



KEMENTERIAN
KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA



PROGRAM

PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI

FRONT OFFICE MANAGEMENT

KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN R.I.
DIREKTORAT JENDERAL PEMBINAAN PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS
DIREKTORAT BINA STANDARDISASI KOMPETENSI DAN PELATIHAN KERJA
Jl. Gatot Subroto Kav. 51 Lt.6A Jakarta Selatan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT Program Pelatihan Berbasis Kompetensi dengan judul ***“Front Office Management”*** dapat tersusun dengan baik.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 2016 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional, mengamanahkan bahwa setiap penyusunan program pelatihan kerja berbasis kompetensi harus mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja yang meliputi Standar Kompetensi Internasional, Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), atau Standar Kompetensi Khusus.

Program pelatihan ini menjadi acuan dalam pelaksanaan pelatihan kerja, baik yang diselenggarakan oleh lembaga pelatihan kerja pemerintah khususnya Balai Latihan Kerja (BLK) maupun Lembaga Pelatihan Kerja Swasta (LPKS). Dengan menjadikan program pelatihan ini sebagai acuan diharapkan lulusan pelatihannya sesuai kebutuhan kompetensi dari dunia usaha maupun dunia industri.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan tuntunan kepada kita semua dalam melakukan berbagai upaya untuk menunjang proses pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi guna menghasilkan tenaga kerja yang kompeten dan berdaya saing tinggi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, Mei 2022


Direktur
Bina Standardisasi Kompetensi
dan Program Pelatihan
Muchtari Azis, ST.MT
NIP. 19680505 199703 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
PROGRAM PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI	1
1. Nama Pelatihan	4
2. Jenis Program Pelatihan	4
3. Tujuan Pelatihan	4
4. Kemungkinan Jabatan	4
5. Persyaratan Peserta Pelatihan	4
6. Persyaratan Instruktur	4
KURIKULUM PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI	5
I. Kelompok Unit Kompetensi.....	6
II. Pelatihan di tempat kerja (OJT)	6
III. Kelompok Penunjang	6
SILABUS PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI.....	7
DAFTAR PERALATAN DAN BAHAN YANGDIGUNAKAN.....	28
PENYUSUN	

PROGRAM PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI

- 1 Nama Pelatihan : Front Office Management
- 2 Jenjang Program Pelatihan : KKNI Level 4
- 3 Tujuan Pelatihan : Setelah mengikuti pelatihan ini peserta mampu menyediakan layanan akomodasi reception berpedoman pada Standar Prosedur di Hotel
- 4 Kemungkinan Jabatan : 1. *Guest Service Supervision*
- 5 Persyaratan Peserta Pelatihan :
 - 5.1 Pendidikan : Minimal SMK / SLTA sederajat
 - 5.2 Pelatihan : -
 - 5.3 Pengalaman Kerja : -
 - 5.4 Jenis Kelamin : Pria – Wanita
 - 5.5 Umur : Minimal 18 Tahun
 - 5.6 Kesehatan : Sehat jasmani dan rohani, tidak ada cacat yang dapat mengganggu aktivitas praktek
 - 5.7 Persyaratan Khusus : -
- 6 Persyaratan Instruktur :
 - 6.1 Pendidikan Formal : Minimal D3 Perhotelan/Pariwisata
 - 6.2 Kompetensi Metodologi : Memiliki Sertifikat Kompetensi Metodologi/Akta 4
 - 6.3 Kompetensi Teknis : Memiliki Kompetensi Teknis di Bidang Front Office/Perhotelan
 - 6.4 Pengalaman Kerja : Minimal 1 tahun
 - 6.5 Kesehatan : Sehat jasmani dan rohani, tidak ada cacat yang dapat mengganggu aktivitas praktek
 - 6.6 Persyaratan Khusus : 1. Mampu mengoperasikan komputer.
2. Mampu berbahasa Inggris pasif

