik lisan dan laporan hasil akhir pelatihan.
- 10.7 Mengikuti dan contoh-contoh model kalimat-kalimat tertulis.
- 10.8 Mempromosikan pelatihan dalam bentuk lisan atau tertulis.
- 10.9 Kemampuan-kemampuan komunikasi yang tepat untuk budaya di tempat kerja, orang yang tepat dan peserta-peserta pelatihan.

**PANDUAN PENILAIAN:**

Kebutuhan-kebutuhan kompetensi unit ini dinilai berdasarkan periode waktu dalam ruang lingkup konteks-konteks menjumlahkan/menambahkan dalam kesempatan persekutuan terkecil meliputi kombinasi bentuk-bentuk dari bukti langsung, tidak langsung dan pendukung.

**1. Aspek Penting dalam Penilaian:**

Carilah:

- 1.1 Menjelaskan kebutuhan pelatihan yang khusus dan hasil akhir kompetensi yang ditetapkan.
- 1.2 Garis besar dari pendekatan pelatihan dan langkah-langkah harus diikuti.
- 1.3 Menjelaskan peserta-peserta pelatihan dan metode-metode pengantaran arus digunakan.
- 1.4 Menyediakan sumber-sumber yang khusus.
- 1.5 Garis-garis besar mengenai bukti dikumpulkan untuk memonitor kemajuan-kemajuan peserta pelatihan.
- 1.6 Pengajar harus menilai sendiri cara pemberian pelatihan.
- 1.7 Penilaian peserta mengenai cara pemberian pelatihan.
- 1.8 Penilaian ulang komentar-komentar rencana pelatihan.

- 1.9 Catatan-catatan / dokumentasi untuk memonitor kemajuan-kemajuan dari peserta pelatihan.
- 1.10 Bagaimana kebutuhan pelatihan khusus ditetapkan.
- 1.11 Bagaimana rangkaian dari pelatihan ditetapkan.
- 1.12. Bagaimana mengidentifikasi orang yang tepat.
- 1.13. Kenapa metode-metode pengantar khusus diseleksi.
- 1.14. Bagaimana karakteristik peserta-peserta pelatihan diidentifikasi.
- 1.15. Bagaimana syarat-syarat sumber dibentuk.
- 1.16. Bagaimana perkembangan peserta dimonitor.
- 1.17. Kenapa dan bagaimana sumber-sumber pelatihan diseleksi / dipilih.
- 1.18 Bagaimana orang yang tepat menegaskan susunan pelatihan.
- 1.19 Bagaimana peserta-peserta diinformasikan mengenai :
  - 1.19.1 Hasil akhir pelatihan yang diharapkan.
  - 1.19.2 Kompetensi-kompetensi yang dipakai.
  - 1.19.3 Kesempatan-kesempatan praktek kerja.
  - 1.19.4 Keuntungan-keuntungan dari praktek.
  - 1.19.5 Aktifitas belajar dan tugas.
  - 1.19.6 Tugas-tugas dan syarat dinilai.
- 1.20 Bagaimana umpan balik yang membangun mengenai kemajuan-kemajuan ditetapkan untuk peserta pelatihan.
- 1.21 Bagaimana peserta-peserta pelatihan dalam keadaan siap untuk dinilai telah ditetapkan dan dikonfirmasi.
- 1.22 Bagaimana catatan-catatan dijaga untuk meyakinkan kerahasiaan, keakuratan dan keamanan.
- 1.23 Bukti mungkin disediakan dalam bentuk lisan dan tulisan.

### 3 Kaitan dengan Unit lain:

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ.03.057.01**

**JUDUL UNIT : Merencanakan Dan Mempromosikan Pelatihan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan ketrampilan dan sikap yang dituntut untuk merencanakan program pelatihan.

Ini meliputi identifikasi kompetensi untuk menemukan kebutuhan-kebutuhan target kelompok dan rencana dan promosi strategi pelatihan yang tepat.

| ELEMEN KOMPETENSI                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengenal kebutuhan-kebutuhan kompetensi | <p>1.1 Langganan, sasaran kelompok dan orang yang tepat diidentifikasi dan tujuan-tujuan ditetapkan dan hasil akhir dari program pelatihan dinegosiasi dan dikonfirmasi kepada pelanggan</p> <p>1.2 Kompetensi yang relevan atau standar-standar unjuk kerja yang lain untuk sasaran kelompok dihasilkan dan dibuktikan dengan orang yang tepat.</p> <p>1.3 Perbedaan-perbedaan antara kompetensi yang ditetapkan dan kompetensi yang sekarang dari sasaran kelompok ditetapkan</p> <p>1.4 Kompetensi-kompetensi yang sekarang dan karakteristik yang relevan dari setiap peserta dalam sasaran kelompok diidentifikasi menggunakan metode-metode pertanyaan yang tepat..</p> |
| 02 Syarat-syarat dokumen program pelatihan | <p>2.1. Tujuan-tujuan program pelatihan diidentifikasi untuk menetapkan pengetahuan dan kemampuan dan hubungan-hubungan untuk menetapkan unit-unit kompetensi.</p> <p>2.2 Menetapkan dokumentasi program pelatihan ruang lingkup penggunaan tempat kerja, aktivitas-aktivitas dan tugas-tugas harus dilakukan untuk membangun syarat-syarat kompetensi.</p> <p>2.3 Program-program pelatihan yang ada dan sumber-sumber dibiasakan untuk menemukan kebutuhan-kebutuhan khusus pelanggan, yang mana ditetapkan.</p>                                                                                                                                                            |

| ELEMEN KOMPETENSI                   | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | <p>2.4 Aktifitas-aktifitas kelompok yang tepat diidentifikasi untuk mendukung penilaian-penilaian formatif dan sumatif</p> <p>2.5. Peninjauan secara luas session-session pelatihan termasuk biaya dan waktu yang tepat dipersiapkan dan dibicarakan dengan orang yang tepat termasuk hubungan untuk bahasa, huruf dan angka.</p>                                                                                                                                                                                                        |
| 03 Mengenal sumber-sumber pelatihan | <p>3.1. Sumber-sumber yang ditentukan untuk program diidentifikasi dan disetujui oleh orang yang tepat dan dialokasikan untuk menemukan karakteristik-karakteristik peserta-peserta pelatihan.</p> <p>3.2. Daerah dan lingkungan pelatihan dapat diperoleh diidentifikasi dan disusun untuk mendukung peningkatan kompetensi.</p> <p>3.3. Perencanaan/susunan dibuat oleh orang yang ditetapkan untuk mendukung program pelatihan.</p> <p>3.4 Daftar sumber-sumber pelatihan dipelihara dan dipertahankan dalam bentuk yang didapat.</p> |
| 04 Mempromosikan pelatihan          | <p>4.1 Saran untuk membangun program pelatihan disediakan untuk orang yang tepat</p> <p>4.2 Informasi dan kegiatan-kegiatan perencanaan pelatihan dibuat didapatkan dan diakui secara luas, menggunakan variasi dari metode-metode</p> <p>4.3 Kegiatan-kegiatan promosi dipantau untuk efektivitas dalam penggabungan dari pelanggan dan orang yang tepat.</p>                                                                                                                                                                           |

## BATASAN VARIABEL

### 1. Program pelatihan

Pemilihan aktivitas-aktivitas pelatihan untuk membangun kompetensi-kompetensi sasaran kelompok pelanggan-pelanggan menyediakan persetujuan-persetujuan untuk pengeluaran bagi sumber-sumber pelatihan. Sasaran kelompok termasuk :

- 1.1 Kelompok-kelompok pekerja (klasifikasi khusus atau daerah kerja, pekerja-pekerja wanita)
- 1.2 Kelompok-kelompok atau individu-individu dengan pelatihan khusus dan atau pengenalan kebutuhan-kebutuhan.

### 2. Pelatihan mungkin :

- 2.1 Dalam bekerja
- 2.2 Dalam simulasi
- 2.3 Dalam organisasi pelatihan

- 2.4 Dalam kombinasi tempat-tempat sesuai dengan unit kompetensi dipelajari dan/atau dinilai.
- 2.5. Dalam bagian tunggal atau bagian jamak operation.
3. Pelanggan-pelanggan termasuk :
  - 3.1 Departemen/divisi
  - 3.2 Daerah kerja
  - 3.3 Perusahaan atau organisasi
4. **Informasi yang ditentukan kompetensi-kompetensi mungkin didapat dari :**
  - 4.1 Industri/standar-standar kompetensi perusahaan
  - 4.2 Syarat-syarat perijinan
  - 4.3 Standar operating procedure (SOP)
  - 4.4 Penjabaran tugas
  - 4.5 Diskusi dengan kelompok pelanggan
  - 4.6 Laporan-laporan pemeriksaan kemampuan-kemampuan perusahaan
  - 4.7 Laporan-laporan pemeriksaan kemampuan-kemampuan industri
  - 4.8 Laporan-laporan Bench marling
  - 4.9 Laporan-laporan atau publikasi industri
  - 4.10 Laporan-laporan pemerintah
  - 4.11 Laporan-laporan analisa kebutuhan-kebutuhan pasar
5. Kebutuhan-kebutuhan pelanggan termasuk :
  - 5.1 Peningkatan produktivitas
  - 5.2 Peningkatan keuntungan perusahaan
  - 5.3 Menentukan pencapaian industri atau kompetensi-kompetensi perusahaan
  - 5.4 Kebutuhan dari prioritas-prioritas masyarakat
  - 5.5 Kebutuhan dari prioritas-prioritas pemerintah
6. **Program pelatihan mungkin berdasarkan :**
  - 6.1 Kompetensi-kompetensi industri nasional
  - 6.2 Susunan-susunan pelatihan perusahaan
  - 6.3 Kurikulum yang disepakati
  - 6.4 Standar-standar Internasional
7. Kompetensi-kompetensi sasaran kelompok mungkin diidentifikasi oleh:
  - 7.1 Gabungan perusahaan/kebutuhan-kebutuhan pelanggan untuk kesediaan standar-standar kompetensi industri nasional
  - 7.2 Laporan-laporan penilaian kompetensi
  - 7.3 Sistem penyimpanan laporan penilaian dan pelatihan perusahaan
  - 7.4 Laporan-laporan sendiri, sejawat atau supervisor
8. **Orang yang tepat termasuk :**
  - 8.1 Pemimpin kelompok/supervisor/manager/pemberi kerja
  - 8.2 Peserta/karyawan/pembelajar
  - 8.3 Tenaga ahli termasuk bahasa, huruf dan spesialis-spesialis angka

- 8.4 Badan peraturan pemerintah
  - 8.5 Union/lembaga-lembaga pekerja
  - 8.6 Komite konsultasi
  - 8.7 Pengguna informasi pelatihan seperti penentu pelatihan, pemberi kerja, staf HRD
  - 8.8 Pemerintah/industri pelatihan/badan penentu
  - 8.9 Rekan kerja pelatihan/penilaian
  - 8.10 Trainers/guru dan assessors
9. Pengantaran program pelatihan meliputi :
- 9.1 Perusahaan/pengantaran berdasarkan tempat kerja
  - 9.2 Pengantaran berdasarkan pemberi pelatihan
  - 9.3 Pengantaran berdasarkan masyarakat
  - 9.4 Pengantaran berdasarkan sekolah
  - 9.5 Program-program internasional
  - 9.6 Kombinasi diantaranya.
10. Karakteristik-karakteristik dari peserta-peserta termasuk :
- 10.1 Kebutuhan-kebutuhan bahasa, huruf, dan angka
  - 10.2 Bahasa budaya dan latar belakang pendidikan
  - 10.3 Latar belakang pendidikan dan pengetahuan umum
  - 10.4 Jenis kelamin
  - 10.5 Usia
  - 10.6 Kemampuan fisik
  - 10.7 Pengalaman sebelumnya mengenai topik
  - 10.8 Pengalaman dalam pelatihan dan penilaian
  - 10.9 Tingkat percaya diri, kegugupan dan kegelisahan
11. Variabel-variabel penilaian kompetensi termasuk :
- 11.1 Karakteristik peserta-peserta pelatihan
  - 11.2 Sumber-sumber (waktu, lokasi, bagian, orang dan biaya-biaya)
  - 11.3 Bahasa, huruf dan angka
12. Metode-metode pengantaran pelatihan termasuk :
- 12.1 Tatap muka
  - 12.2 Pembelajaran jarak jauh
  - 12.3 Tahap kunci, partly self paced, all self paced
  - 12.4 Pusat pelatihan, pusat peserta
  - 12.5 Waktu nyata, waktu bebas
  - 12.6 Tempat bebas, tempat tidak bebas
  - 12.7 Interaktif (audio, video conferencing, komputer pembantu, diskusi)
  - 12.8 Mentoring
  - 12.9 Belajar secara aktif
  - 12.10 Coaching (pelatihan)
13. Pendukung pelatihan termasuk :
- 13.1 Ahli-ahli teknik (termasuk subyek khusus, ahli bahasa, huruf dan angka)

- 13.2. Peralatan
- 13.3. Pemimpin kelompok/supervisor/manager/pemberi kerja)
- 13.4. Perusahaan
- 13.5. Rekan kerja pelatihan/penilaian
- 13.6. Trainer/guru dan assessor
- 13.7. Koordinator-koordinator pelatihan dan penilaian

14. Materi-materi pelatihan termasuk :

- 14.1. Sumber-sumber yang relevan dengan standar-standar kompetensi
- 14.2. Buku-buku kerja
- 14.3. Penuntun-penuntun pelatihan
- 14.4. Latar belakang materi-materi bacaan/dokumen-dokumen
- 14.5. Handouts
- 14.6. Standar-standar kompetensi perusahaan/industri
- 14.7. Material pendukung seperti bahasa khusus, huruf dan angka.

**15. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut:

- 15.1. Memahami standar-standar kompetensi lainnya sehubungan dengan tempat kerja pelatihan dan penilaian
- 15.2. Standar-standar kompetensi yang relevan, termasuk standar-standar unjuk kerja industri dan perusahaan.
- 15.3. Hubungan kompetensi untuk persetujuan-persetujuan industri.
- 15.4. Kebijaksanaan dan prosedur tempat kerja yang relevan digunakan untuk kerja dan berhubungan dengan pemerintah atau peraturan-peraturan (OHS dan peraturan-peraturan diskriminasi)
- 15.5. Unit-unit kompetensi yang relevan dengan program pelatihan
- 15.6. Memahami prinsip-prinsip belajar orang dewasa dan kompetensi berdasarkan pelatihan dipakai untuk sasaran kelompok dan pelanggan
- 15.7. Identifikasi dan menggunakan peralatan secara benar, proses dan prosedur yang relevan untuk kompetensi.
- 15.8. Pengetahuan tentang metode-metode perencanaan dan analisa kebutuhan-kebutuhan pelatihan.
- 15.9. Sumber pertolongan untuk peserta-peserta bahasa atau pendukung pelatihan khusus lainnya.
- 15.10. Kemampuan-kemampuan bahasa, huruf dan angka diperlukan untuk :
  - 15.10.1. Mengumpulkan, merangkum dan menterjemahkan informasi yang relevan untuk rencana program
  - 15.10.2. Komunikasi dalam bentuk lisan dan tertulis dalam ruang ingkup orang ditetapkan konteks pelatihan.
  - 15.10.3. Penyesuaian bahasa lisan dan tulisan untuk pendengar
  - 15.10.4. Menyiapkan materi-materi pelatihan dan dokumentasi menggunakan bahasa dan tatanan yang benar dan komperhensif
  - 15.10.5. Menghitung dan memperkirakan biaya-biaya, waktu dan lamanya program-program pelatihan.
  - 15.10.6. Kesadaran mengenai bahasa yang sesuai, huruf dan angka yang relevan untuk konteks pelatihan dan penilaian



- 15.10.7 Kemampuan-kemampuan komunikasi yang tepat untuk budaya tempat kerja, orang yang tepat dan sasaran kelompok.

### PANDUAN PENILAIAN:

Penilaian terjadi dalam pekerjaan atau simulasi di tempat kerja.

#### 1. Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian:

Carilah:

- 1.1. Penjelasan dari pelanggan, sasaran kelompok dan orang yang tepat
- 1.2. Analisa kebutuhan-kebutuhan pelatihan untuk sasaran kelompok
- 1.3. Dokumentasi dibicarakan dengan orang yang tepat sesuai tingkatan pembangunan program
- 1.4. Dokumentasi sumber-sumber pelatihan dan syarat-syarat lainnya untuk program pelatihan.
- 1.5. Bagaimana sasaran kelompok pelanggan dan orang yang tepat diidentifikasi
- 1.6. Bagaimana kompetensi ditetapkan untuk menemukan kebutuhan-kebutuhan pelanggan
- 1.7. Kenapa pelatihan dibutuhkan sebagai lawan untuk alternatif tanpa pelatihan lainnya.
- 1.8. Bagaimana orang yang tepat menyetujui sumber-sumber program pelatihan.
- 1.9. Bagaimana issue bahasa, huruf dan angka diambil dalam mempertimbangkan proses-proses perencanaan.

#### 2. Kaitan dengan Unit lain:

Unit pada kompetensi ini dapat dinilai berhubungan dengan unit dari sebagian peran kerja..

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.058.01**

**JUDUL UNIT : Merencanakan Sejumlah Sesi Pelatihan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan keahlian, pengetahuan dan sikap untuk menerapkan suatu program pelatihan untuk suatu grup target. Hal ini melibatkan sejumlah sesi pelatihan untuk memenuhi persyaratan kompetensi yang diidentifikasi dari suatu grup target.

| ELEMEN KOMPETENSI                                        | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mengidentifikasi Persyaratan Pelatihan                | 1.1. Kompetensi-kompetensi yang ada saat ini dari grup target diidentifikasi.<br>1.2. Dokumentasi pelatihan yang relevan diambil bilamana dapat diterapkan.<br>1.3. Persyaratan-persyaratan kualifikasi, kompetensi-kompetensi dan / atau standard performansi lainnya yang akan dicapai diinterpretasikan.<br>1.4. Persyaratan-persyaratan pelatihan diidentifikasi dari celah antara kompetensi yang diminta dan kompetensi yang ada saat ini dari grup target tersebut.<br>1.5. Persyaratan pelatihan dikonfirmasi dengan personil yang tepat |
| 02 Mengembangkan garis besar / skema dari sesi pelatihan | 2.1. Tujuan-tujuan program pelatihan, hasil-hasilnya, performansi dan pengetahuan yang harus dikuasai diidentifikasi.<br>2.2. Persyaratan program pelatihan, aplikasi di tempat kerja, aktivitas-aktivitas dan tugas-tugas yang diminta untuk mengembangkan kompetensi-kompetensi yang diwajibkan dianalisa.<br>2.3. Sejumlah metode penyampaian pelatihan diidentifikasi yang tepat untuk:<br>2.3.1. Kompetensi yang hendak dicapai<br>2.3.2. Tujuan-tujuan program pelatihan                                                                   |

| ELEMEN KOMPETENSI                        | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>2.3.3. Karakteristik dari peserta pelatihan</p> <p>2.3.4. Tingkat kemampuan dalam bahasa, literasi (melek huruf), dan numerasi dari para peserta pelatihan</p> <p>2.3.5. Ketersediaan peralatan dan sumber daya.</p> <p>2.3.6. Konteks industri / perusahaan dan persyaratannya</p> <p>2.4. Garis besar sesi pelatihan dipetakan terhadap kompetensi-kompetensi dan kekurangan-kekurangan diidentifikasi dan disampaikan.</p> <p>2.5. Persyaratan-persyaratan khusus untuk sumber daya, persyaratan-persyaratan praktis tertentu dan pengalaman-pengalaman didokumentasikan.</p> <p>2.6 Metode-metode untuk mendukung dan membimbing peserta-peserta pelatihan termasuk sumber-sumber pelatihan yang tepat, bahasa, dukungan literasi dan numerasi ditetapkan.</p> |
| 03 Mengembangkan materi-materi pelatihan | <p>3.1. Materi-materi yang tersedia untuk mendukung program pelatihan diperiksa untuk relevansi dan ketepatan dalam hal bahasa, gaya, karakteristik dari peserta pelatihan dan hak cipta.</p> <p>3.2. Materi-materi yang ada saat ini dibiasakan atau sumber-sumber dayanya dikembangkan untuk meningkatkan kemampuan belajar dari peserta pelatihan.</p> <p>3.3. Instruksi-instruksi untuk penggunaan materi belajar dan peralatan yang disyaratkan disediakan.</p> <p>3.4. Undang-undang hak cipta diperhatikan.</p> <p>3.5. Biaya-biaya sumber pelatihan diidentifikasi dan persetujuan diminta dari personil yang tepat.</p> <p>3.6. Dokumentasi yang jelas dan dapat dipahami, sumber- sumber daya dan materi-materi dikembangkan dan digunakan</p>              |
| 04 Mengembangkan sesi pelatihan          | <p>4.1. Rencana-rencana sesi pelatihan dikembangkan untuk memenuhi tujuan-tujuan program pelatihan.</p> <p>4.2. Rencana-rencana sesi pelatihan menentukan hasil-hasil sesi yang direncanakan.</p> <p>4.3. Peluang-peluang diciptakan dalam desain sesi pelatihan untuk peserta untuk mengatur kemahiran kompetensi dan menerapkan kompetensi yang relevan dalam praktek.</p> <p>4.4. Rencana-rencana sesi menunjukkan metode penyampaian yang tepat bagi:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| ELEMEN KOMPETENSI         | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | <p>4.4.1. Kompetensi yang hendak dicapai</p> <p>4.4.2. Tujuan-tujuan program pelatihan</p> <p>4.4.3. Karakteristik peserta pelatihan</p> <p>4.4.4. Tingkat kemampuan bahasa, literasi (melek huruf) dan numerasi dari peserta pelatihan.</p> <p>4.4.5. Sumber-sumber belajar dan fasilitas-fasilitas yang digunakan.</p> <p>4.4.6. Peralatan dan sumber-sumber yang dapat digunakan tersedia.</p> <p>4.4.7. Konteks industri / perusahaan / tempat kerja dan persyaratan-persyaratannya</p> <p>4.4.8. Setiap sesi pelatihan yang telah dibuat garis besarnya</p> <p>4.5. Sesi-sesi pelatihan dirancang untuk mengukur kemajuan peserta terhadap tujuan program.</p> <p>4.6. Urutan dan pengaturan waktu dari pelatihan didokumentasi.</p> |
| 05 Mengatur sumber-sumber | <p>5.1. Sumber-sumber daya yang diminta untuk sesi pelatihan diidentifikasi dan, di mana akses khusus diminta, harus disetujui oleh personil yang tepat.</p> <p>5.2. Lokasi pelatihan yang tepat diidentifikasi dan diatur.</p> <p>5.3. Pengaturan dibuat dengan personil tambahan yang diminta untuk mendukung program pelatihan.</p> <p>5.4. Lingkungan pelatihan diatur agar aman, dapat dijangkau dan cocok bagi kemahiran kompetensi yang diidentifikasi.</p> <p>5.5. Sumber-sumber belajar, dokumentasi pada kompetensi yang diminta, prosedur penilaian dan informasi yang tersedia untuk mendukung peserta pelatihan diatur dan dilaksanakan dalam suatu bentuk yang dapat diakses</p>                                            |

## BATASAN VARIABEL

### 1. Program pelatihan bisa saja termasuk:

- 1.1 Sekumpulan aktivitas pelatihan untuk memenuhi persyaratan kompetensi, grup target dan kebutuhan pelanggan. Pelanggan menyediakan persetujuan untuk pengeluaran sumber-sumber pelatihan. Grup target adalah grup kepada siapa pelatihan itu tersedia dan bisa termasuk:
- 1.2 Kelompok karyawan (misalnya, klasifikasi atau ruang lingkup kerja tertentu, karyawan)

- 1.3 Kelompok atau individu dengan pelatihan khusus dan/atau kebutuhan akan pengakuan.

