



**STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA  
(SKKNI)**

**SKEMA**

**CERTIFIED LIAISON OFFICER SPECIALIST**

<b>No.</b>	<b>Kode Unit</b>	<b>Judul Unit Kompetensi</b>
1.	PAR.HT01.001.01	Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan
2.	PAR.HT01.002.01	Bekerja dalam lingkungan sosial yang beragam
3.	PAR.UJ03.003.01	Mengumpulkan dan menyajikan informasi
4.	PAR.HT03.058.01	Pertukaran informasi dalam bahasa percakapan
5.	N.823010.017.01	Menangani kegiatan acara protokoler
6.	PAR.UJ03.044.01	Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar

**KODE UNIT** : **PAR.HT01.001.01**

**JUDUL UNIT** : **Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan keterampilan antar-personal, komunikasi dan layanan pelanggan yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja dalam industri pariwisata dan perhotelan

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Berkomunikasi di tempat kerja	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Komunikasi dengan tamu dan kolega dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan</li><li>1.2. Gunakan bahasa dan nada yang cocok</li><li>1.3. Efek bahasa tubuh personal dipertimbangkan</li><li>1.4. Kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial diperlihatkan</li><li>1.5. Mendengar dan melontarkan pertanyaan secara aktif digunakan untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif</li><li>1.6. Konflik yang ada dan potensial diidentifikasi dan solusi dicari dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan</li></ul>
2. Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1. Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu, diidentifikasi secara benar dan produksi serta layanan yang tepat diberikan</li><li>2.2. Berkomunikasi yang ramah dan sopan selama melayani tamu</li><li>2.3. Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan yang dapat diterima dipenuhi dalam rangka waktu perusahaan yang dapat diterima</li><li>2.4. Kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan</li><li>2.5. Kekecewaan pelanggan cepat dikenali dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan</li><li>2.6. Keluhan pelanggan ditangani secara positif, sensitif dan sopan</li><li>2.7. Keluhan diacu pada orang yang tepat untuk tindak lanjut sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu</li></ul>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Menjaga standar presentasi personal	Standar tinggi presentasi personil dipraktekkan dengan pertimbangan: 3.1 lokasi kerja 3.2 isue-isue kebersihan, kesehatan dan keselamatan 3.3 persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus 3.4 perawatan kebersihan personil yang pantas 3.5 pakaian yang pantas
4. Bekerja dalam tim	4.1 Kepercayaan, dukungan dan hormat diperlihatkan kepada anggota tim dalam aktifitas sehari-hari 4.2 Perbedaan budaya dalam tim diakomodasikan 4.3 Tujuan kerja tim secara bersama dikenali 4.4 Tanggung jawab individu dan tugas-tugas diidentifikasi, diprioritaskan serta diselesaikan dalam rangka waktu yang ditentukan 4.5 Meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila dibutuhkan 4.6 Bantuan ditawarkan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi 4.7 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain di terima 4.8 Perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu diperhatikan, yang nantinya harus membicarakan kembali tujuan kerja tim

**BATASAN VARIABEL:**

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Tergantung kepada organisasi dan situasi tertentu, pelanggan meliputi namun tidak terbatas pada:
  - 2.1 anggota sektor pariwisata dan perhotelan lain
  - 2.2 individu atau kelompok internal
  - 2.3 penduduk setempat
  - 2.4 pengunjung
  - 2.5 media
  - 2.6 teman kerja/kolega
3. Pelanggan dengan kebutuhan tertentu meliputi:
  - 3.1 individu yang tidak mampu atau cacat
  - 3.2 kebutuhan kebudayaan tertentu
  - 3.3 anak-anak yang tidak ditemani
  - 3.4 para orang tua dengan anak-anak yang masih kecil
  - 3.5 wanita yang belum berumah tangga

## PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang  
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini dibutuhkan:
  - 1.1 kebutuhan dan harapan pelanggan yang berbeda yang sesuai dengan sektor industri
  - 1.2 pengetahuan komunikasi efektif yang berkaitan dengan:
    - 1.2.1 pendengaran
    - 1.2.2 pertanyaan
    - 1.2.3 komunikasi non-verbal
    - 1.2.4 pemahaman prinsip-prinsip kerja tim
2. Konteks penilaian  
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian wajib meliputi peragaan praktek baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Penilaian wajib didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang
3. Aspek penting penilaian
  - 3.1 Petunjuk harus meliputi kemampuan berkomunikasi efektif dengan pelanggan dan kolega yang didemonstrasikan (termasuk bagi yang memiliki kebutuhan tertentu) dalam jenis situasi yang dibutuhkan untuk peranan pekerjaan yang relevan. Petunjuk kompetensi harus berkaitan dengan konteks komunikasi yang berbeda dan konteks layanan pelanggan dan mungkin harus dikumpulkan selama suatu periode waktu
  - 3.2 Fokus dari unit ini beragam yang tergantung kepada variasi kultural dan persyaratan tertentu yang berlaku dalam situasi tertentu
4. Kaitan dengan unit-unit Lain  
Unit inti yang menopang kinerja efektif di seluruh unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih sesuai dengan unit layanan dan operasional lainnya