KURIKULUM PELATIHAN BERBASISI KOMPETENSI

NO	MATERI PELATIHAN	KODE UNIT	PERKIRAAN WAKTU PELATIHAN (JP)
I.	KELOMPOK UNIT KOMPETENSI		
	1.1 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan	I.55HDR00.149.2	8
	1.2 Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam	I.55HDR00.150.2	8
	1.3 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan Dan Keamanan Di Tempat Kerja	I.55HDR00.151.2	8
	1.4 Mengembangkan Pengetahuan tentang Industri Perhotelan	I.55HDR00.152.2	16
	1.5 Memperbaharui Pengetahuan Lokal	I.55HDR00.153.2	8
	1.6 Mempromosikan produk dan jasa kepada Pelanggan	I.55HDR00.154.2	16
	1.7 Menangani Situasi Konflik	I.55HDR00.155.2	16
	1.8 Menyediakan Pertolongan Pertama	I.55HDR00.163.2	8
	1.9 Melaksanakan Prosedur Administrasi	I.55HDR00.164.2	16
	1.10 Melakukan Percakapan Singkat di Telepon	I.55HDR00.207.2	16
	1.11 Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar	I.55HDR00.217.2	32
	1.12 Melakukan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan Dengan Industri Pariwisata	I.55HDR00.218.2	8
	1.13 Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata	I.55HDR00.219.2	16
	1.14 Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum	I.55HDR00.226.2	16
	1.15 Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman	I.55HDR00.229.2	16
	1.16 Mencari dan Mendapatkan Data Komputer	I.55HDR00.250.2	16
	1.17 Memproses Reservasi	I.55HDR00.001.2	40
	1.18 Menyediakan layanan akomodasi reception	I.55HDR00.002.2	40
	1.19 Memelihara catatan keuangan	I.55HDR00.003.2	24
	1.20 Memproses transaksi keuangan	I.55HDR00.004.2	24

	1.21 Melakukan Komunikasi Melalui Telepon	I.55HDR00.006.2	24
	1.22 Melaksanakan Audit malam	I.55HDR00.007.2	8
	1.23 Menyediakan Jasa Porter	I.55HDR00.009.2	16
	1.24 Menerima dan Menyimpan Barang	I.55HDR00.168.2	16
	1.25 Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur	I.55HDR00.170.2	16
	1.26 Menyediakan Layanan Valet/Butler	I.55HDR00.216.2	16
	1.27 Mengelola Secara Efektif Penggunaan Sumber Daya Manusia	I.55HDR00.239.2	16
	1.28 Mengawasi dan memesan barang	I.55HDR00.242.2	16
	1.29 Menjelaskan Fasilitas dan Pelayanan Hotel	I.55HDR00.248.2	16
	1.30 Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer	I.55HDR00.255.2	16
	1.31 Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan	I.55HDR00.158.2	16
	1.32 Merencanakan Sejumlah Sesi Pelatihan	I.55HDR00.180.2	16
	1.33 Menggunakan Bahasa Lisan untuk Negosiasi Pertukaran Informasi yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel	I.55HDR00.208.2	8
	1.34 Mengevaluasi Penilaian Kinerja Staf	I.55HDR00.227.2	8
	1.35 Membaca dan Menulis Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut	I.55HDR00.228.2	24
	1.36 Melakukan Analisa Kebutuhan Pelatihan	I.55HDR00.240.2	16
	Jumlah I		600
II.	KELOMPOK PENUNJANG		
	2.1 <i>Soft Skills</i>	-	50
	2.2 Literasi Digital		40
	2.3 Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)		40
	2.4 Produktifitas		40
	2.5 <i>Workshop Management</i>		30
	2.6 Proyek Akhir		120
	Jumlah II	-	320
	Jumlah I s.d. II	-	920
III.	PROGRAM PEMAGANGAN	3 bulan	

SILABUS PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI

I. KELOMPOK UNIT KOMPETENSI

1.1. Unit Kompetensi : Melakukan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.149.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 8 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/~~Blended~~