**2. Pelatihan dapat dilakukan:**

- 2.1 Pada saat kerja
- 2.2 Dalam suatu pengaturan simulasi
- 2.3 Dalam suatu organisasi pelatihan
- 2.4 Dalam suatu kombinasi lokasi untuk menyesuaikan dengan unit-unit kompetensi yang sedang dipelajari dan / atau dinilai
- 2.5 Di suatu tempat pelaksanaan tunggal atau di beberapa tempat
- 2.6 Di dalam suatu lingkungan kerja

**3. Personil yang tepat bisa termasuk:**

- 3.1. Pelatih / guru dan “assessor”
- 3.2 Pemimpin tim / penyelia / manajer / majikan
- 3.3 Peserta / karyawan / pelajar
- 3.4 Ahli-ahli teknis / subyek
- 3.5. Badan-badan pengaturan (yang berhubungan dengan peraturan) pemerintah
- 3.6 Perwakilan serikat pekerja
- 3.7 Komite konsultatif
- 3.8 Pengguna / pemakai informasi pelatihan seperti penyedia pelatihan, majikan, departemen sumber daya manusia
- 3.9 Badan-badan yang berwenang dalam pengakuan / pelatihan pemerintah/ industri
- 3.10 Spesialis bahasa, literasi, numerasi
- 3.11 Mitra pelatihan / penilaian

**4. Program pelatihan bisa saja berdasarkan pada:**

- 4.1 Kompetensi pelatihan industri nasional
- 4.2 Kompetensi pelatihan perusahaan
- 4.3 Kurikulum lokal dan nasional
- 4.4 Standar yang berdasarkan dari industri, standar performansi atau kurikulum
- 4.5 Standar internasional
- 4.6 Program internasional

**5. Kompetensi grup target bisa diidentifikasi melalui:**

- 5.1 Laporan penilaian kompetensi
- 5.2 Analisis isi dari daftar riwayat hidup
- 5.3 Pelatihan perusahaan dan sistem penyimpanan catatan penilaian
- 5.4 Pelatihan industri dan sistem pencatatan penilaian
- 5.5 Laporan-laporan penyelia, rekan, diri sendiri

**6. Sesi-sesi pelatihan bisa melibatkan:**

- 6.1 Teori
- 6.2 Demonstrasi
- 6.3 Kombinasi keduanya

**7. Program-program pelatihan bisa melibatkan:**

- 7.1 Penyampaian berdasarkan perusahaan
- 7.2 Penyampaian berdasarkan penyedia
- 7.3 Biaya untuk pelayanan
- 7.4 Kurikula lokal atau nasional
- 7.5 Penyampaian berdasarkan komunitas
- 7.6 Penyampaian berdasarkan sekolah
- 7.7 Program-program internasional
- 7.8 Kombinasi dari yang di atas

**8. Karakteristik peserta termasuk:**

- 8.1. Kebutuhan bahasa, literasi dan numerasi
- 8.2 Latar belakang bahasa dan budaya
- 8.3 Latar belakang pendidikan atau pengetahuan umum
- 8.4 Jenis kelamin
- 8.5 Umur
- 8.6 Kemampuan fisik
- 8.7 Pengalaman sebelumnya dengan topik tersebut
- 8.8 Pengalaman dalam pelatihan dan penilaian
- 8.9 Tingkat kepercayaan, kegugupan atau kekhawatiran
- 8.10. Organisasi kerja atau roster

**9. Variabel-variabel untuk mencapai kompetensi termasuk:**

- 9.1 Karakteristik dari peserta pelatihan
- 9.2 Sumber-sumber daya (misalnya: waktu, lokasi, ruang, orang dan biaya)
- 9.3 Persoalan-persoalan bahasa, literasi dan numerasi

**10. Metode penyampaian pelatihan termasuk:**

- 10.1 Berhadapan muka
- 10.2 Jarak
- 10.3. Langkah dikunci, fase (kecepatan berbicara) sendiri sebagiannya, fase (kecepatan berbicara) semuanya sendiri
- 10.4 Terpusat pada pelatih, terpusat pada peserta
- 10.5 Tepat sesuai dengan waktu yang ada, kebebasan waktu
- 10.6 Ketergantungan pada tempat, ketidaktergantungan pada tempat
- 10.7 Interaktif (misalnya: audio atau konferensi video, dibantu komputer, diskusi)

**11. Materi-materi bisa termasuk:**

- 11.1 Sumber-sumber yang dihubungkan dengan standard kompetensi yang relevan
- 11.2 Buku kerja
- 11.3 Pendukung bahasa, literasi dan numerasi / Materi-materi pelatihan yang terintegrasi
- 11.4 Panduan lokakarya
- 11.5 Latar belakang materi / dokumen membaca

- 11.6 Lembaran presentasi yang dibagikan ke peserta (handouts)
- 11.7 Standar kompetensi industri / perusahaan
- 11.8 Kebijakan yang mendukung dan regulasi-regulasi pemerintah

**12. Pendukung pelatihan bisa termasuk:**

- 12.1 Ahli-ahli teknis dan subjek
- 12.2 Spesialis bahasa dan literasi
- 12.3 Pemimpin tim / penyelia / manajer / majikan
- 12.4. Perusahaan spesifik / khusus
- 12.5 Mitra pelatihan / penilaian
- 12.6 Pelatih / guru dan “assessors”
- 12.7 Koordinator pelatihan dan penilaian

**13 Kesempatan praktis bisa termasuk:**

- 13.1 Pada saat bekerja
- 13.2 Pada saat tidak sedang bekerja tetapi berlokasi di tempat kerja peserta
- 13.3 Pada saat tidak sedang bekerja di suatu tempat demonstrasi khusus
- 13.4 Pada saat tidak sedang bekerja di dalam suatu ruangan pelatihan di luar (perusahaan)
- 13.5 Penempatan kerja / lapangan
- 13.6 Rotasi pekerjaan
- 13.7 Suatu kombinasi dari yang di atas

**14. Aktivitas-aktivitas pelatihan dan tugas-tugas bisa termasuk:**

- 14.1 Presentasi secara lisan
- 14.2 Aktivitas simulasi
- 14.3 Kerja proyek
- 14.4 Aktivitas kelompok
- 14.5 Demonstrasi praktis
- 14.6 Tugas-tugas
- 14.7 Pekerjaan laboratorium
- 14.8 Membayangi dari jauh (Shadowing), pelatihan dan mentoring
- 14.9 Pelajaran berbasis komputer
- 14.10 Role-plays (permainan yang dilakukan secara bergilir)
- 14.11 Wawancara
- 14.12 Diskusi kelompok
- 14.13 Survei
- 14.14 Belajar yang dilaksanakan
- 14.15 Praktek belajar / kerja lapangan
- 14.16 Praktek belajar tidak di tempat kerja
- 14.17 Penempatan praktis

**15. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti kemampuan dan pengetahuan di bagian-bagian berikut, maka diperlukan:

- 15.1 Pengetahuan Penilaian dan Standard Kompetensi Pelatihan di Tempat kerja
- 15.2 Standard kompetensi yang relevan, termasuk industri atau standard performansi dari perusahaan
- 15.3 Hubungan antara kompetensi terhadap perjanjian industri dan system klasifikasi (bilamana dapat diterapkan)
- 15.4 Kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur di tempat kerja yang relevan yang diterapkan ke pekerjaan tersebut dan regulasi-regulasi pemerintah yang berkaitan
- 15.5 Kompetensi dalam unit kompetensi yang relevan dengan program pelatihan
- 15.6 Prinsip-prinsip pembelajaran orang dewasa dan pelatihan berdasarkan kompetensi
- 15.7 Identifikasi dan penggunaan yang tepat dari peralatan, proses dan prosedur yang relevan bagi unit-unit kompetensi
- 15.8 Metode-metode yang tepat dalam analisis dan perencanaan
- 15.9 Sumber-sumber bantuan untuk peserta yang memerlukan dukungan bahasa atau pelatihan lainnya
- 15.10 Merencanakan pekerjaan sendiri, termasuk memprediksi konsekuensi / akibat dan mengidentifikasi kemajuan-kemajuan
- 15.11 Kemampuan bahasa, literasi dan numerasi terhadap:
  - 15.11.1 Mengumpulkan, meringkas dan menginterpretasi informasi yang relevan untuk merencanakan sejumlah program
  - 15.11.2 Berkomunikasi dalam bentuk lisan dan tulisan dengan sejumlah orang dalam konteks pelatihan yang telah ditetapkan
  - 15.11.3 Menyesuaikan bahasa lisan dan tulisan bagi para hadirin / peserta
  - 15.11.4 Menyiapkan dan/ atau membiasakan materi pelatihan dan dokumentasi yang ditetapkan menggunakan bahasa dan rancangan yang komprehensif dan jelas
  - 15.11.5 Menghitung dan memperkirakan biaya, waktu dan lamanya sesi pelatihan
  - 15.11.6 Kesadaran akan bahasa yang ada saat ini, persoalan-persoalan literasi dan numerasi yang relevan dengan konteks dari pelatihan dan penilaian
  - 15.11.7 Aplikasi dari pemahaman budaya dalam konteks pelatihan dan penilaian

#### **PANDUAN PENILAIAN:**

Penilaian dapat terjadi pada saat sedang bekerja atau dalam suatu tempat kerja secara simulasi.

#### **1. Aspek Penting dalam Penilaian:**

Carilah:

- 1.1 Penjelasan grup target (kelompok sasaran / tujuan), karakteristik dari peserta pelatihan dan personil yang tepat
- 1.2 Garis besar persyaratan program pelatihan untuk menyampaikan sesi pelatihan, termasuk variable untuk memenuhi karakteristik peserta pelatihan



- 1.3 Perencanaan sesi-sesi pelatihan
- 1.4 Contoh-contoh materi pelatihan
- 1.5. Dokumentasi sumber-sumber, prosedur-prosedur penilaian dan dukungan yang dibutuhkan dalam penyampaian pelatihan
- 1.6. Bagaimana personil yang tepat dikonsultasi
- 1.7. Bagaimana konsultasi dilakukan dengan personil yang tepat
- 1.8. Bagaimana perencanaan sesi memenuhi persyaratan kompetensi dan karakteristik dari peserta pelatihan
- 1.9. Bagaimana pelatihan dibuat dapat dijangkau dan efektif bagi semua peserta pelatihan
- 1.10. Bagaimana materi pelatihan dipersiapkan
- 1.11. Kenapa metode pelatihan penyampaian dirubah / dimodifikasi.
- 1.12. Bagaimana / Kenapa penyampaian pelatihan dimodifikasi.
- 1.13. Bagaimana persoalan-persoalan bahasa, literasi dan numerasi diperhatikan dalam proses perencanaan

## 2. Kaitan dengan Unit lain:

Unit kompetensi ini dapat dinilai dalam hubungan dengan unit-unit yang membentuk bagian dari suatu peranan pekerjaan.

## Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.059.01**

**JUDUL UNIT : Melaksanakan Sesi Pelatihan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan keahlian, pengetahuan dan sikap yang disyaratkan bagi seseorang untuk melaksanakan sesi pelatihan sebagai bagian dari program pelatihan.

| ELEMEN KOMPETENSI                  | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mempersiapkan peserta pelatihan | 1.1 Tujuan program pelatihan dan hasil sesi pelatihan dijelaskan kepada, dan didiskusikan dengan, peserta pelatihan<br>1.2 Aplikasi tempat kerja dari program pelatihan, aktivitas pelatihan dan tugas-tugas dijelaskan dan dikonfirmasi dengan peserta pelatihan<br>1.3 Kebutuhan dari peserta pelatihan untuk kemahiran kompetensi diidentifikasi<br>1.4 Sejumlah sesi pelatihan untuk program pelatihan dijelaskan kepada peserta pelatihan<br>1.5 Cara-cara di mana kompetensi akan dikembangkan dan dinilai dijelaskan pada, dan dikonfirmasi dengan, peserta pelatihan<br>1.6 Bahasa disesuaikan dengan peserta pelatihan dan strategi / teknik digunakan untuk memastikan pemahaman (misalnya: teknik penggunaan paragraf dan teknik bertanya) |
| 02 Mempresentasikan sesi pelatihan | 2.1 Presentasi dan pelaksanaan pelatihan adalah tepat / sesuai terhadap karakteristik peserta pelatihan dan pengembangan kompetensi<br>2.2 Presentasi pelatihan dan rancangan aktivitas belajar menekankan dan memperkuat komponen-komponen kompetensi.<br>2.2.1 Keahlian tugas<br>2.2.2 Keahlian manajemen tugas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| ELEMEN KOMPETENSI                              | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | <p>2.2.2 Keahlian manajemen kontigensi</p> <p>2.2.3 Keahlian lingkungan kerja / peranan kerja</p> <p>2.2.4 Pengalihan keahlian dan aplikasi keahlian dan pengetahuan terhadap konteks yang baru</p> <p>2.3 Pelaksanaan pelatihan harus menyediakan variasi, mendorong partisipasi dan memperkuat kompetensi.</p> <p>2.4 Bahasa lisan dan strategi / teknik komunikasi digunakan untuk mendorong partisipasi dan untuk mencapai hasil-hasil dari sesi pelatihan</p> <p>2.5 Sesi-sesi pelatihan ditinjau kembali dan dirubah sebagaimana diperlukan untuk memenuhi kebutuhan peserta pelatihan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 03 Memfasilitasi belajar individu dan kelompok | <p>3.1 Persyaratan-persyaratan untuk partisipasi efektif dan proses belajar dijelaskan</p> <p>3.2 Informasi yang tepat pada waktunya diberikan pada peserta pelatihan selama sesi-sesi pelatihan</p> <p>3.3 Presentasi pelatihan ditingkatkan dengan penggunaan sumber-sumber pelatihan yang tepat.</p> <p>3.4 Informasi yang jelas dan akurat dipresentasi dalam suatu urutan untuk memperkuat pengembangan kompetensi</p> <p>3.5 Bahasa disesuaikan agar cocok dengan peserta pelatihan</p> <p>3.6 Peserta pelatihan didorong untuk mengajukan pertanyaan, mengklarifikasi hal-hal yang menjadi perhatian dan memberikan kontribusi berupa komentar-komentar pada tahap yang tepat dan yang telah ditentukan</p> <p>3.7 Peralatan pelatihan dan materi-materi digunakan dalam suatu cara untuk meningkatkan pembelajaran</p> <p>3.8 Informasi tambahan disediakan untuk meningkatkan dan memperjelas pemahaman sebagaimana diperlukan oleh individu-individu atau kelompok</p> <p>3.9 Hal-hal utama diringkaskan kembali untuk mempertegas pembelajaran</p> |

| ELEMEN KOMPETENSI                                       | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | <p>3.10 Pembelajaran individu dan dinamika kelompok dipantau dan dikelola untuk mencapai tujuan-tujuan program</p> <p>3.11 Persoalan-persoalan bahasa, literasi dan numerasi dipertimbangkan untuk memfasilitasi pembelajaran dengan melatih peserta.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 04 Menyediakan kesempatan untuk praktek dan umpan balik | <p>4.1 Proses, rasional dan manfaat praktek kompetensi didiskusikan dengan peserta pelatihan</p> <p>4.2 Kesempatan-kesempatan praktek disediakan untuk memenuhi:</p> <p>4.2.1 Kompetensi spesifik untuk dicapai</p> <p>4.2.2 Konteks program pelatihan</p> <p>4.2.3 Hasil-hasil spesifik dari sesi pelatihan</p> <p>4.3 Kesiadaan peserta pelatihan untuk penilaian dipantau dan didiskusikan dengan peserta.</p> <p>4.4 Umpan balik yang konstruktif dan penguatan disediakan melalui pelatihan lebih lanjut dan/ atau kesempatan praktek.</p>                                             |
| 05 Meninjau pelaksanaan sesi pelatihan                  | <p>5.1 Meninjau peserta pelatihan dari pelaksanaan pelatihan dicarikan</p> <p>5.2 Pelaksanaan sesi pelatihan didiskusikan dengan personil yang tepat pada waktu yang tepat.</p> <p>5.3 Pelaksanaan pelatihan dievaluasi oleh pelatih dan dibandingkan dengan tujuan-tujuan program, perencanaan sesi dan Penilaian dan Standard Kompetensi Pelatihan Tempat Kerja</p> <p>5.4 Reaksi dari personil yang relevant terhadap pelaksanaan dicari dan didiskusikan pada waktu yang tepat</p> <p>5.5 Penyesuaian terhadap pelaksanaan, presentasi dan pelatihan dipertimbangkan dan dimasukkan</p> |

**BATASAN VARIABEL****1. Program pelatihan:**

- 1.1 Sekumpulan aktivitas pelatihan untuk mengembangkan kompetensi dari suatu grup target. Pelanggan menyediakan persetujuan untuk pengeluaran sumber-sumber pelatihan.
- 1.2 Yang dimaksud grup target termasuk:
  - 1.2.1 Kelompok karyawan (misalnya, klasifikasi atau ruang lingkup kerja tertentu, karyawan)
  - 1.2.2 Kelompok atau individu dengan pelatihan khusus dan/atau kebutuhan akan pengakuan.