## Kompetensi Kunci

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

- KODE UNIT** : **PAR.HT01.002.01**
- JUDUL UNIT** : **Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Beragam**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan kesadaran berbudaya yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja di industri pariwisata dan perhotelan. Unit ini meliputi kesadaran berbudaya yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan dan bekerja dengan kolega dengan latar belakang yang berbeda

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang beragam	1.1. Pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok budaya dinilai dan diperlakukan dengan hormat dan kepekaan 1.2. Komunikasi lisan dan non-lisan mempertimbangkan perbedaan budaya 1.3. Dimana ada hambatan bahasa, usaha-usaha dilakukan untuk berkomunikasi dengan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang tersebut 1.4. Bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar diperoleh ketika dibutuhkan
2. Menangani Kesalahpahaman antar budaya	2.1 Hal-hal yang dapat menimbulkan kesalahpahaman di tempat kerja harus diidentifikasi 2.2 Kesulitan-kesulitan disampaikan pada orang yang tepat dan bantuan dicari dari ketua tim 2.3 Ketika kesulitan atau kesalah-pahaman terjadi, kemungkinan perbedaan budaya harus dipertimbangkan 2.4 Usaha-usaha dilakukan untuk memecahkan masalah kesalahpahaman dengan pertimbangan budaya 2.5 Hal-hal dan masalah diajukan pada ketua tim/penyelia yang tepat untuk tindak lanjut

**BATASAN VARIABEL :**

1. Unit ini berlaku terhadap seluruh sektor pariwisata and perhotelan
2. Perbedaan budaya meliputi namun tidak terbatas kepada perbedaan perbedaan alami berikut (hanya contoh):
  - 2.1 Ras
  - 2.2 Bahasa
  - 2.3 Cacat (kekurangan)
  - 2.4 Struktur keluarga
  - 2.5 Jenis kelamin
  - 2.6 Umur
  - 2.7 Pilihan jenis kelamin
3. Kemungkinan perbedaan kultural meliputi namun tidak terbatas kepada:
  - 3.1 bahasa yang digunakan
  - 3.2 cara menyampaikan

- 3.3 tingkat formalitas/informalitas
  - 3.4 tingkah laku yang tersirat
  - 3.5 etika kerja
  - 3.6 kerapian pribadi
  - 3.7 tuntutan keluarga
  - 3.8 hari libur yang diakui
  - 3.9 kebiasaan atau tradisi
  - 3.10 kebutuhan khusus
  - 3.11 produk yang disukai
4. Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan bahasa:
    - 4.1 bertemu dan memberi salam pada pelanggan
    - 4.2 memberikan pengarahan yang sederhana
    - 4.3 memberikan instruksi yang sederhana
    - 4.4 menjawab pertanyaan yang sederhana
    - 4.5 menyiapkan, melayani, dan membantu pelanggan
    - 4.6 menerangkan barang-barang dan jasa
  5. Organisasi luar meliputi namun tidak terbatas pada:
    - 5.1 jasa penerangan
    - 5.2 layanan diplomatis
    - 5.3 organisasi buday lokal
    - 5.4 instansi pemerintah yang sesuai

**PANDUAN PENILAIAN:**

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang  
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti-bukti keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
  - 1.1 prinsip-prinsip yang menunjang kewaspadaan budaya
  - 1.2 pengakuan atas kelompok budaya yang berbeda di Indonesia / masyarakat internasional
  - 1.3 pengetahuan dasar dari rakyat Indonesia dan non-pribumi
  - 1.4 pengakuan atas berbagai kelompok turis-turis manca negara sesuai dengan sektor dan tempat kerja individu)
  - 1.5 prinsip-prinsip kesempatan yang rata bagi karyawan dan kebijakan anti diskriminasi yang diterapkan pada karyawan-karyawan secara individual
2. Konteks penilaian  
Unit ini wajib dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktek baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Penilaian ini wajib didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang
3. Aspek penting penilaian
  - 3.1 Petunjuk wajib meliputi pengetahuan yang didemonstrasikan dari apa makna 'sadar secara budaya' dan kemampuan yang didemonstrasikan untuk berkomunikasi secara efektif dengan beragam latar belakang sebagaimana dibutuhkan untuk peran kerja yang berkaiatan. Petunjuk kompetensi sebaiknya berkaitan dengan komunikasi yang berbeda dan konteks layanan pelanggan serta dikumpulkan selama suatu periode waktu