**2. Personil yang tepat bisa termasuk:**

- 2.1 Pelatih / guru dan “assessor”
- 2.2 Pemimpin tim / penyelia / manajer / majikan
- 2.3 Peserta / karyawan / pelajar
- 2.4 Ahli-ahli teknis / subyek
- 2.5 Badan-badan pengaturan (yang berhubungan dengan peraturan) pemerintah
- 2.6 Perwakilan serikat pekerja
- 2.7 Komite konsultatif
- 2.8 Pengguna / pemakai informasi pelatihan seperti penyedia pelatihan, majikan, departemen sumber daya manusia
- 2.9 Badan-badan yang berwenang dalam pengakuan / pelatihan pemerintah/ industri
- 2.10 Spesialis bahasa, literasi, numerasi

**3. Program pelatihan bisa saja berdasarkan pada:**

- 3.1 Kompetensi pelatihan industri nasional
- 3.2 Kompetensi pelatihan perusahaan
- 3.3 Kurikulum lokal dan nasional
- 3.4 Standar yang berdasarkan dari industri, standar unjuk kerja atau kurikulum
- 3.5 Standar internasional
- 3.6 Program internasional

**4. Program-program pelatihan bisa melibatkan:**

- 4.1 Pelaksanaan berdasarkan perusahaan
- 4.2 Pelaksanaan berdasarkan penyedia
- 4.3 Biaya untuk pelayanan
- 4.4 Kurikula lokal atau nasional
- 4.5 Pelaksanaan berdasarkan komunitas
- 4.6 Pelaksanaan berdasarkan sekolah
- 4.7 Program-program internasional
- 4.8. Kombinasi dari yang di atas

**5. Kompetensi dari grup target (kelompok sasaran) bisa diidentifikasi oleh:**

- 5.1 Laporan-laporan penilaian kompetensi

- 5.2 Analisis isi dari daftar riwayat hidup
- 5.3 Pelatihan perusahaan dan penilaian sistem penyimpanan catatan
- 5.4 Pelatihan industri dan penilaian sistem pencatatan
- 5.5 Laporan-laporan sendiri, rekan dan penyelia

## **6. Sesi-sesi pelatihan bisa melibatkan:**

- 6.1 Teori
- 6.2 Demonstrasi
- 6.3 Kombinasi keduanya

## **7. Karakteristik peserta termasuk:**

- 7.1 Kebutuhan bahasa, literasi dan numerasi
- 7.2 Latar belakang bahasa dan budaya
- 7.3 Latar belakang pendidikan atau pengetahuan umum
- 7.4 Jenis kelamin
- 7.5 Umur
- 7.6 Kemampuan fisik
- 7.7 Pengalaman sebelumnya dengan topik tersebut
- 7.8 Pengalaman dalam pelatihan dan penilaian
- 7.9 Tingkat kepercayaan, kegugupan atau kekhawatiran

## **8. Metode pelaksanaan pelatihan termasuk:**

- 8.1 Langkah dikunci, fase (kecepatan berbicara) sendiri sebagiannya, fase (kecepatan berbicara) semuanya sendiri
- 8.2 Terpusat pada pelatih, terpusat pada peserta
- 8.3 Tepat sesuai dengan waktu yang ada, kebebasan waktu
- 8.4 Ketergantungan pada tempat, ketidaktergantungan pada tempat
- 8.5 Interaktif (misalnya: audio atau konferensi video, dibantu komputer, diskusi)

## **9. Materi-materi bisa termasuk:**

- 9.1 Sumber-sumber yang dihubungkan dengan standard kompetensi yang relevan
- 9.2 Buku kerja
- 9.3 Panduan lokakarya
- 9.4 Materi bacaan sebagai latar belakang / dokumen
- 9.5 Lembaran presentasi yang dibagikan ke peserta (*handouts*)
- 9.6 Standar kompetensi industri / perusahaan
- 9.7 Kebijakan yang mendukung dan regulasi-regulasi pemerintah

## **10. Kesempatan praktis bisa termasuk:**

- 10.1 Pada saat bekerja
- 10.2 Pada saat tidak sedang bekerja tetapi berlokasi di tempat kerja peserta
- 10.3 Pada saat tidak sedang bekerja di suatu tempat demonstrasi khusus

- 10.4 Pada saat tidak sedang bekerja di dalam suatu ruangan pelatihan di luar (perusahaan)
- 10.5 Penempatan kerja / lapangan
- 10.6 Rotasi pekerjaan
- 10.7 Suatu kombinasi dari yang di atas

#### **11. Aktivitas-aktivitas pelatihan dan tugas-tugas bisa termasuk:**

- 11.1 Presentasi secara lisan
- 11.2 Aktivitas simulasi
- 11.3 Kerja proyek
- 11.4 Aktivitas kelompok
- 11.5 Demonstrasi praktis
- 11.6 Tugas-tugas
- 11.7 Pekerjaan laboratorium
- 11.8 Membayangi dari jauh (Shadowing), pelatihan dan mentoring
- 11.9 Pelajaran berbasis komputer
- 11.10 Role-plays (permainan yang dilakukan secara bergilir)
- 11.11 Wawancara
- 11.12 Diskusi kelompok
- 11.13 Survei
- 11.14 Belajar yang dilaksanakan
- 11.15 Praktek belajar / kerja lapangan
- 11.16 Praktek belajar tidak di tempat kerja
- 11.17 Penempatan praktis

#### **12. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

- 12.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti kemampuan dan pengetahuan di bagian-bagian berikut, maka diperlukan:
  - 12.1.1 Pengetahuan Penilaian dan Standard Kompetensi Pelatihan di Tempat kerja
  - 12.1.2 Standard kompetensi yang relevan, termasuk industri atau standard unjuk kerja dari perusahaan
  - 12.1.3 Hubungan antara kompetensi terhadap perjanjian industri dan system klasifikasi (bilamana dapat diterapkan)
  - 12.1.4 Kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur di tempat kerja yang relevan yang diterapkan ke pekerjaan tersebut dan berkaitan dengan regulasi-regulasi pemerintah (misalnya: OHS dan peraturan anti diskriminasi)
  - 12.1.5 Kompetensi dalam unit kompetensi yang relevan dengan program pelatihan
  - 12.1.6 Pemahaman prinsip-prinsip belajar orang dewasa dan pelatihan berdasarkan kompetensi seperti yang diterapkan pada grup target.
  - 12.1.7 Identifikasi dan penggunaan yang tepat dari peralatan, proses dan prosedur yang relevan bagi unit-unit kompetensi
  - 12.1.8 Merancang dan/ atau mengatur sendiri sumber-sumber belajar yang efektif.

- 12.1.9 Persyaratan untuk memenuhi undang-undang hak cipta bagi penggunaan sumber- sumber yang dipakai dalam pelatihan.
- 12.1.10 Keahlian untuk memfasilitasi belajar kelompok dan individu dalam konteks spesifik / khusus.
- 12.1.11 Sumber-sumber bantuan untuk peserta yang memerlukan dukungan bahasa atau pelatihan lainnya
- 12.1.12 Merencanakan pekerjaan sendiri, termasuk memprediksi konsekuensi / akibat dan mengidentifikasi kemajuan-kemajuan
- 12.2 Kemampuan bahasa, literasi dan numerasi terhadap:
  - 12.2.1 Memberikan informasi secara jelas, logis dan saling berhubungan / koheren.
  - 12.2.2 Memberikan informasi teknis dengan menggunakan bahasa yang mencerminkan bahasa yang dipakai untuk melaksanakan tugas atau keahlian yang relevan dengan konteks kerja.
  - 12.2.3 Menyesuaikan bahasa lisan dan tulisan agar cocok bagi para hadirin / peserta.
  - 12.2.4 Menerapkan strategi dan teknik yang interaktif (misalnya, teknik bertanya penyelidikan atau *probing*, mendengar secara aktif dan umpan balik yang konstruktif) untuk mendorong partisipasi.
  - 12.2.5 Kesadaran akan bahasa yang ada saat ini, persoalan-persoalan literasi dan numerasi yang relevan dengan konteks dari pelatihan dan penilaian
  - 12.2.6 Keahlian berkomunikasi yang tepat bagi budaya di tempat kerja, personil dan grup target yang tepat.

## **PANDUAN PENILAIAN:**

### **1. Aspek Penting dalam Penilaian**

Carilah:

- 1.1. Kemampuan untuk melaksanakan sesi-sesi pelatihan dalam sejumlah konteks dengan menggunakan sejumlah metode pelaksanaan terhadap persyaratan kompetensi.
- 1.2. Kemampuan untuk membuat materi pelatihan dan sumber-sumber pelatihan.
- 1.3. Penilaian terhadap diri pelatih sendiri atas pelaksanaan pelatihannya.
- 1.4. Dokumentasi atas reaksi dari personil yang tepat dan peserta pelaksanaan sesi-sesi pelatihan.
- 1.5. Perubahan-perubahan dibuat atas praktek-praktek pelaksanaan berikutnya berdasarkan umpan balik dari peserta pelatihan dan personil yang tepat.

### **2. Bagaimana peserta pelatihan diinformasikan tentang:**

- 2.1 Tujuan program
- 2.2 Kompetensi yang hendak dicapai
- 2.3 Hasil-hasil sesi pelatihan



- 2.4 Kesempatan praktek pada saat sedang kerja ataupun tidak sedang kerja
- 2.5 Manfaat dari praktek
- 2.6 Aktivitas pelatihan dan tugas-tugas
- 2.7 Tugas-tugas penilaian dan persyaratannya
- 3. Bagaimana pelaksanaan pelatihan dilakukan untuk memastikan bahwa:**
  - 3.1 Peserta pelatihan dilibatkan dalam sesi-sesi pelatihan
  - 3.2 Persoalan-persoalan bahasa, literasi dan numerasi dipertimbangkan.
- 4. Bagaimana materi-materi sumber daya tertentu dipilih.**
- 5. Bagaimana karakteristik peserta pelatihan diidentifikasi dan dibicarakan.**
- 6. Bagaimana kesiapan penilaian ditetapkan dan dikonfirmasi dengan peserta pelatihan.**
- 7. Bagaimana umpan balik yang konstruktif disediakan bagi grup target tentang kemajuannya menuju sasaran program.**
- 8. Bagaimana kelompok tersebut beroperasi dalam hal proses dan dinamikanya.**
- 9. Bagaimana umpan balik dari grup target diterima dan program disesuaikan sebagaimana mestinya.**
- 10. Pelaksanaan Penilaian**

Penilaian dapat terjadi pada saat sedang bekerja atau dalam suatu tempat kerja secara simulasi.
- 11. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit kompetensi ini dapat dinilai dalam hubungan dengan unit-unit yang membentuk bagian dari suatu peranan pekerjaan.

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.060.01**

**JUDUL UNIT : Mereviu Pelatihan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan keahlian, pengetahuan dan sikap untuk memenuhi persyaratan untuk pencatatan data pelatihan dan untuk mereviu pelatihan.

| ELEMEN KOMPETENSI          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mencatat data pelatihan | <p>1.1 Detil-detil dari program pelatihan dan pencapaian kompetensi grup target dicatat sesuai dengan persyaratan sistem pelatihan dan disimpan dengan aman</p> <p>1.2. Catatan-catatan pelatihan disediakan untuk orang-orang yang berwenang dan peserta pelatihan pada waktu yang diminta, seperti yang telah ditentukan dalam pencatatan sistem pelatihan dan dokumen-dokumen kebijakan pencatatan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 02 Mengevaluasi pelatihan  | <p>2.1 Pelatihan dievaluasi terhadap kebutuhan dan tujuan yang telah diidentifikasi dari program pelatihan</p> <p>2.2 Umpan balik dari program pelatihan dicari / diminta dari peserta pelatihan dan personil yang tepat.</p> <p>2.3 Peserta pelatihan didorong untuk mengevaluasi bagaimana kemajuan untuk mencapai kompetensi ditingkatkan oleh sesi-sesi pelatihan</p> <p>2.4 Kinerja pelatih direviu atas:</p> <p>2.4.1 Tujuan program</p> <p>2.4.2 Penilaian dan standard kompetensi pelatihan di tempat kerja</p> <p>2.4.3 Komentar dari peserta pelatihan</p> <p>2.4.4 Pencapaian kompetensi peserta pelatihan.</p> <p>2.5 Hasil-hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki pelatihan saat ini dan di masa depan</p> <p>2.6. Saran-saran dibuat untuk memperbaiki aspek apapun dari prosedur pencatatan.</p> |
| 03 Laporan pelatihan       | <p>3.1 Laporan atas hasil-hasil sesi pelatihan dikembangkan dan didistribusikan untuk personil yang tepat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**BATASAN VARIABEL****1. Program pelatihan:**

- 1.1. Sekumpulan aktivitas pelatihan untuk mengembangkan kompetensi. Pelanggan menyediakan persetujuan untuk pengeluaran sumber-sumber pelatihan. Grup target (kelompok sasaran) adalah kelompok kepada siapa pelatihan itu tersedia dan bisa termasuk:
- 1.2. Kelompok karyawan (misalnya, klasifikasi atau ruang lingkup kerja tertentu, karyawati)
- 1.3. Kelompok atau individu dengan pelatihan khusus dan/atau kebutuhan akan pengakuan

**2. Pelatihan bisa pada saat :**

- 2.1 Sedang bekerja
- 2.2 Dalam suatu pengaturan simulasi
- 2.3 Dalam suatu organisasi pelatihan
- 2.4 Dalam suatu kombinasi lokasi untuk disesuaikan dengan unit-unit kompetensi yang sedang dikembangkan dan / atau dinilai
- 2.5 Di satu tempat saja atau di beberapa tempat operasi
- 2.6 Kombinasi dari yang di atas

**3. Pelanggan bisa termasuk:**

- 3.1 Suatu departemen / divisi
- 3.2 Suatu wilayah kerja
- 3.3 Sebuah perusahaan atau organisasi

**4. Kebutuhan pelanggan bisa termasuk:**

- 4.1 Meningkatkan produktivitas
- 4.2 Meningkatkan pendapatan perusahaan
- 4.3 Pencapaian kompetensi industri atau perusahaan yang telah ditetapkan
- 4.4 Pencapaian prioritas komunitas
- 4.5 Pencapaian prioritas pemerintah

**5. Karakteristik pelanggan bisa termasuk:**

- 5.1 Kebutuhan bahasa, literasi, numerasi
- 5.2 Latar belakang pendidikan dan bahasa budaya
- 5.3 Latar belakang pendidikan atau pengetahuan umum
- 5.4 Jenis kelamin
- 5.5 Umur
- 5.6 Kemampuan fisik
- 5.7 Pengalaman sebelumnya dengan topik tersebut
- 5.8 Pengalaman dalam pelatihan dan penilaian
- 5.9 Tingkat kepercayaan diri, kegugupan atau kekhawatiran

**6. Sistem pelatihan bisa dikembangkan oleh:**

- 6.1 Industri
- 6.2 Perusahaan
- 6.3 Organisasi pelatihan
- 6.4 Kombinasi dari yang di atas

**7. Laporan atas pelatihan bisa berupa:**

- 7.1 Berupa suatu proforma atau “template”
- 7.2 Tertulis
- 7.3 Verbal
- 7.4 Kombinasi dari yang di atas

**8. Evaluasi pelatihan bisa termasuk:**

- 8.1 Afektif (misalnya: kepuasan atas program)
- 8.2 Kognitif (misalnya: mendapat pengetahuan atau keahlian)
- 8.3 Kinerja atau perilaku (misalnya: ketidakhadiran di tempat kerja, produktivitas)

**9. Personil yang tepat bisa termasuk:**

- 9.1 Pelatih / guru dan “assessors”
- 9.2 Pimpinan tim / penyelia / manajer / majikan
- 9.3 Peserta / karyawan / orang yang belajar
- 9.4 Ahli-ahli teknis (misalnya: koordinator bahasa dan literasi)
- 9.5 Badan-badan pemerintah pembuat peraturan
- 9.6 Perwakilan serikat / karyawan
- 9.7 Komite konsultatif
- 9.8 Pengguna informasi pelatihan seperti penyedia pelatihan, majikan, departemen sumber daya manusia
- 9.9 Pemerintah / pelatihan industri / pengakuan pihak-pihak yang berwenang

**10. Sistem pencatatan bisa berupa:**

- 10.1 Berbahan kertas
- 10.2 Sistem berbasis computer yang menggunakan penyimpanan magnetic dan optic
- 10.3 Kombinasi antara keduanya

**11. Program-program pelatihan bisa melibatkan:**

- 11.1 Pelaksanaan berdasarkan perusahaan
- 11.2 Pelaksanaan berdasarkan penyedia
- 11.3 Biaya untuk pelayanan
- 11.4 Kurikula lokal atau nasional
- 11.5 Pelaksanaan berdasarkan komunitas
- 11.6 Program-program internasional
- 11.7 Kombinasi dari yang di atas

**12. Variabel untuk mencapai kompetensi bisa termasuk:**

- 12.1 Karakteristik peserta
- 12.2 Sumber-sumber daya (misalnya: waktu, lokasi, ruang. Orang dan biaya)
- 12.3 Persoalan-persoalan bahasa, literasi dan numerasi

**13. Metode pelaksanaan pelatihan termasuk:**

- 13.1 Berhadapan muka
- 13.2 Jarak
- 13.3 Langkah dikunci, fase (kecepatan berbicara) sendiri sebagiannya, fase (kecepatan berbicara) semuanya sendiri
- 13.4 Terpusat pada pelatih, terpusat pada peserta
- 13.5 Tepat sesuai dengan waktu yang ada, kebebasan waktu

- 13.6 Ketergantungan pada tempat, ketidaktergantungan pada tempat
- 13.7 Interaktif (misalnya: audio atau konferensi video, dibantu komputer, diskusi)

**14. Materi-materi pelatihan bisa termasuk:**

- 14.1 Sumber-sumber yang dihubungkan dengan standard kompetensi yang relevan
- 14.2 Buku kerja
- 14.3 Panduan lokakarya
- 14.4 Materi bacaan sebagai latar belakang / dokumen
- 14.5 Lembaran presentasi yang dibagikan ke peserta (*handouts*)
- 14.6 Standar kompetensi industri / perusahaan
- 14.7 Kebijakan yang mendukung dan regulasi-regulasi pemerintah

**15. Dukungan pelatihan bisa datang dari:**

- 15.1 Ahli-ahli teknis dan subjek
- 15.2 Spesialis bahasa dan literasi
- 15.3 Pimpinan tim, penyelia, manajer, majikan
- 15.4 Perusahaan spesifik
- 15.5 Mitra pelatihan / penilaian
- 15.6 Pelatih / guru dan “assessors”
- 15.7 Koordinator pelatihan dan penilaian

**16. Kesempatan berpraktek bisa termasuk:**

- 16.1 Pada saat bekerja
- 16.2 Pada saat tidak sedang bekerja tetapi berlokasi di tempat kerja peserta
- 16.3 Pada saat tidak sedang bekerja di suatu tempat demonstrasi khusus
- 16.4 Pada saat tidak sedang bekerja di dalam suatu ruangan pelatihan di luar (perusahaan)
- 16.5 Rotasi pekerjaan
- 16.6 Suatu kombinasi dari yang di atas

**17. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus Dikuasai:**

- 17.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti kemampuan dan pengetahuan di bagian-bagian berikut, maka diperlukan:
  - 17.1.1 Pengetahuan Penilaian dan Standard Kompetensi Pelatihan di Tempat kerja
  - 17.1.2 Standard kompetensi yang relevan, termasuk industri atau standard unjuk kerja dari perusahaan.
  - 17.1.3 Tanggung jawab secara etis dan hukum termasuk kesehatan pekerjaan dan peraturan keselamatan dan prosedur, kesamaan untuk mendapatkan pekerjaan, persyaratan anti-diskriminasi dan kebijakan-kebijakan lainnya yang relevan dengan konteks tertentu (bilamana dapat diterapkan).
  - 17.1.4 Kebijakan dan prosedur yang berhubungan dengan sistem pelatihan organisasi termasuk persyaratan untuk pencatatan dan menjaga catatan-catatan yang bersifat rahasia, aman dan akurat.
  - 17.1.5 Evaluasi dan metodologi revidi termasuk mereka yang menghasilkan data kualitatif dan kuantitatif.

- 17.1.6 Penciptaan kriteria untuk mengevaluasi program-program pelatihan.
- 17.1.7 Adaptasi dan penggunaan system pencatatan pelatihan untuk penilaian secara formatif dan sumatif.
- 17.1.8 Merencanakan kerja sendiri termasuk memprediksi akibat-akibat dan mengidentifikasi perbaikan-perbaikan.
- 17.2 Keahlian-keahlian bahasa, literasi dan numerasi karena disyaratkan untuk:
  - 17.2.1 Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa data
  - 17.2.2 Menyiapkan laporan, kuesioner dan materi promosi
  - 17.2.3 Memberikan data kuantitatif dan kualitatif dengan cara yang jelas dan saling bertalian /koheren.
  - 17.2.4 Menggunakan teknik bertanya penyelidikan (probing) dan teknik mendengar secara efektif untuk mendapatkan umpan balik atas pelatihan.
  - 17.2.5 Menyesuaikan bahasa lisan dan tulisan agar cocok dengan hadirin.
  - 17.2.6 Kesadaran akan bahasa yang ada saat ini, persoalan-persoalan literasi dan numerasi yang relevan dengan konteks dari pelatihan dan penilaian.
  - 17.2.7 Aplikasi dari pemahaman budaya dalam konteks pelatihan dan penilaian.

## **PANDUAN PENILAIAN:**

### **1. Aspek Penting dalam Penilaian**

Carilah:

- 1.1 Kemampuan untuk menghasilkan laporan evaluasi sesuai dengan criteria unjuk kerja (pelatih, yang dilatih dan personil yang tepat).
- 1.2 Kemampuan untuk menjaga catatan-catatan pelatihan dan penilaian.
- 1.3 Kemampuan untuk menghasilkan laporan atas hasil-hasil dari sesi pelatihan dan program pelatihan
- 1.4 Rencana-rencana baru untuk program dan aktivitas pelatihan di masa depan
- 1.5 Laporan / materi promosi
- 1.6 Biaya yang timbul
- 1.7 Bagaimana dan kenapa metode evaluasi dipilih
- 1.8 Bagaimana informasi evaluasi dikumpulkan dan tindakan diambil
- 1.9 Bagaimana laporan atas sesi / program pelatihan dibuat untuk personil yang tepat
- 1.10. Bagaimana catatan dipelihara, dijaga kerahasiaannya dan diamankan.

**2. Pelaksanaan Penilaian**

Penilaian dapat terjadi pada saat sedang bekerja atau dalam suatu tempat kerja secara simulasi.

**3. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit kompetensi ini dapat dinilai dalam hubungan dengan unit-unit yang membentuk bagian dari suatu peranan pekerjaan.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.061.01**

**JUDUL UNIT : Menganalisis Persyaratan Kompetensi**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan keahlian, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk meneliti dan mendokumentasi persyaratan-persyaratan kompetensi. Tugas ini meliputi identifikasi dan revidi sumber-sumber informasi yang relevan, dan pengembangan rencana implementasinya.

| ELEMEN KOMPETENSI                              | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Identifikasi Kebutuhan Kompetensi Pelanggan | 1.1 Pelanggan dan pemilik dikonsultasikan untuk mengidentifikasi dan mendokumentasi kebutuhan kompetensi pelanggan<br>1.2 Kebutuhan pelanggan didefinisikan dengan menggunakan informasi yang dikumpulkan dari pemilik<br>1.3 Kebutuhan-kebutuhan tsb dikelompokkan sesuai dengan tipe, prioritas dan solusi-solusi yang memungkinkan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 02 Melaksanakan Analisis Kebutuhan             | 2.1 Rencana dikembangkan untuk analisis kebutuhan diuraikan:<br>2.1.1 Hasil-hasilnya<br>2.1.2 Sumber-sumber<br>2.1.3 Batas waktu / ketepatan waktu<br>2.1.4 Personil dan pertanggung-jawaban<br>2.1.5 Grup-grup target / sasaran<br>2.1.6 Sumber-sumber informasi<br>2.2 Sumber-sumber informasi dalam hubungan dengan kebutuhan kompetensi dan ruang lingkup kompetensi yang diidentifikasi.<br>2.3 Metode pengumpulan data diadaptasi dan dikembangkan untuk pengumpulan informasi yg efisien, dapat dipercaya dan sah / valid.<br>2.4 Persyaratan kualifikasi atau penilaian atau badan-badan pengakuan pelatihan diidentifikasi.<br>2.5 Informasi dikumpulkan, diorganisir dan dianalisis untuk mengidentifikasi komponen-komponen kompetensi |



| ELEMEN KOMPETENSI                               | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | 2.6 Pengelompokkan kompetensi dibuat agar supaya cocok/sesuai dengan persyaratan untuk pengembangan kompetensi dari grup target.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 03 Mengkonfirmasi penemuan penelitian           | <p>3.1 Konsultasi dengan pihak-pihak yg berkepentingan dilakukan untuk mem-verifikasi keakuratan riset, penggunaan dalam konteks yang dimaksudkan dan validitas untuk grup target</p> <p>3.2 Prioritas untuk implementasi pengembangan kompetensi ditetapkan dalam hal tujuan-tujuan bisnis, efektivitas individu dan organisasi, implikasi sumber-sumber, pemanfaatan biaya dan persyaratan-persyaratan pemakaian waktu</p> <p>3.3 Prioritas-prioritas dan kompetensi-kompetensi yg telah diidentifikasi didokumentasikan dan divalidasi oleh para pemilik.</p>                                                                                                                                                                                                                                    |
| 04 Mendokumentasikan persyaratan kompetensi     | <p>4.1. Persyaratan-persyaratan kompetensi didokumentasikan dalam cara yg sesuai dengan kebutuhan pelanggan.</p> <p>4.2. Kombinasi kompetensi-kompetensi diidentifikasi agar memenuhi syarat yang diminta seperti:</p> <p>4.2.1. Tujuan-tujuan bisnis dari organisasi pelanggan</p> <p>4.2.2. Peranan pekerjaan</p> <p>4.2.3. Keahlian yang berkaitan dengan jalur karir</p> <p>4.2.4. Klasifikasi (bilamana dapat diterapkan)</p> <p>4.2.5. Deskripsi posisi</p> <p>4.2.6. Program pelatihan</p> <p>4.2.7. Persyaratan penilaian</p> <p>4.2.8. Kondisi / syarat lisensi atau akreditasi (bilamana dapat diterapkan)</p> <p>4.3. Rencana implementasi dikembangkan termasuk:</p> <p>4.3.1. Pemasaran dan promosi</p> <p>4.3.2. Alokasi sumber-sumber</p> <p>4.3.3 Batas waktu / ketepatan waktu</p> |
| 05 Validasi kompetensi dan rencana implementasi | <p>5.1. Pemilik dilibatkan dalam validasi dari kompetensi dan rencana implementasi yg didokumentasikan dan proses-proses yg telah dibuat digunakan untuk menyetujui dokumentasi.</p> <p>5.2. Penyesuaian-penyesuaian terhadap dokumentasi dibuat bilamana diperlukan.</p> <p>5.3. Dokumentasi disetujui melalui proses-proses yg telah dibuat.</p> <p>5.4. Perubahan-perubahan apapun yg berkaitan dengan prosedur, kebijakan dan proses disahkan oleh pemilik untuk implementasi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**BATASAN VARIABEL****1. Kebutuhan pelanggan bisa termasuk:**

- 1.1 Meningkatkan produktivitas
- 1.2 Meningkatkan pendapatan perusahaan
- 1.3 Pencapaian kompetensi industri atau perusahaan yang telah ditetapkan
- 1.4 Pencapaian prioritas komunitas
- 1.5 Regulasi atau persyaratan lisensi / perijinan

**2. Pemilik bisa termasuk:**

- 2.1 Industri / profesional / asosiasi perdagangan
- 2.2 Pelatih / guru dan “assessors”
- 2.3 Pimpinan tim/ manajer / majikan
- 2.4 Koordinator pelatihan dan penilaian
- 2.5 Peserta / karyawan / orang yg belajar
- 2.6 Ahli-ahli teknis
- 2.7 Badan-badan pemerintah pembuat undang-undang
- 2.8 Perwakilan serikat / pekerja
- 2.9 Komite konsultatif
- 2.10 Badan-badan penasehat pelatihan industri yg relevan
- 2.11 Badan-badan penyanggah dana

**3. Kebutuhan kompetensi bisa termasuk:**

- 3.1 Adaptasi standard kompetensi industri untuk memenuhi tujuan bisnis
- 3.2 Rancangan atau revidi program pelatihan
- 3.3 Identifikasi produktivitas dan perbaikan-perbaikan lainnya
- 3.4 Akses dan pertimbangan keadilan
- 3.5 Pertimbangan sumber daya manusia (misalnya: struktur klasifikasi)

**4. Sumber-sumber informasi bisa termasuk:**

- 4.1 Standard kompetensi industri / perusahaan, termasuk informasi internasional
- 4.2 Materi pelatihan yg berkaitan
- 4.3 Kurikulum dan informasi pelatihan lainnya
- 4.4 Persyaratan lisensi / perijinan
- 4.5 Peraturan-peraturan, kebijakan-kebijakan dan praktek-praktek pemerintah
- 4.6 Deskripsi pekerjaan
- 4.7 Observasi pekerja yg kompeten
- 4.8 Laporan audit keahlian perusahaan
- 4.9 Keadaan tempat kerja, kebijakan dan prosedur pelaksanaan yg standard
- 4.10 Laporan “benchmarking” (penentuan tingkat suatu standard)
- 4.11 Publikasi industri atau laporan
- 4.12 Laporan analisis kebutuhan pasar
- 4.13 Prosedur kepastian kualitas

**5. Metode pengumpulan data bisa termasuk:**

- 5.1. Survei
- 5.2. Wawancara
- 5.3. Prosedur Delphi
- 5.4. Teknik grup nominal
- 5.5. Pembuatan / pembagian konsep
- 5.6. Grup fokus
- 5.7. Analisis tugas dan pekerjaan
- 5.8. Analisis penilaian dan / atau catatan pelatihan

**6. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**

Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti kemampuan dan pengetahuan di bagian-bagian berikut, maka diperlukan:

- 6.1 Standar kompetensi yang relevan dan garis-garis pedoman penilaian
- 6.2 Hubungan antara kompetensi terhadap perjanjian-perjanjian industri (jika dapat diterapkan)
- 6.3 Pemahaman atas pengumpulan data dan teori dan metodologi analisis kebutuhan.
- 6.4 Keahlian-keahlian bahasa dan literasi yg disyaratkan untuk memahami sumber-sumber informasi dan untuk menyiapkan dokumentasi yg disyaratkan dalam format yg jelas dan dapat dimengerti.
- 6.5 Perencanaan kerja sendiri termasuk memprediksi akibat-akibat dan mengidentifikasi perbaikan-perbaikan.
- 6.6 Memenuhi persyaratan untuk hak cipta dan regulasi-regulasi pemerintah lainnya.
- 6.7 Keahlian komunikasi yg tepat atas budaya dari tempat kerja.

**PANDUAN PENILAIAN:****1. Aspek Penting dalam Penilaian**

Carilah:

- 1.1 Kebutuhan kompetensi pelanggan didokumentasi
- 1.2 Rencana analisis kebutuhan kompetensi
- 1.3 Laporan riset ke dalam kebutuhan kompetensi
- 1.4 Klasifikasi kebutuhan sesuai dengan tipe, prioritas dan solusi yg memungkinkan
- 1.5 Bagaimana pelanggan dan pemilik dikonsultasikan untuk mengidentifikasi persyaratan kompetensi.
- 1.6 Bagaimana analisis kebutuhan dan kompetensi yang diusulkan akan memberikan kontribusi bagi efektifitas organisasi.
- 1.7 Bagaimana metode-metode pengumpulan data tertentu digunakan.

1.8 Bagaimana metode-metode pengumpulan data dan alat-alat lainnya yg digunakan diperiksa untuk masa berlakunya, keandalannya (dapat diandalkan), efektivitas biaya, kemudahan administrasi, akseptabilitas dan ketepatannya.

1.9 Bagaimana rencana implementasi dikembangkan.

## 2. Pelaksanaan Penilaian.

Penilaian dapat terjadi pada saat sedang bekerja atau dalam suatu tempat kerja secara simulasi

## 3. Kaitan dengan Unit lain:

Unit kompetensi ini dapat dinilai dalam hubungan dengan unit-unit yang membentuk bagian dari suatu peranan pekerjaan.

## Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ.03.062.01**

**JUDUL UNIT : Mendesain dan Menetapkan Sistem Pelatihan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan keahlian, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk mendesain dan menetapkan suatu sistem pelatihan.

| ELEMEN KOMPETENSI                                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menetapkan batas-batas pelatihan                        | 1.1 Pelayanan ditetapkan dan dilakukan melalui konsultasi dengan pelanggan dan pemilik dan kebijakan pelatihan didokumentasikan<br>1.2 Hubungan pemilik dijaga melalui sejumlah mekanisme komunikasi dan penciptaan suatu struktur pendukung pelayanan<br>1.3. Sumber-sumber daya finansial, fisik dan manusia yang tersedia untuk mendukung sistem diidentifikasi dalam suatu prosedur penjaminan kualitas yg disetujui                                                                                                                                 |
| 02 Menetapkan fitur-fitur sistem pelatihan                 | 2.1 Fitur-fitur (ciri / keistimewaan) kunci dan hambatan-hambatan dari sistem pelatihan ditetapkan dalam konsultasi dengan para pemilik<br>2.2 Fitur-fitur operasional kunci dari sistem diverifikasi dengan personil yg tepat dan sesuai dengan sumber-sumber<br>2.3 Keahlian dan peranan dari individu-individu di dalam dan organisasi-organisasi / mitra diidentifikasi<br>2.4 Suatu bujet, perkembangan secara detil, implementasi dan biaya pemeliharaan dari sistem yg diusulkan dikembangkan, termasuk organisasi mitra (jika dapat diterapkan). |
| 03 Mendesain dan mengembangkan sistem pencatatan pelatihan | 3.1 Sistem penyimpanan catatan didesain untuk memberikan suatu kemudahan mengikuti kemajuan peserta, demikian pula dengan fitur-fitur yg disetujui lainnya<br>3.2 Sistem penyimpanan catatan membolehkan suatu penyimpanan informasi secara detil dan didesain agar aman, terjaga kerahasiaannya, dan mudah diatur dan diperbaharui                                                                                                                                                                                                                      |

| ELEMEN KOMPETENSI                                         | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | <p>3.3 Sistem penyimpanan catatan dikembangkan untuk memenuhi persyaratan jaminan kualitas yg tepat dan diverifikasi agar cocok dengan prosedur industri / perusahaan yg diterima untuk penyimpanan catatan dan peraturan-peraturan pemerintah</p> <p>3.4 Sistem penyimpanan catatan didesain dan diverifikasi untuk membolehkan suatu respons yg adil / wajar dan konsisten terhadap keluhan-keluhan</p> <p>3.6 Sistem penyimpanan catatan didesain untuk memastikan untuk memenuhi peraturan-peraturan pemerintah yg relevan.</p>                                                                                                                                                                             |
| 04 Menetapkan prosedur-prosedur untuk reviu pelatihan     | 4.1. Prosedur-prosedur reviu dikembangkan dan didokumentasikan dengan konsultasi dengan para pemilik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 05 Memilih dan menyediakan untuk pelatihan pemakai sistem | <p>5.1 Campuran personil dan kompetensi yg disyaratkan diidentifikasi untuk mengimplementasi system pelatihan</p> <p>5.2 Strategi-strategi pelatihan yg tepat diidentifikasi, dimodifikasi atau dikembangkan bagi para pelatih dan personil lainnya yg terlibat dalam sistem pelatihan untuk mendapatkan kompetensi</p> <p>5.3 Program-program pelatihan yg dipilih atau dikembangkan untuk Assessor dan pelatih diverifikasi untuk memenuhi Standard Kompetensi Pelatihan di Tempat Kerja dan Penilaian dan standard kompetensi lainnya.</p>                                                                                                                                                                   |
| 06 Menetapkan prosedur penjaminan kualitas                | <p>6.1 Suatu tim penjaminan kualitas atau komite ditetapkan dalam konsultasi dengan personil yg tepat.</p> <p>6.2 Prosedur penjaminan kualitas, termasuk proses verifikasi dikembangkan dalam konsultasi dengan personil yg tepat</p> <p>6.3 Proses verifikasi melibatkan suatu contoh yg cocok dengan aktivitas pelatihan dan memanfaatkan sumber-sumber secara efektif</p> <p>6.4 Prosedur penjaminan kualitas dicobakan demi keadilan (kewajaran), efisiensi dan efektivitas</p> <p>6.5 Prosedur penjaminan kualitas didokumentasikan dan didistribusikan bagi pelatih dan personil lainnya yg tepat</p> <p>6.6 Prosedur-prosedur ditetapkan untuk menentukan tingkat kecocokan dengan sistem pelatihan.</p> |

**BATASAN VARIABEL****1. Kebutuhan pelanggan bisa termasuk:**

- 1.1 Meningkatkan produktivitas
- 1.2 Meningkatkan pendapatan perusahaan
- 1.3 Pencapaian kompetensi industri atau perusahaan yang telah ditetapkan
- 1.4 Pencapaian prioritas komunitas
- 1.5 Pencapaian prioritas pemerintah
- 1.6 Persyaratan lisensi / perijinan atau akreditasi

**2. Pemilik bisa termasuk:**

- 2.1 Industri / profesional / asosiasi perdagangan
- 2.2 Pelatih / guru dan “assessors”
- 2.3 Pimpinan tim/ manajer / majikan
- 2.4. Koordiantor pelatihan dan penilaian
- 2.5 Peserta / karyawan / orang yg belajar
- 2.6 Ahli-ahli teknis
- 2.7 Badan-badan pemerintah pembuat undang-undang
- 2.8 Perwakilan serikat / pekerja
- 2.9. Komite konsultatif
- 2.10 Badan-badan penasehat pelatihan industri yg relevan
- 2.11 Badan-badan penyanggah dana
- 2.12 Pemerintah / Pelatihan industri / Pihak-pihak yg berwenang yg memberikan pengakuan

**3. Mitra bisa termasuk:**

- 3.1 Publik / Swasta / Penyedia pelatihan komunitas
- 3.2 Sekolah
- 3.3 Universitas
- 3.4 Perusahaan
- 3.5 Organisasi industri
- 3.6 Agensi pemerintah
- 3.7 Organisasi masyarakat / komunitas
- 3.8 Individu termasuk ahli-ahli teknis, spesialis pelatihan dan / atau penilaian

**9. Fitur-fitur operasional kunci bisa termasuk:**

- 9.1 Maksud pelatihan dan hasil-hasil kompetensi yg relevan dari pelatihan
- 9.2 Kompetensi dan sertifikasi yg disyaratkan dari pelatih
- 9.3 Persyaratan sistem penyimpanan pencatatan, prosedur dan kebijakan
- 9.4 Persyaratan konteks pelatihan dan prosedur untuk menyamai kompetensi yg diidentifikasi
- 9.5. Karakteristik dari peserta pelatihan
- 9.6 Penyesuaian yg diijinkan terhadap metode pelatihan bagi peserta pelatihan
- 9.7 Akses dan pertimbangan keadilan
- 9.8 Peraturan-peraturan pemerintah yg relevan
- 9.9 Pengaturan-pengaturan untuk pengakuan kompetensi
- 9.10 Pengaturan kemitraan
- 9.11 Lokasi pelatihan
- 9.12 Proses revidi dan evaluasi termasuk prosedur penjaminan kualitas

9.13 Alokasi biaya (jika dapat diterapkan)

9.14 Sistem pemasaran / promosi

**10. Hambatan-hambatan operasional bisa termasuk:**

10.1 Waktu yg tersedia

10.2 Implikasi biaya relatif

10.3 Hambatan-hambatan biaya

10.4 Hambatan-hambatan geografis dan sumber-sumber

10.5 Ketersediaan personil lainnya

**11. Tujuan pelatihan bisa termasuk:**

11.1 Peningkatan produktivitas

11.2 Persyaratan pengembangan profesional

11.3 Perolehan / penerimaan kompetensi

11.4 Induksi karyawan baru

11.5 Pelatihan penyegaran untuk pemeliharaan kompetensi

11.6 Peraturan-peraturan pemerintah

11.7 Pertimbangan-pertimbangan akses dan keadilan

**12 Karakteristik peserta bisa termasuk:**

12.1 Kebutuhan bahasa, literasi dan numerasi

12.2 Latar belakang pendidikan, bahasa dan budaya

12.3 Jenis kelamin

12.4 Kemampuan fisik

12.5 Tingkat kepercayaan diri, kegugupan dan kekhawatiran

12.6 Umur

12.7 Pengalaman dengan topic tsb

12.8 Gaya belajar

12.9 Komitmen kerja / keluarga

12.10 Alasan-alasan untuk mengikuti pelatihan

**13. Sistem pencatatan bisa termasuk:**

13.1 Sistem berbasis kertas, seperti formulir atau daftar periksa

13.2 Sistem berbasis komputer menggunakan magnetik atau tempat penyimpanan optikal

13.3 Atau kombinasi keduanya

**NB: Peraturan pemerintah atau undang-undang untuk menyimpan catatan bisa bervariasi.**

**14. Prosedur-prosedur penjaminan kualitas bisa termasuk:**

14.1 Melaksanakan revidu ke dalam dan ke luar secara reguler (orang-orang yg dilatih, rekan, diri sendiri dan penyelia)

14.2 Perkembangan profesional dari peserta

14.3 Penarikan contoh dan evaluasi implementasi dari kompetensi

14.4 Penilaian kompetensi dari "assessors" dan pelatih

14.5 Modifikasi sistem kompetensi berdasarkan evaluasi dan revidu

14.6 Promosi jaringan reguler antar pengembang, assessors / pelatih dan revidu antara orang-orang yg bertanggung jawab untuk perencanaan, pelaksanaan dan revidu (peninjauan kembali)



**15. Sumber-sumber informasi bisa termasuk:**

- 15.1 Standard kompetensi industri / perusahaan, termasuk informasi internasional
- 15.2 Materi pelatihan yg berkaitan
- 15.3 Kurikulum dan informasi pelatihan lainnya
- 15.4 Persyaratan lisensi / perijinan
- 15.5 Peraturan-peraturan pemerintah, kebijakan -kebijakan dan praktek-praktek pemerintah
- 15.6 Deskripsi pekerjaan
- 15.7 Observasi pekerja yg kompeten
- 15.8 Laporan audit keahlian perusahaan / industri
- 15.9 Keadaan tempat kerja, kebijakan dan prosedur pelaksanaan yg standard
- 15.10 Laporan “benchmarking” (penentuan tingkat suatu standard)
- 15.11 Publikasi industri atau laporan
- 15.12 Laporan analisis kebutuhan pasar
- 15.13 Prosedur kepastian kualitas

**16. Kebijakan bisa termasuk:**

- 16.1 Tujuan pelatihan
- 16.2 Persoalan-persoalan yg berhubungan dengan industri
- 16.3 Apa dan siapa yg akan dilatih
- 16.4 penentuan waktu pelatihan
- 16.5 Kaitan dengan fungsi-fungsi sumber daya manusia lainnya
- 16.6 Mekanisme permohonan / reuiu
- 16.7 Kriteria untuk membuat keputusan apakah kompeten atau belum kompeten
- 16.8 Jumlah peserta yg dilatih
- 16.9 Penyesuaian yang diijinkan untuk penilaian / pelatihan untuk menyesuaikan dengan karakteristik dari peserta pelatihan
- 16.10 Persyaratan-persyaratan penyimpanan pencatatan
- 16.11 Pengakuan atas belajar sebelumnya / pengakuan atas kompetensi yg ada saat ini
- 16.12 Pengembangan biaya dan sumber-sumber daya
- 16.13 Evaluasi
- 16.14 Pengaturan lisensi
- 16.15 Kualifikasi

**17. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus Dikuasai:**

Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti kemampuan dan pengetahuan di bagian-bagian berikut, maka diperlukan:

- 17.1 Bahasa dan keahlian literasi untuk memahami sumber-sumber informasi dan menyiapkan dokumentasi yg diperlukan
- 17.2 Kebiasaan dengan kompetensi industri / perusahaan relevan atau standard kompetensi
- 17.3 Analisis kompetensi untuk menentukan persyaratan sistem pelatihan yg relevan
- 17.4 Pengetahuan tentang metodologi penjaminan kualitas

- 17.5 Pengetahuan tentang persyaratan yg cocok dengan hak cipta dan peraturan pemerintah lainnya
- 17.6 Pengetahuan tentang sistem kerja pelanggan dan peralatan
- 17.7 Identifikasi dan penggunaan yg benar dari peralatan, proses dan prosedur
- 17.8 Pengetahuan tentang metodologi revidu / evaluasi, khususnya yg berkaitan dengan pelatihan
- 17.9 Merencanakan kerja sendiri termasuk memprediksi akibat-akibat dan mengidentifikasi perbaikan-perbaikan
- 17.10 Keahlian komunikasi yg tepat atas budaya di tempat kerja

### **PANDUAN PENILAIAN:**

#### **1. Aspek Penting dalam Penilaian**

Carilah:

- 1.1 Kemampuan untuk mengembangkan suatu kebijakan pelatihan
- 1.2 Deskripsi tentang pelanggan dan pemilik
- 1.3 Dokumentasi atas fitur-fitur dari sistem pelatihan
- 1.4 Laporan atas sumber-sumber informasi yg diriset untuk menentukan sistem pelatihan
- 1.5 Ringkasan dari sumber-sumber daya finansial, fisik dan manusia yg tersedia
- 1.6 Analisis tentang hambatan-hambatan yg mungkin ada untuk implementasi pelatihan
- 1.7 Laporan desain, perkembangan, pemeliharaan dan keamanan dari system penyimpanan pencatatan.
- 1.8 Prosedur revidu dokumentasi untuk system pelatihan
- 1.9 Deskripsi kriteria pemilihan dan program pelatihan bagi pelatih dan personil lainnya yg terlibat dalam system pelatihan.
- 1.10 Dokumentasi mekanisme penjaminan kualitas.