3.2 Fokus dari unit ini beragam tergantung kepada konteks budaya dari tempat kerja dan latar belakang budaya individu. Penilaian wajib mempertimbangkan variasi kultural dan persyaratan yang berlaku dalam situasi tertentu

4. Kaitan dengan unit-unit lain

Ini adalah unit inti yang menopang kinerja efektif diseluruh unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih dalam kaitannya dengan unit-unit operasional dan layan lain. Unit ini juga memiliki kaitan yang erat dengan Bekerja Dengan Kolega dan Pelanggan dan pengulangan dalam pelatihan harus dihindari

**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.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

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mencari Informasi	1.1. Sumber informasi mutakhir dan akurat diidentifikasi secara tepat 1.2. Sumber informasi dinilai apakah masih relevan dan dapat di gunakan 1.3. Informasi didapatkan sesuai dengan batas waktu yang di berikan
2. Mempersiapkan dan Menyajikan Informasi	2.1 Informasi dipilih sesuai dengan kebutuhan khusus 2.2 Jika diperlukan membuat tulisan yang meliputi semua informasi yang sesuai 2.3 Informasi di sajikan secara jelas dan singkat 2.4 Informasi disampaikan secara professional sesuai dengan lingkungannya 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 kritical/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.HT03.058.01**
- JUDUL UNIT** : **Pertukaran Informasi dalam Bahasa Percakapan**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran, yang berhubungan dengan pelanggan berbahasa Inggris, dan harus memahami Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyediakan dan meminta informasi tentang topik yang sudah familiar	1.1. Menangani teknik percakapan untuk memeriksa pemahaman a.l., meminta klarifikasi, meminta pengulangan 1.2. Menggunakan bentuk pertanyaan yang tepat untuk memperoleh informasi 1.3. Menggunakan konstruksi tata bahasa untuk menyampaikan maksud secara jelas 1.4. Menyediakan keterangan perorangan a.l., nama, tanggal dan negara kelahiran, pekerjaan, dan nomor telepon
2. Menunjukkan pemahaman atas struktur percakapan secara kebetulan	2.1 Membuka dan menutup percakapan tidak resmi secara tepat a.l., menggunakan kata salam yang umum – ‘How are you?’ 2.2 Menggunakan teknik klarifikasi dan timbal balik 2.3 Berhubungan dengan perayaan yang familiar dengan menggunakan kalimat-kalimat yang familiar dan bahasa informal
3. Menangani keluhan	3.1 Memahami arti umum dari keluhan dengan mendengarkan kata-kata utama 3.2 Mendemonstrasikan pemahaman dengan mengulangi kalimat keluhan tersebut 3.3 Menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan atau dapat menyarankan orang yang tepat untuk diajak bicara

**BATASAN VARIABEL:**

1. Berhadapan
2. Dua pembicara
3. Percakapan terbatas bagi personil atau informasi yang sangat familiar
4. Pertukaran singkat.
5. Tanggapan lambat, ragu-ragu dapat diterima.
6. Bahasa tubuh dapat diandalkan untuk membantu pemahama

**PANDUAN PENILAIAN:**

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang  
 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
  - 1.1 susunan kata/kalimat dasar
  - 1.2 pengetahuan terbatas tentang *verb tenses*

- 1.3 bentuk pertanyaan dasar
- 1.4 rumus tanggapan
- 1.5 kemampuan menangkap makna kata/kalimat utama
- 2. Konteks penilaian  
Unit ini dapat dinilai di tempat kerja. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik di tempat kerja maupun dalam lingkungan pelatihan. Hal ini didukung oleh jenis metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang
- 3. Aspek penting penilaian  
Penerapan komunikatif – pesan yang dimengerti meskipun instruksi tidak betul secara gramatika
- 4. Kaitan dengan unit lain
  - 4.1 Unit ini merupakan unit dengan syarat mutlak untuk unit bahasa Inggris berikut:  
Listening dan Speaking Tingkat 2
  - 4.2 Standar Kompetensi Hotel dan Restoran  
Mengacu pada matriks untuk melihat hubungan antara unit ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran

**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	-
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1

**KODE UNIT** : N.823010.017.01  
**JUDUL UNIT** : **Menangani Kegiatan Acara Protokoler**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menangani kegiatan protokoler