#### **2. Penilaian memerlukan bukti dari yg berikut ini untuk disediakan:**

- 2.1 Bagaimana para pemilik dikonsultasikan dan persetujuan dicapai atas fitur-fitur operasional dan prosedur-prosedur penjaminan kualitas.
- 2.2 Bagaimana kriteria berikut digabungkan ke dalam system pelatihan
- 2.3 Keadilan (kewajaran), kesamaan dan aksesibilitas dari system pelatihan
- 2.4 Keamanan dan persyaratan akses dari system penyimpanan pencatatan
- 2.5 Kriteria seleksi untuk personil pelatihan
- 2.6 Kelayakan, efektivitas biaya dan kepraktisan dari system pelatihan
- 2.7 Prosedur revidu
- 2.8 Peredaran (kekinian) catatan

- 2.9 Bagaimana dan kenapa informasi yg dibutuhkan dalam pengembangan system pelatihan dicari sumbernya
- 2.10 Bagaimana fitur-fitur system pelatihan, rencana implementasi dan prosedur penjaminan kualitas diverifikasi.

### 3. Pelaksanaan Penilaian :

Penilaian dapat terjadi pada saat sedang bekerja atau dalam suatu tempat kerja secara simulasi.

### 4 Kaitan dengan Unit lain:

Unit kompetensi ini dapat dinilai dalam hubungan dengan unit-unit yang membentuk bagian dari suatu peranan pekerjaan.

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.063.01**

**JUDUL UNIT : Mendesain dan Menetapkan Sistem Penilaian**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk merencanakan dan membuat sistem penilaian.

| ELEMEN KOMPETENSI                              | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menentukan kebutuhan Langganan              | 1.1 Kebutuhan langganan diidentifikasi.<br>1.2 Pelayanan kepada pelanggan ditentukan dan dikembangkan berdasarkan kepuasan yang bersangkutan.<br>1.3 Hubungan dengan pelaku dilanjutkan dengan macam-macam mekanisme komunikasi.<br>1.4 Struktur bantuan pelayanan dibuat dan diberitahukan pada langganan.                                                                                                                                                                                    |
| 02 Batas-batas menentukan penilaian.           | 2.1. Kebutuhan dari suatu sistem penilaian dibuat berdasarkan konsultasi dengan pelanggan dan yang berkepentingan yang lain.<br>2.2. Kebijakan tentang dokumen dikembangkan setelah berkonsultasi dengan yang berkepentingan dan pelanggan.<br>2.3. Keuangan, pemeriksaan badan dan sumber dana manusia yang ada membantu sistem dengan ketentuan telah disetujui kualitasnya dengan prosedur yang pasti.<br>2.4 Sistem diuji terhadap kenyataan-kenyataan dan dibatasi pada konteks tertentu. |
| 03 Penampilan Pengembangan Sistem Penilaian    | 3.1. Penampilan kunci operasional dari sistem ditentukan dengan cara konsultasi dengan yang berkepentingan.<br>3.2 Penampilan kunci operasional dari sistem diuji dan didokumentasikan untuk kejelasan, kewajaran dan akses dengan orang yang terkait.                                                                                                                                                                                                                                         |
| 04 Menyesuaikan kebutuhan dengan sumber-sumber | 4.1. Kebutuhan tentang standar kompetensi atau performansi standar yang lain diidentifikasi.<br>4.2. Keahlian peranan perorangan diidentifikasi baik dari dalam maupun dari luar dan dari organisasi / partner.                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| ELEMEN KOMPETENSI                                            | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 05 Merencanakan dan mengembangkan sistem penyimpanan catatan | <p>5.1. Sistem penyimpanan catatan direncanakan dengan kerahasiaan yang terjamin dan mudah dikelola, masih mengikuti penyimpanan yang kompleks dan informasi secara detail.</p> <p>5.2. Sistem penyimpanan catatan direncanakan mengikuti jalur yang mudah bagi kemajuan orang-orang terhadap kualifikasi hasil yang dicapai, unit kompetensi dari belajar keluar.</p> <p>5.3. Sistem penyimpanan catatan diuji menurut relevansi dari sertifikasi yang sesuai.</p> <p>5.4. Memenuhi peraturan dan prosedur pemerintah dikembangkan agar sistem penyimpanan catatan dapat diperbaharui dengan mudah bila diperlukan.</p> <p>5.5 Sistem penyimpanan catatan diuji tentang konsistensinya yang dapat diterima oleh prosedur perusahaan / industri untuk disimpan catatannya.</p> |
| 06 Pengembangan prosedur untuk meninjau ulang penilaian      | <p>6.1. Peninjauan ulang prosedur direncanakan dengan mengadakan konsultasi kepada orang yang berkepentingan dan diuji agar jelas dan merespon secara konsisten terhadap keluhan.</p> <p>6.2 Mengkaji ulang tentang prosedur yang direncanakan untuk memastikan telah sesuai dengan peraturan pemerintah yang relevan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 07 Menyeleksi dan memberikan training                        | <p>7.1. Kriteria seleksi untuk assessor dikembangkan dengan cara melakukan konsultasi dengan personil yang terkait.</p> <p>7.2. Strategi pelatihan yang sesuai atau program untuk assessor diperoleh atau mengidentifikasi kompetensi yang telah diperbaharui, dimodifikasi dan dikembangkan.</p> <p>7.3 Program pelatihan dipilih dan dikembangkan untuk assessor kemudian diuji agar sesuai dengan standar kompetensi dari penilaian dan tempat training dan kompetensi lainnya yang relevan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 08 Mengembangkan prosedur jaminan kualitas                   | <p>8.1. Komite atau tim jaminan kualitas dikembangkan dengan cara konsultasi dengan sistem orang yang berkepentingan.</p> <p>8.2. Prosedur kualitas jaminan, termasuk proses pembuktian dikembangkan dengan berkonsultasi dengan sistem orang yang berkepentingan.</p> <p>8.3. Proses pembuktian mempengaruhi contoh gambaran dari aktifitas penilaian dan menggunakan secara efektif sumber-sumber yang ada.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>8.4 Prosedur jaminan kualitas dicoba untuk mengetahui kewajarannya, efisiensi dan ke efektifannya.</p> <p>8.5 Kualitas prosedur jaminan didokumentasikan dan dibagikan kepada assessor / pelatih dan orang yang terkait.</p> |

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Termasuk dalam kebutuhan pelanggan:

- 1.1 Meningkatkan produktifitas.
- 1.2 Meningkatkan keuntungan perusahaan.
- 1.3 Hasil yang dicapai oleh industri yang spesifik atau kompetensi perusahaan.
- 1.4 Prestasi dari prioritas komunitas.
- 1.5 Prestasi dari proritas pemerintah.

#### 2. Orang yang berkepentingan termasuk:

- 2.1 Assosiasi industri / keahlian / perdagangan.
- 2.2Pelatih / guru dan assessor.
- 2.3Ketua tim / Manajer
- 2.4Koordinator Pelatihan dan Penilaian.
- 2.5Peserta / Karyawan / Pelajar.
- 2.6Ahli tehnik
- 2.7Badan pengatur dari pemerintah.
- 2.8Serikat sekerja / wakil karyawan
- 2.9Komite badan penasehat.
- 2.10 Badan penasehat pelatihan dari industri yang relevan.
- 2.11 Badan penyandang dana
- 2.12 Pemerintah / pelatihan industri / yang berwenang memberi pengakuan.

#### 3. Kunci penampilan operasi termasuk:

- 3.1Keperluan atas penilaian.
- 3.2Kompetensi dan sertifikasi yang diperlukan assessor.
- 3.3Peraturan prosedur penyimpanan catatan.
- 3.4Prosedur permintaan bukti.
- 3.5Seleksi / metode penilaian yang diperlukan.
- 3.6Karakteristik dari orang yang dinilai.
- 3.7Semua perubahan yang diperkenankan terhadap metode penilaian harus disesuaikan dengan karakteristik dari orang yang dinilai.
- 3.8Akses dan putusan yang wajar.
- 3.9Usulan mekanisme dan prosedur.
- 3.10 Meninjau ulang dan mengevaluasi proses.

- 3.11 Kaitan dengan kualifikasi / pemberian, klasifikasi karyawan, pemberian upah dan pelaksanaan.
- 3.12 Peraturan pemerintah yang relevan.
- 3.13 Pelaksanaan untuk persoalan kualifikasi atau statement yang dicapai dan pengakuan dan pencatatan kompetensi yang berlaku.
- 3.14 Pelaksanaan persekutuan.
- 3.15 Lokasi dari tempat-tempat latihan.
- 3.16 Kualitas prosedur jaminan.
- 3.17 Alokasi biaya / fee (jika diperlukan).
- 3.18 Sistem pemasaran / promosi.

4. Keperluan penilaian termasuk diantaranya:

- 4.1 Menentukan diagnose penampilan.
- 4.2 Mengklasifikasi karyawan.
- 4.3 Mengkonfirmasi kompetensi karyawan guna keperluan karir selanjutnya.
- 4.4 Menentukan kualifikasi atau statement dari hasil yang dicapai.
- 4.5 Mengkonfirmasi pelaksanaan belajar.
- 4.6 Pengakuan kompetensi yang berlaku / pengakuan atas yang dipelajari sebelumnya.

5. Pembatasan operasional termasuk diantaranya:

- 5.1 Waktu yang tersedia.
- 5.2 Biaya yang relative.
- 5.3 Keberadaan orang yang berkepentingan dan personil yang lain.
- 5.4 Anggaran yang terbatas.
- 5.5 Geografis dan sumber-sumber yang terbatas.

**6. Prosedur jaminan kualitas diantaranya termasuk:**

- 6.1 Mengadakan pengkajian ulang baik internal maupun external (terhadap orang yang dinilai / dilatih, kawan, diri sendiri dan supervisor).
- 6.2 Mengembangkan keahlian dari peserta.
- 6.3 Contoh dan peninjauan ulang dari implementasi kompetensi.
- 6.4 Penilaian dari kompetensi assessor / pelatih.
- 6.5 Modifikasi atas sistem kompetensi berdasarkan evaluasi dan peninjauan ulang.
- 6.6 Promosi dari jaringan kerja yang teratur antara pengembang, assessor / pelatih dan tinjauan ulang terhadap kawan-kawan yang bertanggung jawab dalam perencanaan, penyampaian dan tinjauan ulang dalam hal sistem penilaian / pelatihan.

7. Sumber-sumber informasi, termasuk diantaranya:

- 7.1 Standar kompetensi dari industri / perusahaan.
- 7.2 Kurikulum dari informasi tentang program pelatihan yang lain.
- 7.3 Permintaan lisensi.
- 7.4 Deskripsi kerja.
- 7.5 Diskusi dengan grupnya pelanggan.
- 7.6 Pengamatan terhadap kompetensi pekerja.

- 7.7 Laporan ketrampilan audit dari perusahaan.
  - 7.8 Prosedur standar operasi.
  - 7.9 Laporan tentang tanda tingginya suatu daerah.
  - 7.10 Laporan atau publikasi dari industri.
  - 7.11 Laporan ke pemerintah.
  - 7.12 Laporan analisa kebutuhan pasar.
8. Kebijakan termasuk diantaranya:
- 8.1 Kebutuhan tentang pelatihan.
  - 8.2 Berita dari manajemen sumber daya manusia.
  - 8.3 Siapakah dan apakah yang dinilai.
  - 8.4 Waktu dari penilaian.
  - 8.5 Keterkaitan dengan fungsi sumber daya manusia yang lain.
  - 8.6 Banding atau meninjau ulang mekanisme.
  - 8.7 Kriteria untuk mengambil keputusan kompeten atau tidak kompeten.
  - 8.8 Jumlah assessor.
  - 8.9 Boleh tidaknya diadakan perbaikan terhadap prosedur penilaian.
  - 8.10 Keperluan dalam menyimpan catatan.
  - 8.11 Pengakuan terhadap pelajaran terdahulu / pengakuan terhadap kompetensi yang berlaku.
  - 8.12 Pengembangan biaya dari sumber-sumber.
  - 8.13 Evaluasi.
9. Karakteristik dari orang yang dinilai termasuk diantaranya:
- 9.1 Kebutuhan bahasa, membaca dan berhitung.
  - 9.2 Latar belakang budaya, pendidikan dan pengetahuan umum.
  - 9.3 Jenis kelamin.
  - 9.4 Kesehatan fisik.
  - 9.5 Tingkat keyakinan.
  - 9.6 Umur.
  - 9.7 Pengalaman sebelumnya tentang topik / judul.
  - 9.8 Pengalaman dalam pelatihan.
10. Sistem pencatatan termasuk diantaranya:
- 10.1 Penulisan berdasarkan sistem misalnya daftar atau check list.
  - 10.2 Komputer berdasarkan sistem dengan menggunakan penyimpanan secara optik atau magnetic.
  - 10.3 Kombinasi antara keduanya yaitu penulisan dengan komputer berdasarkan sistem.
- 11. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:**
- Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut:
- 11.1 Keterampilan bahasa dan membaca untuk membandingkan sumber-sumber informasi dan menyiapkan dokumen yang diperlukan secara jelas dan dalam format yang sebanding.
  - 11.2 Pengetahuan tentang kompetensi dari industri / perusahaan yang relevan atau performansi yang standar.



- 11.3 Pengetahuan tentang penilaian dalam pelatihan standar kompetensi di tempat kerja dan petunjuk tentang penilaian.
- 11.4 Pengetahuan sistem penyimpanan catatan yang diperlukan dalam hubungan dengan penilaian.
- 11.5 Pengetahuan tentang metode jaminan kualitas.
- 11.6 Pengetahuan tentang memenuhi permintaan dalam hak cipta dan peraturan pemerintah yang lain.
- 11.7 Pengetahuan tentang cara kerja pelanggan dan peralatannya.
- 11.8 Mengidentifikasi dan cara yang benar dalam menggunakan peralatan, proses dan prosedur.
- 11.9 Pengetahuan tentang pemakaian methodology dari tinjauan ulang/evaluasi, terutama berkaitan dengan penilaian.

### **PANDUAN PENILAIAN:**

#### **1. Pelaksanaan penilaian**

Penilaian terjadi apda pekerjaan atau simulasi tempat kerja.

#### **2. Aspek Penting dalam Penilaian:**

Menemu kenali :

- 2.1 Kemampuan untuk mengembangkan kebijakan penilaian.
- 2.2 Diskripsi tentang pelanggan dan orang yang berkepentingan.
- 2.3 Diskripsi dari batas sistem penilaian.
- 2.4 Laporan tentang sumber-sumber informasi guna menentukan sistem penilaian.
- 2.5 Laporan perencanaan, pengembangan, peralatan dan keamanan dari sistem penyimpanan catatan.
- 2.6 Ringkasan dari dana yang tersedia, fisik dan sumber daya manusia.
- 2.7 Mendokumentasikan prosedur tinjauan ulang dan aktifitas penilaian.
- 2.8 Mendokumentasikan latihan assessor dan pengembangan strategi secara professional.
- 2.9 Dokumen dari mekanisme jaminan kualitas.
- 2.10 Mengapa sistem penilaian tertentu ditampilkan dalam perseroan terbatas?
- 2.11 Bagaimana sistem penyimpanan catatan direncanakan sesuai dengan keamanan dan akses permintaan?
- 2.12 Seberapa jauh sistem ini secara benar, wajar dan mudah diakses diperiksa atau diuji.
- 2.13 Mengapa dan bagaimana seleksi kriteria untuk assessor ditentukan?
- 2.14 Bagaimana tinjauan ulang prosedur diperiksa?
- 2.15 Bagaimana prosedur jaminan kualitas bisa berkembang, diuji dan diimplementasikan?
- 2.16 Bagaimana nilai catatan dan secara mudah dikeluarkan, diyakinkan?
- 2.17 Mengapa prosedur untuk promosi dan komunikasi dari sistem penilaian dipilih / dikembangkan?

#### **3. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit kompetensi ini mungkin diadakan penilaian terkait dengan unit lain yang merupakan tugas dari suatu pekerjaan.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ.03.064.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola Sistem Pelatihan dan Sistem Penilaian**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkenaan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk mengelola suatu sistem pelatihan dan sistem penilaian. Unit ini dipakai pertama-tama dengan mereka yang mengeoperasikan penilaian saja atau pelatihan dan konteks penilaian.

| ELEMEN KOMPETENSI                                              | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Komunikasikan Sistemnya                                     | 1.1 Sistem yang diutamakan dan prosedur-prosedur di dokumen dikasihkan dan diedarkan ke personalia yang tepat<br>1.2 Prosedur-prosedur ditetapkan untuk pemeliharaan penginformasian secara teratur kepada personalia yang tepat mengenai kunci-kunci utama dari pelatihan dan sistem penilaian<br>1.3 Pengakuan atas produk-produk dan jasa-jasa area secara akurat diberikan pada calon langganan.<br>1.4 Sumbangan pelatihan dan penilaian pada cita-cita organisasi dilaporkan.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 02 Mendorong / Menolong para Pelatihan dan / atau para Penilai | 2.1 Pemeriksaan dilakukan untuk memastikan penilaian-penilaian dan atau pelatihan-pelatihan memenuhi standar kompetensi yang relevan dan syarat-syarat sistem.<br>2.2 Kebutuhan-kebutuhan akan pelatihan dari pelatihan-pelatihan dan atau penilaian yang timbul dari peran mereka diidentifikasi<br>2.3 Prosedur-prosedur di kembangkan untuk para pelatih dan atau para penilai untuk memutakhirkan kompetensi dan untuk meninjau dan dicerminkan dalam pekerjaan mereka<br>2.4 Para pelatihan dan atau para penilai di sediakan informasi yang akurat dan diberikan dorongan yang berkesinambungan di dalam peran mereka.<br>2.5 Prosedur-prosedur untuk memfasilitasi jaringan kerja diantara para pelatih dan para penilai didirikan. |

| ELEMEN KOMPETENSI                               | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03 Mengelola Sistem Pencatat Arsip              | <p>3.1 Catatan-catatan di pelihara untuk memastikan ketaatan pada peraturan-peraturan pemerintah dan syarat-syarat organisasi (bilamana dapat diapakai)</p> <p>3.2 Sistem pencatatan arsip dipelihara untuk memastikan kerahasiaan dan kewanitaan dari informasi.</p> <p>3.3 Sistem Pencatatan arsip ditinjau dan dimutakhirkan untuk memenuhi perubahan teknologi dan sistem- sistem yang diperlukan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 04 Memelihara Jaminan Mutu Prosedur             | <p>4.1 Jaminan mutu dari prosedur-prosedur di monitor dengan syarat-syarat, ketidak cocokkan dicatat dan tindakan yang tepat diambil</p> <p>4.2 Audit internal dari pelatihan dan sistem penilaian dilakukan, ketidak cocokkan dicatat dan dilakukan pelaksanaan perbaikan.</p> <p>4.3 Informasi dari proses jaminan mutu diapakai untuk :</p> <p>4.3.1 Kemungkinan perencanaan yang tepat, sumber dan pencatatan rencana-rencana .</p> <p>4.3.2 Identifikasikan apakah ada syarat-syarat khusus bagi orang-orang yang sedang dilatih atau dinilai</p> <p>4.3.3 Nilai pelatihannya dan pengembangannya untuk para pelatih dan penilai</p>                                                                                         |
| 05 Memelihara Catatan-catatan untuk Audit-audit | <p>5.1 Catatan-catatan verifikasinya akurat dan frekwensi serta tujuan dari audi-audit diidentifikasi.</p> <p>5.2 Tersedia laporan-laporan audit-audit yang akurat dan laporan-laporan aktifitas</p> <p>5.3 Laporan-laporan dilusikan secara akurat apakah organisasi memenuhi kriteria-kriteria yang dibutuhkan</p> <p>5.4 Perhatian atas desain dan pelaksanaan atas pelatihan dan atau penilaian dan penterjemahan standar dilaporkan pada badan audit secara jelas dan tepat</p> <p>5.5 Pengidentifikasian dari latihan yang baik dilaporkan secara jelas dan akurat</p> <p>5.6 Rekomendasi-rekomendasi yang jelas untuk perbaikan-perbaikan bagi pelatihan dan latihan-latihan penilaian dan sistem-sistem dikembangkan.</p> |

**BATASAN VARIABEL****1. Personalia yang tepat meliputi :**

- 1.1 Para Pelatih/para guru dan para penilai
- 1.2 Para pimpinan/tim/para penyelia/para pegawai
- 1.3 Para koordinator pelatihan dan penilaian
- 1.4 Para peserta/para pegawai/para pelajar
- 1.5 Para ahli teknis
- 1.6 Badan-badan peraturan pemerintah
- 1.7 Para wakil serikat kerja/pegawai
- 1.8 Para komite badan penasehat
- 1.9 Badan-badan laporan industri pelatihan yang relevan
- 1.10 Para pemakai informasi pelatihan misalnya : para pemberi pelatihan, para majikan, departemen , sumber daya manusia.
- 1.11 Pemerintah / industri pelatihan/pengakuan yang berwenang tujuan dari penilaian boleh termasuk

**2. Tujuan dari penilaian meliputi :**

- 2.1 Mendiagnosa unjuk kerja
- 2.2 Menggolongkan pegawai
- 2.3 Menegaskan kompetensi dari seorang pegawai untuk tujuan kemajuan karir/tingkat pekerjaan
- 2.4 Mengkualifikasikan pemberian hadiah atau pernyataan atas hasil yang dicapai
- 2.5 Menegaskan kemajuan didalam pengetahuan
- 2.6 Pengakuan atas kompetensi terkini/pengakuan atas pengetahuan-pengetahuan sebelumnya

**3. Tujuan dari pelatihan meliputi :**

- 3.1 Peningkatan produktivitas
- 3.2 Syarat-syarat pengembangan profesional
- 3.3 Perolehan kompetensi
- 3.4 Pelantikan para pegawai baru
- 3.5 Pelatihan penyegar untuk pemeliharaan kompetensi
- 3.6 Syarat-syarat peraturan pemerintah
- 3.7 Pertimbangan-pertimbangan akan akses dan hak menurut keadilan

**4. Sistem boleh dikembangkan oleh**

- 4.1 industri
- 4.2 Perusahaan
- 4.3 Organisasi pelatihan
- 4.4 Kombinasi dari yang diatas

**5. Peraturan-peraturan meliputi :**

- 5.1 Tujuan-tujuan dari pelatihan dan penilaian
- 5.2 Persoala-persoalan manajemen sumber daya manusia
- 5.3 Apa dan siapa yang akan dilatih dan dinilai

- 5.4 Waktu pelatihan dan penilaian hubungan dengan fungsi sumber daya manusia
- 5.5 Jenis-jenis bukti
- 5.6 Metode penilaian
- 5.7 Syarat-syarat pencatat arsip
- 5.8 Pengakuan akan kompetensi terkini/pengakuan akan pengetahuan sebelumnya.
- 5.9 Pengembangan biaya-biaya dan sumber-sumbernya
- 5.10 Evaluasi

## **6. Kendala operasional meliputi :**

- 6.1 Waktu yang tersedia untuk pengembangan kompetensi-kompetensi.
- 6.2 Strategi untuk mengumpulkan informasi akan biaya yang relatif
- 6.3 Tersedianya para pemain kunci untuk meninjau dan memberikan umpan balik

## **7. Jaminan mutu/kualitas meliputi :**

- 7.1 Melakukan peninjauan internal dan eksternal secara tetap (orang-orang yang sedang dinilai/dilatih, kawan sebaya, diri sendiri dan penyelia)
- 7.2 Peserta-peserta dari pengembangan profesional
- 7.3 Contoh dan evaluasi dalam mengimplementasikan kompetensi-kompetensi.
- 7.4 Penilaian terhadap kompetensi penilaian/pelatih
- 7.5 Merubah sistem kompetensi berdasarkan evaluasi dan peninjauan
- 7.6 Promosi dari jaringan kerja tetap diantara para pengembang, para penilai/pelatih dan peninjau yang tajam diantara orang-orang yang bertanggung jawab untuk perencanaan, pelaksanaan dan peninjauan didalam sistem

## **8. Sumber informasi boleh termasuk:**

- 8.1 Industri/perusahaan standar-standar kompetensi , termasuk informasi internasional
- 8.2 Bahan-bahan pelatihan / pembelanjaan
- 8.3 Kurikulum dan informasi akan program pelatihan lainnya.
- 8.4 Syarat-syarat perizinan
- 8.5 Syarat-syarat pemerintah, peraturan-peraturan dan cara-cara praktis
- 8.6 deskripsi pekerjaan
- 8.7 Observasi akan kompetensi para pegawai
- 8.8 Laporan –laporan audit akan keterampilan industri
- 8.9 Komdisi tempat kerja, peraturan dan standar operasi prosedur
- 8.10 Laporan-laporan akan pedoman/acuan
- 8.11 Publikasi-publikasi industri atau laporan-laporan
- 8.12 Laporan-laporan analisa atas kebutuhan pasar
- 8.13 Prosedur-prosedur jaminan mutu/kualitas

## 9. Pengetahuan dan Keterampilan Yang harus dikuasai :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 9.1 Keterampilan berbahasa dan literatur untuk memahami sumber-sumber informasi dan untuk menyediakan dokumen yang dibutuhkan secara jelas dan dalam format yang luas
- 9.2 Pengetahuan akan kompetensi atau standar unjuk kerja dari industri / perusahaan terkait.
- 9.3 Pengetahuan akan penilaian dan standar kompetensi di tempat kerja dan panduan-Panduan Penilaian.
- 9.4 Pengetahuan akan metodologi dari jaminan mutu
- 9.5 Pengetahuan akan pemenuhan dengan syarat untuk hak cipta dan peraturan-peraturan pemerintah
- 9.6 Pengetahuan dan aplikasi dari prosedur audit dimana berhubungan dengan pelatihan dan sistem-sistem penilaian
- 9.7 Fokus pada operasi dari sistem kerja dan perlengkapan
- 9.8 Pengidentifikasian dan pemakaian perlengkapan, proses-proses dan prosedur-prosedur secara tepat.
- 9.9 Merencanakan pekerjaan pribadi termasuk memprediksikan akibat-akibat nya dan mengidentifikasikan kemajuan-kemajuan nya.
- 9.10 Keterampilan didalam berkomunikasi yang sesuai/tepat dengan budaya di tempat kerja.

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Aspek kritical/Penting untuk Penilaian

Menemu kenali :

- 1.1 Catatan-catatan terkini dan yang memenuhi peraturan-peraturan pemerintah dan syarat-syarat industri / perusahaan (bila dapat dipakai)
- 1.2 Sistem pencatatan arsip yang memelihara kerahasiaan, terjamin dan memakai teknologi yang tepat secara efektif
- 1.3 Dokumentasi yang dipakai untuk menginformasikan kepada seluruh personalia yang tepat tentang pelatihan dan sistem penilaian.
- 1.4 Informasi tentang prosedur-prosedur untuk para pelatihan dan para penilai untuk memutakhirkan kompetensi pribadi dan meninjau dan dicerminkan pada penilaian dan persoalan-persoalan pelatihan dan unjuk kerja pribadi
- 1.5 Dokumentasi pada pelaksanaan dari prosedur-prosedur jaminan mutu, termasuk:
  - 1.5.1 Sikap yang tidak berlebih-lebihan dan pemantauan pelatihan dan keputusan-keputusan penilaian
  - 1.5.2 Prosedur naik banding untuk keputusan-keputusan penilaian.
  - 1.5.3 Lakukan peninjauan internal atau eksternal dan evaluasi secara teratur
  - 1.5.3 Penarikan contoh dan evaluasi dari pendapat atas bukti dari keputusan-keputusan penilaian dan keefektifan untuk mengecek keadilan dan keakuratannya.
  - 1.5.4 Modifikasi-modifikasi sistem berdasarkan evaluasi dari peninjauan-peninjauan

- 1.5.5 Penyerahan dari perubahan-perubahan yang direkomendasikan pada system
- 1.6 Bagaimana Kesempatan-kesempatan disediakan bagi para pelatihan dan para penilai untuk melatih dan memelihara kompetensi terkini
  - 1.7 Bagaimana kemandirian dan kerahasiaan dari catatan-catatan di pelihara
  - 1.8 Bagaimana dorongan diberikan pada pelaksanaan dari prosedur-prosedur jaminan mutu
  - 1.9 Bagaimana prosedur-prosedur jaringan mutu dilaksanakan
  - 1.10 Bagaimana prosedur-prosedur yang khusus dipilih untuk pengujian pelatihan internal /eksternal dan sistem penilaian
  - 1.11 Mengapa dan modifikasi-modifikasi yang direkomendasikan untuk pelatihan dan sistem penilaian berdasarkan evaluasi dan peninjauan
  - 1.12 Bagaimana sistem pencatatan arsip dipelihara termasuk bagaimana hal ini memenuhi peraturan-peraturan dan syarat-syarat organisasi
  - 1.13 Mengapa strategi pengembangan profesional dipilih untuk para pelatih dan para penilai dan bagaimana mereka diedarkan dan dipromosikan
- 2. Aspek penting dalam penilaian**
- Penilaian dapat dilakukan pada saat bekerja atau didalam suatu simulasi di tempat kerja.
- 3. Kaitan dengan Unit lain:**
- Unit kompetensi ini dapat dinilai dengan unit-unit lainnya yang merupakan bagian dari suatu peran kerja.

### Kompetensi Kunci

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



**KODE UNIT** : **PAR.UJ03.065.01**

**JUDUL UNIT** : **Mengevaluasi Pelatihan dan Sistem Penilaian**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini menjelaskan tentang ketrampilan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan dalam mengevaluasi pelatihan eksternal dan internal serta sistem assessment

| ELEMEN KOMPETENSI               | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Merencanakan sistem evaluasi | <p>1.1 Tujuan dan fungsi evaluasi ditemu kenali dan dikonfirmasi dengan klien serta stakeholder</p> <p>1.2 Sistem didefinisikan berdasarkan lokasi, tujuan dan pekerja</p> <p>1.3 Kebutuhan akan stakeholder didalam sistem ditemu kenali dan didahulukan</p> <p>1.4 Sumber sumber yang diperlukan untuk evaluasi, diidentifikasi, didapatkan dan dikembangkan</p> <p>1.5 Rencana evaluasi disetujui stakeholder termasuk:</p> <p>1.5.1 Tanggung jawab pekerja yang ditunjuk untuk memandu dan berpartisipasi dalam kegiatan evaluasi</p> <p>1.5.2 Kriteria evaluasi</p> <p>1.5.3 Tanggung jawab untuk implementasi rencana evaluasi</p> <p>1.5.4 Cara cara untuk melindungi peserta</p> <p>1.5.5 Persetujuan untuk mengumpulkan data, penyimpanan dan pengambilan data</p> <p>1.5.6 Prosedur untuk melakukan perbaikan edit) dan pembagian laporan</p> <p>1.5.7 Persetujuan keuangan untuk evaluasi</p> <p>1.6 Bukti yang dikumpulkan untuk menuju keputusan memperbaiki sistem diciptakan</p> <p>1.7 Alat pengumpulan bukti bukti, prosedur, dan sumber informasi diidentifikasi, dikembangkan dan divalidasi keabsahannya dan dapat diandalkan</p> <p>1.8 Metode penggunaan biaya secara efektif dengan menggunakan model evaluasi yang terhubung dengan tujuan evaluasi</p> |

| ELEMEN KOMPETENSI                                  | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02 Melakukan evaluasi                              | 2.1 Bukti bukti dikumpulkan sesuai dengan persetujuan prosedur evaluasi<br>2.2 Interpretasi bukti bukti individu dilakukan secara sistematis menggunakan analisa SWOT                                                                                                |
| 03 Melaporkan hasil pemuan evaluasi                | 3.1 Kebutuhan komunikasi yang berjenjang dari para stakeholder ditemu kenali<br>3.2 Cakupan bentuk bentuk laporan mengenai evaluasi disiapkan untuk memenuhi ragam kebutuhan para stakeholder                                                                        |
| 04 Menciptakan strategi untuk melakukan intervensi | 4.1 Komponen kunci mengenai perubahan yang diperlukan diidentifikasi dan halangan serta sumber sumber lainnya dalam rangka implementasi dapat diputuskan<br>4.2 Peninjauan untuk monitoring diproses dan perubahan evaluasi dan akibat sampingannya dapat diputuskan |

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Kebutuhan klien meliputi :

- 1.1 Meningkatnya produktivitas
- 1.2 Meningkatnya laba perusahaan
- 1.3 Tercapainya kompetensi yang ditentukan
- 1.4 Tercapainya prioritas komunitas
- 1.5 Tercapainya prioritas pemerintah
- 1.6 Keperluan lisensi dan akreditasi

#### 2. Tujuan assessment meliputi :

- 2.1 Mendiagnosa performansi
- 2.2 Klasifikasi pekerja
- 2.3 Konfirmasi atas kompetensi pekerja untuk mencapai level yang lebih tinggi
- 2.4 Menganugerahkan kwalifikasi atau pernyataan telah kompeten
- 2.5 Konfirmasi kemajuan dalam pembelajaran
- 2.6 Rekognisi terhadap kompetensi yang telah dicapai

#### 3. Tujuan pelatihan:

- 3.1 Peningkatan produktivitas
- 3.2 Pemenuhan pengembangan profesi
- 3.3 Kompetensi
- 3.4 Pengenalan terhadap karyawan baru

- 3.5 Kursus penyegaran
- 3.6 Anjuran pemerintah
- 3.7 Pertimbangan akses dan ekuitas

**4. Sistem yang dikembangkan :**

- 4.1 Industri
- 4.2 Perusahaan
- 4.3 Diklat
- 4.4 Kombinasi

**5. Kebijakan meliputi :**

- 5.1 Tujuan assessment
- 5.2 Manajemen SDM
- 5.3 Waktu pelaksanaan assessment
- 5.4 Kaitan dengan fungsi SDM lainnya
- 5.5 Mekanisme naik banding
- 5.6 Kriteria keputusan kompeten atau belum kompeten
- 5.7 Jumlah assessor
- 5.8 Waktu yang diperbolehkan untuk prosedur assessment
- 5.9 Persyaratan penyimpanan data
- 5.10 Rekognisi atas kompetensi yang telah diraih
- 5.11 Pengembangan biaya dan sumber
- 5.12 Evaluasi

**6. Stakeholder meliputi :**

- 6.1 Asosiasi
- 6.2 Trainer / guru
- 6.3 Team leader
- 6.4 Manager
- 6.5 Koordinator pelatihan dan assessment
- 6.6 Peserta
- 6.7 Ahli teknis
- 6.8 Lembaga pemerintah
- 6.9 Serikat pekerja
- 6.10 Lembaga yang memberi dana
- 6.11 Komite pengarah

**7. Halangan operasional:**

- 7.1 Waktu, sumber dan lokasi
- 7.2 Biaya untuk mengumpulkan bukti bukti
- 7.3 Tersedianya untuk direviu stakeholder

7.4 Prosedur pemerintah maupun organisasi

**8. Metodologi evaluasi dan laporan meliputi :**

Seleksi mengenai model evaluasi, meliputi :

8.1 Stake model

8.2 CIPP model

8.3 Scriven model

8.4 Etnografis model

8.5 Portrayal approach

**9. Tipe bukti yang harus dikumpulkan meliputi :**

9.1 Affective

9.2 Kognisi

9.3 Behavioural

**10 Sumber-sumber meliputi :**

10.1 Pelaksana

10.2 Sumber fisik

10.3 Jumlah finansial

10.4 Servis balas jasa

10.5 Ruang, spasi

**11 Bentuk laporan meliputi :**

11.1 Tertulis

11.2 Oral

11.3 Audio visual

**12 Prosedur dan alat pengumpulan bukti meliputi :**

12.1 Instrumen survey, delfi, questionnaire dan sebagainya.

12.2 Interviu

12.2 Observasi

**13 Memvalidasi data:**

13.1 Menelaah ukuran

13.2 Mengassess kapasitas alat untuk mendapatkan informasi yang cukup, valid, dipercaya dan terkini

13.3 Menelaah bagaimana alat atau prosedur administrative, penilaian dan interpretasi dalam evaluasi

13.4 Mempresentasikan bukti- bukti secara kwantitatif

**14 Menyimpulkan informasi kwantitatif:**

14.1 Chart

14.2 Laporan

14.3 Video

14.4 Presentasi verbal

14.5 Pengembangan bentuk presentasi

**15 Sumber informasi meliputi :**

15.1 Standar kompetensi

15.2 Materi pelatihan

15.3 Kurikulum

15.4 Persyaratan lisensi

15.5 Peraturan pemerintah

15.6 Uraian pekerjaan

15.7 Observasi terhadap kompetensi tenaga kerja

15.8 Laporan audit kertrampilan tenaga kerja

15.9 Kondisi tempat kerja dan SOP

15.10 Laporan benchmark

15.11 Laporan publikasi industri

15.12 Laporan analisa pasar

15.13 Prosedur quality assurance

**16. Pengetahuan dan ketrampilan yang harus dikuasai**

Untuk membuktikan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini, diperlukan :

16.1 Pengetahuan tentang pedoman evaluasi

16.2 Ketrampilan mengaplikasi pedoman evaluasi

16.3 Ketrampilan memvalidasi

16.4 Pekerjaan direncanakan termasuk konsekwensi yang timbul serta mengenali perbaikkan

16.5 Peraturan hak cipta disesuaikan

16.6 Ketrampilan berkomunikasi berbahasa dan matematika untuk menginterpretasikan informasi

16.7 Dapat menyesuaikan dengan kebudayaan di tempat kerja

16.9 Ketrampilan aplikatif sesuai peraturan perusahaan

**PANDUAN PENILAIAN:**

Unit ini dapat diuji di dalam atau diluar diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung oleh serangkaian metode untuk menmgukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai .

**1. Aspek kritikal/Penting untukPenilaian:**

Menemu kenali :

1.1 Deskripsi mengenai klien dan stakeholder

1.2 Kemampuan menghasilkan rencana evaluasi

1.3 Daftar dan peninjauan informasi yang relevan

- 1.4 Deskripsi metode evaluasi
- 1.5 Alat pengumpulan bukti
- 1.6 Laporan evaluasi
- 1.7 Identifikasi stakeholder
- 1.8 Kenapa sistem evaluasi di ajukan
- 1.9 Proses pengembangan evaluasi
- 1.10 Model evaluasi yang dipilih
- 1.11 Pelaksanaan evaluasi
- 1.12 Proses perubahan

## 2. Kaitan dengan Unit Lain:

Unit ini dapat diassess dengan unit lain yang membentuk fungsi di dalam pekerjaan

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.066.01**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan Prosedur Penilaian**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan ketrampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk mengembangkan prosedur penilaian untuk perorangan atau sekelompok orang, termasuk menentukan bukti-bukti yang diperlukan dan menyeleksi metode penilaian yang tepat bagi penguji.