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi kategori tamu atau delegasi yang akan datang	1.1. <b>Daftar tamu</b> disusun 1.2. <b>Profil tamu</b> , diidentifikasi 1.3. Kehadiran tamu dikonfirmasi ulang
2. Merencanakan susunan acara	2.1 <b>Keinginan, kebutuhan dan kebiasaan</b> tamu, diidentifikasi 2.2 Susunan acara dibuat sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan kebiasaan tamu 2.3 Susunan acara <b>dianalisis</b> kelebihan dan kekurangannya 2.4 Susunan acara dikembangkan berbagai alternatifnya
3. Menetapkan susunan acara	3.1 Susunan acara dibuat 3.2 Susunan acara ditetapkan

**BATASAN VARIABEL:**

1. Konteks Variabel

- 1.1. Unit ini berlaku untuk melakukan persiapan kerja, melakukan persiapan pelanggan yang digunakan untuk menangani kegiatan protokoler pada sektor pariwisata bidang MICE.
- 1.2. Yang dimaksud **daftar tamu** meliputi berikut ini namun tidak terbatas pada:
  - 1.2.1 Gender
  - 1.2.2 Gelar
  - 1.2.3 Jabatan/Organisasi
- 1.3. Yang dimaksud **profile tamu** meliputi berikut ini namun tidak terbatas pada:
  - 1.3.1 Pemerintahan
  - 1.3.2 Swasta
  - 1.3.3 Organisasi
  - 1.3.4 Nasional
  - 1.3.5 Internasional
  - 1.3.6 Regional
  - 1.3.7 Tokoh Adat
- 1.4. Yang dimaksud **keinginan, kebutuhan, dan kebiasaan tamu** meliputi berikut ini namun tidak terbatas pada:
  - 1.4.1 Selera Tamu
  - 1.4.2 Bentuk Pelayanan
  - 1.4.3 Dietery

- 1.5. Yang dimaksud **dianalisis** meliputi berikut ini namun tidak terbatas pada:
  - 1.5.1 Fasilitas
  - 1.5.2 Persiapan
  - 1.5.3 Daftar Tamu
  - 1.5.4 Profile Tamu
  - 1.5.5 Kehadiran Tamu
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Komputer
    - 2.1.2 Sambungan Internet
    - 2.1.3 Flashdisk
    - 2.1.4 Kamera
    - 2.1.5 LCD Projector + Screen
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Alat Tulis Kantor
    - 2.2.2 Alat Komunikasi
3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
  - 3.2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata
4. Norma dan standar:
  - 4.1 Norma  
(Tidak Ada)
  - 4.2 Standar  
(Tidak ada.)

**PANDUAN PENILAIAN:**

1. Konteks Penilaian
  - 1.1. Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
  - 1.2. Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja
  - 1.3. Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan
  - 1.4. Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan
  - 1.5. Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di workshop dan atau di tempat kerja
2. Persyaratan Kompetensi
  - 2.1 N.823010.001.01 : Merencanakan Konsep Kegiatan MICE
3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Prosedur Tata Protokoler
    - 3.1.2 Jenis – jenis Tamu
    - 3.1.3 Etika

- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Komunikasi
  - 3.2.2 Menguasai Bahasa Asing
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Santun
  - 4.2 Ramah Tamah
  - 4.3 Disiplin
  - 4.4 Persuasif
  - 4.5 Asertif
- 5. Aspek Kritis :
  - 5.1 Kemampuan mengidentifikasi jenis – jenis tamu
  - 5.2 Kemampuan menyelesaikan masalah terkait tamu

- 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"

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
<p>1. Berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan dasar dan sehari-hari ditempat kerja serta kegiatan pelayanan pelanggan</p>	<p>1.1. Istilah, ungkapan, dan bahasa tubuh untuk memperjelas komunikasi secara lisan dimengerti dan digunakan terutama yang berkaitan dengan:</p> <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> <p>1.2. Mengerti dan menggunakan kalimat yang sopan dan ramah serta mengetahui kapan harus memakai kalimat resmi atau tidak resmi dalam kegiatan seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.2.1 Menyambut</li> <li>1.2.2 memberikan salam perpisahan</li> <li>1.2.3 meminta maaf dan</li> <li>1.2.4 mengucapkan terima kasih</li> </ul>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
2. Berbicara melalui telepon	2.1 Salam diberikan dengan benar termasuk menyebutkan nama perusahaan 2.2 Bantuan dan menentukan tujuan telepon ditawarkan 2.3 Penelepon diminta untuk menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki 2.4 Apabila diperlukan, meminta maaf kepada penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat 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 kepada 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
- 4.4 Memberikan petunjuk, jadwal dan aturan lainnya
- 4.5 Memilih menu makanan
- 4.6 Membantu mengecek prosedur masuk dan keluar
- 4.7 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 di akses 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 Kritisal/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