| ELEMEN KOMPETENSI                         | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menentukan bukti-bukti yang diperlukan | <p>1.1 Tujuan dari penilaian dan target dari orang yang akan dinilai, telah teridentifikasi dan disetujui oleh pengguna</p> <p>1.2 Bukti-bukti yang diperlukan ditentukan untuk membuktikan kemampuan seseorang, menjelaskan manfaat dari penilaian, serta cara pencatatan dan penyimpanan dari bukti-bukti yang ada</p> <p>1.3 Bukti-bukti yang diperlukan harus lebih khusus dan ada relevansinya dengan pekerjaan sehari-hari dan sesuai dengan komponen-komponen dari kompetensi</p> <p>1.4 Bukti-bukti tersebut harus dapat memenuhi kriteria:</p> <p>1.4.1 Keabsahan</p> <p>1.4.2 Terkini</p> <p>1.4.3 Asli</p> <p>1.4.4 Cukup</p> <p>1.5 Apabila tingkat kompetensi memerlukan tambahan, maka kriteria penentuannya juga harus ditetapkan</p> <p>1.6 Sistem yang berhubungan dengan penilaian ditetapkan yang termasuk:</p> <p>1.6.1 Kebutuhan tersebut dicatat dan dilaporkan</p> <p>1.6.2 Orang yang akan diuji telah diberitahukan terlebih dahulu mengenai Panduan Penilaian</p> <p>1.6.3 Proses permohonan mengajukan penilaian</p> <p>1.6.4 Mekanisme penilaian yang sudah baku</p> |

| ELEMEN KOMPETENSI                    | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <p>1.7 Apabila terdapat mekanisme tambahan dari hasil kaji ulang, maka hal tersebut diidentifikasi dan dicatat.</p> <p>1.8 Bentuk baku laporan proses penilaian yang menyimpan data harus dirancang</p> <p>1.9 Biaya pengembangan, pelaksanaan dan kaji ulang telah diperkirakan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 02 Mengidentifikasi metode penilaian | <p>2.1 Lokasi dan konteks dari penilaian telah dijelaskan secara terperinci</p> <p>2.2 Fasilitas dan alat – alat pendukung lainnya untuk melaksanakan penilaian telah teridentifikasi dan dicatat</p> <p>2.3 Metode penilaian untuk mengumpulkan bukti – bukti yang berhubungan dengan kompetensi yang akan dinilai, harus dievaluasi untuk:</p> <p>2.3.1 Jenis dan jumlah bukti yang diperlukan</p> <p>2.3.2 Keabsahannya</p> <p>2.3.3 Keandalannya</p> <p>2.3.4 Kejujuran</p> <p>2.3.5 Efektifitas biaya</p> <p>2.3.6 Urusan administrasi</p> <p>2.3.7 Karakter peserta</p> <p>2.4 Jumlah penguji dan kebutuhan lainnya dalam Panduan Penilaian telah ditentukan</p> <p>2.5 Petunjuk Panduan Penilaian telah diberikan kepada peserta</p> <p>2.6 Metode penilaian yang akan digunakan telah disetujui dan perubahan-perubahan dapat disesuaikan dengan keadaan peserta</p> <p>2.7 Bukti-bukti penunjang yang harus diperlihatkan atau diperagakan oleh peserta telah teridentifikasi</p> <p>2.8 Instruksi-instruksi yang diperlukan guna mengumpulkan data-data penunjang, dalam rangka menentukan keputusan harus didokumentasikan</p> <p>2.9 Penetapan Kriteria Unjuk Kerja telah disepakati oleh team penilai</p> <p>2.10 Mengkaitkan kompetensi lain yang masih berhubungan, secara utuh atau terpisah-pisah, untuk memperkuat kemampuan seseorang dari bukti-bukti yang dikumpulkan</p> |



| ELEMEN KOMPETENSI                                     | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | <p>2.11 Peraturan-peraturan mengenai Panduan Penilaian telah diputuskan</p> <p>2.12 Hal-hal yang dilarang, perbedaan-perbedaan dan keterbatasan-keterbatasan dalam Panduan Penilaian telah disepakati.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 03 Mengidentifikasi potensi perlengkapan penilaian    | <p>3.1 Perlengkapan penilaian yang tepat untuk keperluan pengumpulan bukti-bukti yang telah teridentifikasi dan dievaluasi, yang berhubungan dengan:</p> <p>3.1.1 Karakter dari orang yang akan dinilai</p> <p>3.1.2 Konteks penilaian</p> <p>3.1.3 Penguji</p> <p>3.2 Pembentukan team khusus untuk mengulas:</p> <p>3.2.1 Keandalan</p> <p>3.2.2 Keabsahan</p> <p>3.2.3 Kejujuran</p> <p>3.2.4 Berhubungan dengan konteks di tempat kerja</p> <p>3.2.5 Konteks terkini</p> <p>3.2.6 Mudah dimengerti</p> <p>3.2.7 Efektifitas biaya</p> <p>3.2.8 Penggunaan bahasa yang tepat</p> <p>3.2.9 Hasil tidak boleh bias</p> <p>3.3 Perubahan-perubahan terhadap metode dan hal-hal lainnya dapat dilakukan apabila diperlukan, guna menyesuaikan konteks, kompetensi, karakter orang yang akan dinilai</p> |
| 04 Uji coba metode penilaian dan perlengkapan lainnya | <p>4.1 Metode dan perlengkapan penilaian harus diuji coba terlebih dahulu.</p> <p>4.2 Hasil uji coba harus di buat laporan, meskipun tidak ada yang perlu dirubah.</p> <p>4.3 Penilai harus dilatih untuk menyusun perlengkapan penilaian secara teratur, konsisten dan sistimatis.</p> <p>4.4 Metode dan perlengkapan penilaian disiapkan sesuai dengan orang yang akan dinilai</p> <p>4.5 Tanggapan dari penilai dan orang yang dinilai harus disimpan dan dianalisa.</p> <p>4.6 Ketepatan metode penilaian dan penggunaannya serta bahasa harus ditetapkan.</p> <p>4.7 Perbaikan dan perubahan terhadap penilaian dapat Dilakukan bila diperlukan.</p>                                                                                                                                              |

| ELEMEN KOMPETENSI                 | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 05 Prosedur dokumentasi penilaian | <p>5.1 Hal-hal yang dapat mempengaruhi terhadap keputusan penilaian diidentifikasi dan didokumentasikan.</p> <p>5.2 Penyesuaian terhadap metode penilaian dan perlengkapannya yang disesuaikan dengan karakteristik orang yang akan dinilai, lalu didokumentasikan.</p> <p>5.3 Kriteria dalam pengambilan keputusan “Kompeten” atau belum “kompeten” ditinjau ulang dan disepakati bersama.</p> <p>5.4 Mencatat prosedur penilaian dan proses administrasi</p> |

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Penilaian ini dapat digunakan oleh :

- 1.1 Industri profesi / asosiasi perdagangan
- 1.2 Para training / guru dan para penilai
- 1.3 Pimpinan proyek / Manajer / Pegawai
- 1.4 Koordinator training dan penilai
- 1.5 Peserta / pegawai / pelajar
- 1.6 Teknisi / ahli bahasa, sastra, berhitung
- 1.7 Badan kebijaksanaan pemerintah
- 1.8 Asosiasi pekerja
- 1.9 Badan penasihat
- 1.10 Dewan penasihat dari industri terkait
- 1.11 Badan pendanaan
- 1.12 Pemerintah / kursus ketrampilan / lembaga-lembaga yang diakui

#### 2. Diperuntukan bagi :

- 2.1 Perusahaan
- 2.2 Divisi / departemen
- 2.3 Jabatan / pekerjaan
- 2.4 Sektor industri
- 2.5 Asosiasi profesional
- 2.6 Perdagangan
- 2.7 Sektor komunitas
- 2.8 Organisasi pemerintah

### PANDUAN PENILAIAN

#### 1. Kegunaan dari penilaian :

- 1.1 Menentukan kinerja seseorang
- 1.2 Klasifikasi karyawan
- 1.3 Memastikan kemampuan karyawan guna jenjang kepangkatan
- 1.4 Kualifikasi penghargaan

- 1.5Bukti atas kemampuan yang telah dicapai
- 1.6Pernyataan atas perkembangan yang telah dihasilkan
  - 1.7 Pengakuan atas pengalaman yang telah dimiliki atau kemampuannya saat ini.

**2. Ketepatan dalam menentukan bukti – bukti yang diperlukan, mempengaruhi**

- 2.1 Penghematan biaya
- 2.2Praktis
- 2.3 Fleksibel
- 2.4Ketrampilan komunikasi dari orang yang akan dinilai
- 2.5Pengalaman penilai dan karakteristik dari orang yang akan diuji

**3. Metode penilaian dapat merupakan gabungan dari :**

- 3.1 Pengamatan langsung dari produk atau kinerja
- 3.2Tugas yang harus dikerjakan
- 3.3Proyek-proyek
- 3.4Pertanyaan-pertanyaan secara tertulis maupun lisan
- 3.5Simulasi
- 3.6Laporan dari pihak ketiga, atau teman sekerja dan lainnya
- 3.7Bukti-bukti harus asli

**4. Penyesuaian terhadap metode penilaian dapat berupa :**

- 4.1Layanan bantuan (mis. Penerjemah, asisten, juru tulis dll.)
- 4.2Peralatan khusus
- 4.3Adaptasi teknologi
- 4.4Penilaian yang khusus dalam menghadapi seseorang yang sedang dirawat atau sakit.
- 4.5Penggunaan alat printer untuk segala ukuran

**5. Tenaga ahli tambahan terdiri dari:**

- 5.1Tenaga spesialis
- 5.2Ahli bahasa atau penterjemah
- 5.3Ahli penilai
- 5.4Wakil perusahaan dan pihak manajemen
- 5.5Wakil industri
- 5.6Wakil pekerja
- 5.7Orang yang mengetahui prosedur penilaian

**6 Keterbatasan pelaksanaan dapat meliputi:**

- 6.1Waktu yang tersedia
- 6.2Strategi penetapan biaya yang menyangkut penyediaan bukti – bukti
- 6.3Tenaga penilai
- 6.4Tenaga ahli yang membantu penilaian
- 6.5Orang yang akan dinilai, terbentur akan waktu dan kesibukannya
- 6.6Lokasi geografis

**7. Sistem pencatatan meliputi:**

- 7.1Dokumen-dokumen tersimpan secara manual
- 7.2Dapat diproses secara komputer
- 7.3 Gabungan antara komputer dan manual

**8. Sistim penilaian meliputi:**

- 8.1 Industri
- 8.2 Perusahaan
  - 8.3 Organisasi training
  - 8.4 Gabungan dari diatas

**9. Sistim penilaian harus bersifat khusus yang terdiri dari :**

- 9.1 Tujuan penilaian
- 9.2 Kompetensi yang dibutuhkan dari penilai
- 9.3 Prosedur penyimpanan dan kebijaksanaan
- 9.4 Perubahan metode penilaian bila diperlukan
- 9.5 Mekanisme dan prosedur kaji ulang / mengajukan permohonan
- 9.6 Proses mengkaji ulang dan evaluasi penilaian
- 9.7 Hubungan antara penilaian dan kualifikasi pelatihan / pengalaman, jenjang karyawan, pemberian upah, dan lainnya
- 9.8 Kebijakan perusahaan
- 9.9 Mekanisme penilaian yang berkualitas
- 9.10 Pembagian honor secara merata
- 9.11 Marketing / promosi penilaian
- 9.12 Hal-hal yang menyangkut dengan bukti-bukti yang diperlukan
- 9.13 Kerjasama

**10. Prosedur penilaian meliputi :**

- 10.1 Prosedur pencatatan
- 10.2 Mekanisme pengajuan permohonan / kaji ulang
- 10.3 Metode penilaian yang akan digunakan
- 10.4 Jumlah tenaga penguji
- 10.5 Perlengkapan penilaian
- 10.6 Bukti-bukti yang diperlukan
- 10.7 Lokasi
- 10.8 Waktu
- 10.9 Jumlah peserta
- 10.10 Penyesuaian metode penilaian dan perlengkapannya

**11. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus Dimiliki :**

Penilaian dapat dilaksanakan ditempat kerja atau secara simulasi

**12. Aspek kritis/ penting dalam penilaian**

- 12.1 Tujuan dari diadakannya penilaian, keterangan mengenai pengguna dan orang yang akan dinilai
- 12.2 Keterangan mengenai kompetensi yang akan dinilai, bukti-bukti yang diperlukan untuk memperkuat kemampuan
- 12.3 Mencatat tahapan-tahapan untuk mengembangkan prosedur penilaian, metode, proses uji coba dan perlengkapan lainnya yang disesuaikan dengan kriteria unjuk kerja.
- 12.4 Mencatat prosedur penilaian
- 12.5 Bagaimana cara menentukan kandidat atau pengguna yang akan dinilai dengan dikonsultasikan terlebih dahulu
- 12.6 Mengapa metode penilaian dan perlengkapannya dipilih secara khusus.
- 12.7 Bagaimana metode penilaian dan perlengkapannya di uji cobakan.

12.8 Bagaimana orang lain terlibat dalam pengembangan prosedur penilaian termasuk :

12.8.1 tenaga ahli yang mengkaji ulang materi penilaian, peran sertanya

12.8.2 tanggungjawabnya

12.8.3 karakteristik dari calon peserta yang akan diberi tugas, umpan balik

12.8.4 secara terinci

12.8.5 karakteristik dan hasil uji coba.

### 13. Kaitan dengan unit lain :

Unit kompetensi ini harus dinilai bersama-sama dengan unit “Mengembangkan peralatan penilaian”

Harus diperhatikan bagaimana caranya mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang bersifat umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa ada bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan sector tersebut .

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.067.01**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan Alat Penilaian**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk memilih, mengembangkan, mensyahkan dan mendokumentasikan alat-alat pengujian yang baru yang akan dipakai oleh penilai-penilai.

| ELEMEN KOMPETENSI                                   | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Identifikasikan Konteks dari Alat-alat Pengujian | <p>1.1 Tujuan dari pengujian, sasaran kelompok dan kompetensi atau standar dari unjuk kerja yang akan dinilai di identifikasikan.</p> <p>1.2 Bukti-bukti yang dibutuhkan untuk mengambil kesimpulan dari penilaian ini diidentifikasi</p> <p>1.3 Metode-metode pengujian di evaluasi untuk menetapkan alat-alat pengujian yang dibutuhkan , terutama sekali :</p> <p>1.3.1 Sumber-sumber dan alat-alat pengujian yang dibutuhkan.</p> <p>1.3.2 Lokasi dan konteks pengujian.</p> <p>1.3.3 Ketentraman tata usaha / administrasi</p> <p>1.3.4 Sifat-sifat yang khas dari target kelompok</p> <p>1.4 Sistem pengujian yang dibutuhkan yang berhubungan dengan alat-alat pengujian diidentifikasi :</p> <p>1.4.1 Tempat penyimpanan dan keamanan dari dokumen</p> <p>1.4.2 Personalia yang tepat dan kebutuhan-kebutuhan yang berbeda untuk menerima informasi mengenai alat-alat pengujian</p> <p>1.4.3 Evaluasi dan peninjauan proses</p> <p>1.4.4 Mekanisme kepastian kualitas</p> <p>1.5 Biaya pengembangan dari alat-alat pengujian, pelaksanaan dan peninjauan di perkirakan.</p> <p>1.6 Suatu rencana dari pengembangan alat-alat pengujian disiapkan.</p> |

| ELEMEN KOMPETENSI                                                 | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02 Buat Konsep Alat-alat pengujian yang sesuai dengan Perencanaan | <p>2.1. Alat-alat pengujian disusun untuk menilai kompetensi-kompetensi yang relevan :</p> <p>2.1.1 Format</p> <p>2.1.2 Bahasa, bilangan yang dibutuhkan</p> <p>2.1.3 Visual dan gambaran pendengaran</p> <p>2.1.4 Macam-macam pernyataan dan aktivitas</p> <p>2.1.5 Media</p> <p>2.1.6 Rangkaian aktivitas-aktivitas</p> <p>2.1.7 Pilihan aktivitas-aktivitas</p> <p>2.2. Alat-alat pengujian dikembangkan yang membutuhkan orang yang diuji untuk mendemonstrasikan komponen-komponen dari kompetensi tersebut.</p> <p>2.3. Alat-alat pengujian diperiksa sesuai dengan sifat-sifat khas sebagai berikut :</p> <p>2.3.1 Dapat dipercaya</p> <p>2.3.2 Keabsahan</p> <p>2.3.3 Keadlian</p> <p>2.3.4 Relevan / sesuai dengan konteks dari tempat kerja</p> <p>2.3.5 Ketepatan isi</p> <p>2.3.6 Ketentruman dalam pemakaian</p> <p>2.3.7 Keefektipan dalam biaya</p> <p>2.3.8 Menghindari prasangka</p> <p>2.3.9 Menguji bidang kompetensi-kompetensi yang dibutuhkan</p> <p>2.4. Penyesuaian-penyesuaian terhadap alat-alat dan cara-cara dilaksanakan sesuai yang dibutuhkan</p> |
| 03 Mengembangkan instruksi-instruksi untuk alat-alat pengujian    | <p>3.1. Mengembangkan Instruksi-instruksi untuk orang-orang yang akan dinilai dibuat konsepnya.</p> <p>3.2. instruksi-instruksi untuk mengurus setiap alat- alat penilaian dibuat konsepnya dimana termasuk :</p> <p>3.2.1 Sumber-sumbernya yang dibutuhkan untuk melaksanakan pengujian</p> <p>3.2.2 Konteks pemakaian alat</p> <p>3.3. Bukti kompetensi yang harus di demonstrasikan didokumentasikan dan dimasukkan ke dalam alat-alat pengujian</p> <p>3.4. Peraturan-peraturan untuk pembuktian dicatat dan dimasukkan dalam instruksi-instruksi.</p> <p>3.5 Peraturan-peraturan untuk pembuktian keputusan-keputusan didalam pengujian diidentifikasi dan bila ada batas-batasnya, variasi-variasi atau pembatasan-pembatasan pada alat-alat pengujian di spesifikasikan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| ELEMEN KOMPETENSI                   | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04 Panduan Alat-alat Pengujian      | <p>4.1 Alat-alat dipandu dengan contoh kecil yang dipilih dari berbagai target kelompok.</p> <p>4.2 Umpan balik dari contoh target kelompok masing-masing individu dan lainnya yang terlibat di dalam pelaksanaan panduan dipakai untuk mendirikan aman elemen-elemen yang tepat bagi alat-alat pengujian, khususnya yang berhubungan dengan :</p> <p>4.2.1 Ketentraman dalam pemakaian</p> <p>4.2.2 Bahasa dan literatur / bilangan yang dibutuhkan yang relevan dengan kompetensi-kompetensi</p> <p>4.2.3 Ketepatan bagi konteks pengujian dan kompetensi-kompetensi</p> <p>4.2.4 Keefektifan biaya-biaya / waktu bagi kandidat-kandidat dan penguji-penguji</p> <p>4.3 Perbaikan-perbaikan dan perubahan-perubahan terhadap alat-alat pengujian dilakukan bilamana dibutuhkan</p> |
| 05 Pengabsahan Alat-alat pengujian  | <p>5.1 Contoh yang memadai dari target kelompok yang akan diuji, dipilih.</p> <p>5.2 Penguji-penguji dilatih (bila diperlukan), untuk melaksanakan alat-alat pengujian secara konsekwen</p> <p>5.3 Alat-alat pengujian dilaksanakan pada contoh target jawaban-jawaban disusun dan dianalisa dan dimodifikasikan dan didokumentasikan.</p> <p>5.4 Setiap pengaruh yang bisa mempengaruhi atau yang bisa membuat prasangka dalam keputusan pengujian diidentifikasi dan didokumentasikan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 06 Penyelesaian Alat-alat Pengujian | <p>6.1 Pengabsahan dan perubahan-perubahan yang tepat dari alat-alat dimasukkan dalam cara pengujian.</p> <p>6.2 Dokumentasi dari kertas-kertas dan latar bentuk elektronika di simpan ditempat yang aman dan dapat diperoleh</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### BATASAN VARIABEL

1. Target kelompok boleh termasuk:
  - 1.1 Suatu perusahaan / divisi
  - 1.2 Suatu peran tugas / pekerjaan
  - 1.3 Suatu sektor industri
  - 1.4 Suatu assosiasi profesional
  - 1.5 Suatu perdagangan
  - 1.6 Suatu organisasi komunitas



### 1.7 Suatu organisasi pemerintahan

#### 2. Tujuan dari pengujian meliputi :

- 2.1 Menentukan unjuk kerja
- 2.2 Mengklarifikasikan seorang pegawai
- 2.3 Menegaskan kompetensi seorang pegawai yang bertujuan untuk kenaikan pangkat / tingkat pekerjaan
- 2.4 Kualifikasi untuk pemberian hadiah
- 2.5 Memberikan pernyataan atas hasil yang dicapai.
- 2.6 Menegaskan kemajuan didalam kemahiran / pelajaran kompetensi
- 2.7 Mengakui pelajaran sebelumnya atau kompetensi-kompetensi terkini.

#### 3. Bukti dari pengujian meliputi :

- 3.1 Jenis-jenis bukti boleh termasuk
- 3.2 Langsung
- 3.3 Tidak Langsung
- 3.4 Tambahan
- 3.5 Kombinasi dari yang diatas

#### 4. Bukti boleh diterjemahkan memakai berbagai kerangka surat keterangan meliputi :

- 4.1 Ukuran kerangka surat-surat keterangan
- 4.2 Bukti yang bertalian dengan standar-standar kompetensi
- 4.3 Prediksi unjuk kerja dari tempat kerja.
- 4.4 Ketetapan jenis-jenis bukti meliputi :
  - 4.4.1 Biaya yang efektif
  - 4.4.2 Kepraktisan
  - 4.4.3 Keterampilan berkomunikasi dari orang-orang yang akan diuji
  - 4.4.4 Pengalaman pengujian dan kebutuhan khusus dari orang-orang yang sedang di uji.
- 4.5 Komponen dari kompetensi termasuk meliputi :
  - 4.5.1 Keterampilan tugas
  - 4.5.2 Keterampilan tugas manajemen
  - 4.5.3 Keterampilan kemungkinan kejadian manajemen
  - 4.5.4 Keterampilan lingkungan pekerjaan / tugas
  - 4.5.5 Pemindahan dan pengaplikasian dari keterampilan-keterampilan dan pengetahuan akan konteks-konteks yang baru

#### 5. Sistem pengujian boleh dikembangkan/dan diabsahkan oleh :

- 5.1 Industri
- 5.2 Perusahaan
- 5.3 Organisasi pelatihan terdaftar
- 5.4 Suatu kombinasi yang diatas
- 5.5. Sistem pengujian harus ditetapkan sebagai berikut :
  - 5.5.1 Tujuan dari pengujian
  - 5.5.2 Kompetensi-kompetensi yang dibutuhkan dari penguji
  - 5.5.3 Cara-cara penyimpanan catatan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan

5.5.4 Apa saja penyesuaian-penyesuaian yang diperbolehkan pada metode-metode pengujian yang dibuat untuk orang yang sedang diuji dengan kebutuhan khusus.

6. Pertimbangan / peninjauan akan mekanisme-mekanisme dan cara-cara.
  - 6.1 Peninjauan dan evaluasi dari proses pengujian, klarifikasi pegawai, pemberian upah (bila dapat dipakai)
  - 6.2 Peraturan-peraturan yang relevan
  - 6.3 Kualitas mekanisme yang pasti
  - 6.4 Pembagian biaya-biaya secara adil ( bila dapat dipakai)
  - 6.5 Pengujian dari pemasaran / promosi
  - 6.6 Pembuktian rencana-rencana.
  - 6.7 Bantuan rencana-rencana (bila dapat dipakai)
  - 6.8 Rencana-rencana persekutuan (bila dapat dipakai)
  - 6.9 Penyesuaian yang diperbolehkan pada alat-alat pengujian termasuk :
    - 6.9.1 ketentuan dari dorongan servis-servis (misalnya pembaca, penterjemah, pembantu, ahli menulis)
    - 6.9.2 pemakaian perlengkapan khusus misalnya : word prosessor atau persneling daya angkat.
    - 6.9.3 teknologi yang dapat menyesuaikan diri.
    - 6.9.4 pengujian yang lebih tingkat diizinkan karena kelelahan atau pengobatan
    - 6.9.5 pemakaian kertas-kertas dengan versi cetakan yang besar
  - 6.10. Metode-metode pengujian boleh meliputi :
    - 10.1 Observasi langsung akan unjuk kerja atau produk
    - 10.2 Tugas-tugas yang praktis
    - 10.3 Proyek-proyek
    - 10.4 Pertanyaan secara tertulis / lisan / komputer
    - 10.5 Latihan-latihan simulasi
    - 10.6 Pertimbangan akan laporan-laporan dari pihak ketiga dan pribadi dan pengujian dengan cara memandang dengan tajam
    - 10.7 Pembuktian akan keaslian atas prestasi-prestasi sebelumnya
7. Cara bekerja yang tidak leluasa boleh meliputi :
  - 7.1 Waktu yang tersedia bagi pengujian
  - 7.2 Strategi pengumpulan yang berhubungan dengan bukti biaya.
  - 7.3 Tersedia nya penguji-penguji
  - 7.4 Tersedia nya ahli-ahli di bidang kejuruan yang akan diuji
  - 7.5 Tersedianya orang-orang yang sedang diuji karena keadaan seperti jadwal kerja, pergantian kerja.
  - 7.6 Letak geografis dari orang-orang yang sedang diuji

## 8. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 8.1 Pengetahuan akan standar kompetensi yang relevan, atau standar-standar unjuk kerja lainnya bila dapat dipakai.

- 8.2 Pengetahuan akan metodologi yang berbeda untuk pengembangan alat-alat pengujian
- 8.3 Keterampilan dalam memakai metodologi evaluasi khususnya yang berhubungan dengan percobaan alat-alat pengujian
- 8.4 Pemenuhan akan syarat-syarat dari hak cipta dan peraturan-peraturan pemerintah lainnya.
- 8.5 Bahasa dan keterampilan literatur untuk mengumpulkan dan menterjemahkan informasi yang relevan dan personalia yang tepat .
- 8.6 Keterampilan dalam merencanakan tugas pribadi termasuk memprediksikan akibat-akibatnya dan mengidentifikasi kemajuan-kemajuannya.
- 8.7 Keterampilan di dalam pemakaian kebijaksanaan-kebijaksanaan di tempat kerja dan cara-cara dan yang berhubungan dengan peraturan-peraturan pemerintah
- 8.8 Keterampilan dalam berkomunikasi yang sesuai dengan kebudayaan di tempat kerja.

## **PANDUAN PENILAIAN:**

### **1. Aspek kritical/Penting dalam Penilaian:**

Menemu kenali :

- 1.1 Pengujian memerlukan bukti dari produk-produk berikut yang harus dikumpulkan :
  - 1.1.1 Suatu perencanaan untuk pengembangan dari alat-alat pengujian
  - 1.1.2 Alat-alat pengujian dan instruksi-instruksi yang berhubungan di format terakhir . Ini harus merupakan suatu alat yang dapat dipakai bersamaan dengan suatu kumpulan instruksi-instruksi dari para penguji dan orang-orang yang sedang diuji
  - 1.1.3 Suatu laporan yang merupakan panduan alat-alat pengujian termasuk bila ada usulan perubahan-perubahan dan dibuat.
- 1.2 Pengujian memerlukan bukti dari proses berikut yang harus disediakan :
  - 1.2.1 Bagaimana mengidentifikasi target kelompok
  - 1.2.2 Bagaimana mempersiapkan rencana bagi pengembangan alat-alat pengujian
  - 1.2.3 Bagaimana mengabsahkan alat-alat pengujian
  - 1.2.4 Bagaimana alat-alat pengujian yang telah diselesaikan dimasukkan dalam cara pengujian.
  - 1.2.5 Konteks dari pengujian
  - 1.2.6 Pengujian boleh terjadi pada saat bekerja atau di dalam suatu simulasi ditempat kerja.

### **2. Kaitan dengan Unit lain:**

Unit kompetensi ini harus diuji berhubungan dengan Unit “Mengembangkan Prosedur Penilaian”.

**Kompetensi Kunci**

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.068.01**

**JUDUL UNIT : Merancang Program Pelatihan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk merancang pelatihan untuk mengidentifikasi hasil pelanggan dan bila perlu menerima pengakuan resmi.

| ELEMEN KOMPETENSI                      | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Menentukan keperluan dari pelatihan | 1.1 Peminat/pelaku diidentifikasi dan dicari keterangan untuk membuat tujuan dan kebutuhan pelatihan.<br>1.2 Bagan/sketsa dan tujuan pelatihan dalam hal keperluan pelaku dibuat.<br>1.3 Kompetensi standar yang perubahan / pergantiannya relevan untuk tujuan pelatihan dicari dan dinilai.<br>1.4 Perijinan dan peraturan atau peraturan pemerintah yang berhubungan/relevan dengan tujuan pelatihan diidentifikasi.<br>1.5. Pasar yang berpotensi untuk pekerjaan dan kesempatan karir untuk calon pelatihan dicatat dan didokumentasikan.<br>1.6. Hasil dari pemantauan kegiatan yang berhubungan dengan pelatihan dicari dan dianalisa. |
| 02 Identifikasi Data Peserta           | 2.1. Peserta yang berpotensi diidentifikasi.<br>2.2 Data peserta sejak awal dikembangkan dan diperiksa data tersebut untuk keperluan literature dan bahasa yang akan digunakan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 03 Mengembangkan Susunan Pelatihan     | 3.1. Moden inti yang terpilih diidentifikasi.<br>3.2. Hubungan antara unit kompetensi dari hasil pelatihan di dokumentasikan.<br>3.3. Dari awal sampai akhir pelatihan diidentifikasi dan didokumentasikan.<br>3.4. Prasyarat untuk pelatihan dan unit/modul khusus diidentifikasi dan didokumentasikan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| ELEMEN KOMPETENSI                                | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04 Menentukan Kebutuhan Pelatihan dan Penilaian  | <p>4.1. Orang yang tepat mengenai pelatih dan assessor / penilai yang professional dan kebutuhan kompetensi diidentifikasi.</p> <p>4.2. Kebutuhan pelatih dan penilai / assessor dipriksa untuk konsistensi dalam industri dan batasan-batasan penilaian.</p>                                                                                                                                                                                  |
| 05 Merumuskan Isi Pelatihan                      | <p>5.1. Unit kompetensi untuk peserta pelatihan di dapatkan dengan jelas.</p> <p>5.2. Level / tingkat unit kompetensi diidentifikasi dan didokumentasikan.</p> <p>5.3. Kebutuhan-kebutuhan pada latihan kerja lapangan dan penilaian diidentifikasi dan didokumentasikan.</p> <p>5.4. Metode penilaian dan bukti yang benar diidentifikasi dan didokumentasikan</p>                                                                            |
| 06 Mengembangkan Pemantauan pengaturan Pelatihan | <p>6.1. Persetujuan hasil konsultasi dirundingkan, didapatkan dan didokumentasikan dengan orang-orang yang berwenang dalam mekanisme pemantauan pelatihan yang berlangsung.</p> <p>6.2. Pengaturan-pengaturan di evaluasi untuk kemungkinan hasil pelatihan yang berlawanan dengan indikator kemampuan yang relevan, termasuk kompetensi standar perusahaan dan industri dan merumuskan dan mendokumentasikan kebutuhan peserta pelatihan.</p> |
| 07 Mengidentifikasi Karir / Jenjang Pendidikan   | <p>7.1. Antara awal dan akhir dari pelatihan dihubungkan dengan kesempatan di dalam pekerjaan dan pendidikan.</p> <p>7.2. Persetujuan didapatkan dan diidentifikasi dengan pelaksana pelatihan dan mendokumentasikannya tentang artikulasi penting dengan lebih tinggi atau hubungannya dengan kualifikasi</p>                                                                                                                                 |

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Instansi terkait dan kelompok yang relevan meliputi :

- 1.1 Asosiasi profesional
- 1.2 Asosiasi perusahaan
- 1.3 Asosiasi buruh
- 1.4 Wakil-wakil dari sekolah dan pendidikan yang lebih tinggi
  - 1.5 Pelajar berpotensi
  - 1.6 Pelatih dan Guru

- 1.7 Badan-badan yang berwenang
- 1.8 Mitra organisasi
- 1.9 Organisasi / Perusahaan
- 1.10 Badan Pelatihan
- 1.11 Sektor Industri
- 1.12 Badan Pemerintahan
- 1.13 Sektor Komunitas

**2. Lisensi, peraturan dan kebijakan pemerintah meliputi :**

- 2.1 Kualifikasi rencana kerja dan peraturan untuk pernyataan-pernyataan masalah dan pencapaian kualifikasi.
- 2.2 Kesempatan pekerjaan yang setara dan relevan dan hukum-hukum anti diskriminasi.
- 2.3 Pengaturan akreditasi atau perijinan yang relevan

**3. Pengaturan atau kesepakatan yang relevan pada butir berikut :**

- 3.1 Tujuan tujuan dari pelatihan dan penilaian
- 3.2 Masalah pengelolaan sumber daya manusia
- 3.3 Apa dan siapa yang akan dilatih / dinilai
- 3.4 Waktu pelatihan / penilaian
- 3.5 Kaitannya dengan fungsi sumber daya manusia
- 3.6 Mekanisme naik banding / penilaian ulang
- 3.7 Kriteria dalam memutuskan kompeten atau belum kompeten
- 3.8 Jumlah assessor
- 3.9 Perubahan yang diperbolehkan untuk prosedur penilaian
- 3.10 Kebutuhan penyimpanan data
- 3.11 Mengenali proses belajar sebelumnya / mengenali kompetensi yang berlaku
- 3.12 Pengembangan biaya dan sumber-sumbernya
- 3.13 Evaluasi
- 3.14 Perijinan

**4 Usulan kursus pelatihan meliputi :**

Jumlah dari program pelatihan / materi bisa dirancang dan didokumentasikan untuk:

- 4.1 Sesuai dengan sebagian atau seluruh kualifikasi
- 4.2 Diserahkan untuk penilaian resmi
- 4.3 Sesuai dengan kompetensi standar perusahaan / industri
- 4.4 Sesuai dengan tujuan dan objektivitas pelaku

**5. Data peserta pelatihan bisa meliputi :**

- 5.1 Secara umum atau kompetensi-kompetensi teknis dan pelanggan yang potensial.
- 5.2 Proses belajar sebelumnya (resmi atau tidak resmi) yang relevan dari pekerjaan.
- 5.3 Bahasa, literatur dan keterampilan menghitung.
- 5.4 Hasil kursus/pelatihan meliputi :
  - 5.4.1 kwalifikasi

- 5.4.2 unit kompetensi
- 5.4.3 hasil belajar (modul/program)

**6. Persyaratan dipenuhi untuk :**

- 7.1 Perijinan
- 7.2 Keanggotaan dari asosiasi profesional
- 7.3 Kesempatan untuk jenjang pendidikan berikutnya
- 7.4 Bekerja

**7. Pengaturan pemantauan pelatihan meliputi :**

- 7.1 Panel diskusi yang dilakukan oleh pengamat dari luar.
- 7.2 Umpan balik dari peserta, selama dan sesudah pelatihan.
- 7.3 Hasil survey dari perusahaan / industri mengenai hasil pelatihan.
- 7.4 Mekanisme moderat dari keputusan penilaian.
- 7.5 Melakukan evaluasi secara teratur di dalam atau di luar pelatihan.
- 7.6 Contoh dari evaluasi kompetensi.
- 7.7 Jaringan dari pelatih dan assessor yang termasuk dalam implementasi pelatihan.

**9. Orang-orang yang tepat bisa meliputi :**

- 9.1 Orang-orang yang mendukung (bagian administrasi)
- 9.2 Ahli teknik (ahli bahasa, ahli literature dari spesialis menghitung angka)
- 9.3 Supervisor / Manajer
- 9.4 Orang-orang pelatihan / penilaian
- 9.5 Organisasi pelatihan lainnya yang terkait.
- 9.6 Peserta baru dan lama.
- 9.7 Persyaratan kursus
- 9.8 Persyaratan masuk
- 9.9 Syarat minimal kompetensi yang harus dimiliki
- 9.10 Kesempatan ketempat kerja
- 9.11 Penempatan kerja
- 9.12 Penempatan lokasi
- 9.13 Mengakses fasilitas dan peralatan khusus
- 9.14 Minimal kompetensi yang harus diadakan oleh pelatih

**10. Kebutuhan penilaian meliputi :**

- 10.1 Minimal kompetensi yang harus diadakan oleh assessor
- 10.2 Keadaan penilaian termasuk lokasi, waktu dan sumber-sumbernya
- 10.3 Sumber-sumber informasi / dokumen mencakup:
- 10.4 Standar performance / kemampuan mencakup:
  - 10.4.1 standar kompetensi perusahaan / industri
  - 10.4.2 keperluan perijinan
  - 10.4.3 penjelasan / diskripsi mengenai pekerjaan
  - 10.4.4 prosedur standar operasi
- 10.5 Kondisi dari bidang jasa, peraturan pemerintah dan persetujuan bidang industri meliputi :
  - 10.5.1 Kesepakatan tempat kerja



- 10.5.2 Prosedur kesehatan dan keselamatan kerja.
- 10.6 Peraturan Pemerintah yang berlaku mencakup:
  - 10.6.1 Prosedur kesehatan dan keselamatan kerja sebagai kewajiban dari pimpinan, karyawan, pemasok dan kontraktor.
  - 10.6.2 Hubungan tempat kerja
  - 10.6.3 Kompensasi karyawan
  - 10.6.4 Kesempatan yang sama dan perkara anti diskriminasi.

## 11. Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :

- 11.1 Pengetahuan dari mekanisme untuk implementasi akses yang relevan dalam prinsip keadilan.
- 11.2 Pengetahuan dari standar kompetensi yang relevan untuk usulan pelatihan.
- 11.3 Pengetahuan dari akreditasi dari perijinan atau peraturan pemerintah.
- 11.4 Pengetahuan mengenai mekanisme pemantuan pelatihan.
- 11.5 Ijin pelaksanaan berikut kebutuhan untuk hak cipta dan peraturan pemerintah lainnya.
- 11.6 Bahasa dan keahlian literatur untuk mengumpulkan dan menterjemahkan informasi untuk berkomunikasi dengan pelaku dan orang-orang yang tepat.
- 11.7 Ketrampilan dalam perencanaan pekerjaan sendiri termasuk perkiraan-perkiraan yang berpengaruh dan mengidentifikasi perkembangan-perkembangan.
- 11.8 Ketrampilan dalam penerapan prosedur-prosedur peraturan pemerintah terkait dan peraturan tempat kerja mengenai kesehatan dan keamanan.

## PANDUAN PENILAIAN:

Penilaian dapat dilakukan di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi ditempat kerja.

### 1. Aspek Penting dalam Penilaian:

Menemu kenali

- 1.1 Dokumen pada identifikasi dan kepastian dari tujuan dan kebutuhan pelaku.
- 1.2 Keterangan usulan pelatihan.
- 1.3 Dokumentasi pelatihan.
- 1.4 Dokumentasi mekanisme pemantauan pelatihan.
- 1.5 Pembagian / penjabaran jenjang karir, termasuk kualifikasi awal dan akhir pelatihan.
- 1.6 Penilaian membutuhkan bukti dari proses berikutnya membutuhkan:
  - 1.6.7 Bagaimana kebutuhan pelaku diidentifikasi.
  - 1.6.8 Bagaimana data peserta diperiksa.
  - 1.6.9 Bagaimana data penilaian dan kebutuhan pelatihan diperiksa.
  - 1.6.10 Bagaimana pengaturan pemantauan pelatihan dikembangkan.

## 2. Kaitan dengan Unit lain:

Unit ini dari kompetensi dapat dinilai berhubungan dengan unit-unit yang sebagian dari bidang pekerjaan.

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### Kompetensi Kunci

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

**KODE UNIT : PAR.UJ03.069.01**

**JUDUL UNIT : Melatih Orang Lain dalam Keterampilan Bekerja**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan tentang ketrampilan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan dalam melatih seseorang di tempat kerja

| ELEMEN KOMPETENSI                          | KRITERIA UNJUK KERJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mempersiapkan pelatihan di tempat kerja | 1.1 Kebutuhan pelatihan ditemu kenali berdasarkan beberapa faktor<br>1.2 Identifikasi kebutuhan yang sangat spesifik melalui diskusi dengan rekan kerja yang akan dilatih<br>1.3 Dimana diperlukan, mengorganisir pelatihan untuk rekan sekerja masalah waktu dan tempat sesuai dengan peraturan perusahaan                                                                                                                |
| 02 Melatih rekan kerja di tempat kerja     | 2.1 Tujuan pelatihan dijelaskan kepada rekan kerja<br>2.2 Keterampilan spesifik yang harus dilatih dijelaskan dan ditunjukkan<br>2.3 Pengetahuan penting yang dibutuhkan dikomunikasikan<br>2.4 Pemahaman atau penerimaan rekan kerja yang dilatih dicek<br>2.5 Kesempatan kepada rekan kerja diberikan untuk mempraktekkan ketrampilan dan untuk bertanya<br>2.6 Umpan balik secara positif dan penuh dukungan diberikan. |
| 03 Tindak lanjuti pelatihan                | 3.1 Kemajuan dengan ketrampilan baru di tempat kerja dimonitor dan diberikan dukungan jika dibutuhkan<br>3.2 Perkembangan dilaporkan kepada orang yang berwenang<br>3.3 Identifikasi masalah performansi atau kesulitan kesulitan dengan pelatihan dan diperbaiki atau diserahkan kepada orang yang berwenang                                                                                                              |

## BATASAN VARIABEL

Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor usaha jasa pariwisata dan hospitalitas untuk keperluan pelatihan sebelum dipekerjakan, beberapa konteks industri kepariwisataan harus di sampaikan. Jika terfokus pada tempat usaha secara spesifik, pelatihan dan assessment harus memenuhi kebutuhan.

### 1. Keputusan pelaksanaan pelatihan dapat didasarkan atas:

- 1.1 Permintaan dari rekan kerja
- 1.2 Observasi supervisor atau manajer
- 1.3 Pengarahan dari rekan kerja lain

### 2. Pelatihan dapat dilaksanakan dalam berbagai konteks termasuk:

- 2.1 Selama jam kerja di tempat kerja
- 2.2 Sebelum atau sesudah jam kerja
- 2.3 Secara simulasi jauh dari tempat kerja

### 3 Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

Pengetahuan dan Keterampilan yang harus dikuasai :

- 3.1 Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang-bidang berikut ini diperlukan :
  - 3.1.1 Keterampilan yang dilatih yang kompeten.
  - 3.1.2 Prinsip pelatihan dasar seperti : penjelasan, demonstrasi, peninjauan, penjelasan siswa, demonstrasi iswa, umpan balik.
  - 3.1.3 Keterampilan berkomunikasi, khususnya dalam menggunakan teknik memberikan pertanyaan dan komunikasi lisan yang jelas.

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Assessment memerlukan adanya bukti proses yang harus disediakan:

- 1.1 Bagaimana kebutuhan stakeholder diidentifikasi
- 1.2 Bagaimana penelitian terhadap profil yang akan belajar
- 1.3 Bagaimana penelitian terhadap pelatihan dan assessment dilakukan
- 1.4 Bagaimana program monitoring dikembangkan

### 2. Aspek dalam Penilaian:

Menemu kenali

- 2.1 Kemampuan untuk menyediakan Pelatihan yang mendukung dengan umpan balik yang berguna
- 2.2 Komunikasi yang jelas
- 2.3 Pengetahuan tentang prinsip Pelatihan Dasar.

### 3. Kaitan dengan Unit lain:

Unit ini mempunyai hubungan yang sangat erat dengan unit Pelatihan yang lain dan penggabungan Pelatihan dan assessment dapat dilakukan bila diperlukan.

**Kompetensi Kunci**

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

## PELATIHAN

| NO | KODE UNIT        | JUDUL UNIT                                      |
|----|------------------|-------------------------------------------------|
| 1  | PAR.UJ.03.053.01 | Merencanakan Penilaian                          |
| 2  | PAR.UJ.03.054.01 | Melaksanakan Penilaian                          |
| 3  | PAR.UJ.03.055.01 | Memeriksa Penilaian                             |
| 4  | PAR.UJ.03.056.01 | Melatih Kelompok Kecil                          |
| 5  | PAR.UJ.03.057.01 | Merencanakan dan mempromosikan Pelatihan        |
| 6  | PAR.UJ.03.058.01 | Merencanakan Sejumlah Sesi Pelatihan            |
| 7  | PAR.UJ.03.059.01 | Melaksanakan Sesi Pelatihan                     |
| 8  | PAR.UJ.03.060.01 | Mereviu Pelatihan                               |
| 9  | PAR.UJ.03.061.01 | Menganalisis Persyaratan Kompetensi             |
| 10 | PAR.UJ.03.062.01 | Mendesain dan Menetapkan Sistem Pelatihan       |
| 11 | PAR.UJ.03.063.01 | Mendesain dan Menetapkan Sistem Penilaian       |
| 12 | PAR.UJ.03.064.01 | Mengelola Sistem Pelatihan dan Sistem Penilaian |
| 13 | PAR.UJ.03.065.01 | Mengevaluasi Pelatihan dan Sistem Penilaian     |
| 14 | PAR.UJ.03.066.01 | Mengembangkan Prosedur Penilaian                |
| 15 | PAR.UJ.03.067.01 | Mengembangkan Alat Penilaian                    |
| 16 | PAR.UJ.03.068.01 | Merancang Program Pelatihan                     |
| 17 | PAR.UJ.03.069.01 | Melatih Seseorang di Dalam Keterampilan kerja   |