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Melakukan komunikasi ditempat kerja 2. Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal 3. Menjaga standar kinerja persentasi personal 4. Melakukan kerja dalam tim	1. Terciptanya kerjasama yang kondusif dengan kolega dan pelanggan	1. Mampu berkomunikasi dengan tamu dan kolega secara terbuka, profesional, ramah dan sopan 2. Dapat menawarkan bantuan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi 3. Mampu mengidentifikasi Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu secara benar agar dapat diberikan layanan yang sesuai	1. Dasar – Dasar Komunikasi efektif 2. Konsep Pelayanan Prima 3. Manajemen Konflik 4. Jenis – Jenis Kebutuhan Pelanggan 5. Kepuasan Pelanggan 6. Prosedur menawarkan bantuan kepada kolega dan pelanggan 7. Prinsip - Prinsip K3 8. Prinsip – Prinsip bekerja dalam tim 9. Budaya Kerja
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.2. Unit Kompetensi : Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.150.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 8 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Melakukan Komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang beragam 2. Menangani kesalahan pahaman antar budaya	Terciptanya pelaksanaan kerja dalam lingkungan sosial yang beragam sesuai dengan standar perusahaan	1. Dapat melakukan komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang beragam dengan sopan dan ramah 2. Dapat menangani kesalahpahaman antar budaya secara bijak dan tepat	1. Pengertian budaya local 2. Unsur-unsur terciptanya budaya 3. Prinsip- prinsip yang menunjang kesadaran berbudaya 4. Cara menilai dan memperlakukan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang beragam 5. Berkomunikasi lisan non lisan dengan pelanggan dengan mempertimbangkan perbedaan budaya secara toleransi 6. Identifikasi hal-hal yang menimbulkan kesalahpahaman 7. Usaha –usaha untuk memecahkan masalah kesalahpahaman 8. Prinsip prinsip persamaan kesempatan dan kebijakan anti diskriminasi
Asesmen			

1.3. Unit Kompetensi : Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan Dan Keamanan Di Tempat Kerja

Kerja Kode Unit : I.55HDR00.151.2

Perkiraan Waktu Pelatihan : 8 JP @ 45 menit

Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Mengikuti prosedur tempat kerja dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan 2. Menangani situasi darurat 3. Menjaga standar presentasi perorangan yang aman	1. Bekerja sesuai prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan serta akurasi penanganan situasi darurat dalam industri pariwisata dan perhotelan 2. Ketepatan pemakaian seragam pemadam kebakaran dan peralatan kerja dalam industri pariwisata dan perhotelan.	1. Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di diikuti sesuai dengan kebijakan perusahaan 2. Situasi darurat yang potensial segera di tindaklanjuti sesuai dengan prosedur keadaan darurat 3. Pemilihan jenis bahan seragam pemadam kebakaran (fire retardant).	1. Pemahaman Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan keamanan di tempat kerja 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja 3. Pengetahuan macam-macam situasi darurat 4. Pengenalan prosedur penanganan situasi darurat 5. Pemahaman tentang jenis bahan seragam pemadam kebakaran.
Asesmen			

*coret yang tidak perlu

1.4. Unit Kompetensi : Mengembangkan Pengetahuan tentang Industri Perhotelan
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.152.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Mencari informasi tentang industri perhotelan 2. Meningkatkan pengetahuan bidang industri perhotelan	1. Mampu menerapkan segala pengetahuan tentang hal-hal yang berkaitan dengan industri perhotelan	1. Sumber-sumber informasi dunia perhotelan diakses dan diterapkan secara benar dan dapat ditingkatkan 2. Melakukan riset baik formal maupun tidak formal dan hasilnya diberikan kepada kolega dan pelanggan dibidang industri perhotelan	1. Keterampilan dalam akses informasi online maupun offline 2. Pengetahuan penggunaan peralatan untuk akses informasi 3. Penggunaan metodologi yang sesuai 4. Data yang diperoleh disajikan dengan bahasa yang baik dan benar
Asesmen			

*coret yang tidak perlu

1.5. Unit Kompetensi : Memperbaharui Pengetahuan Lokal
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.153.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 8 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Mengembangkan pengetahuan lokal 2. Memperbaharui pengetahuan lokal	1. Tersedianya informasi terkait pengetahuan lokal di sektor pariwisata	1. Mengidentifikasi sumber-sumber informasi mengenai pengetahuan lokal 2. Memperbaharui pengetahuan lokal serta menyampaikan kepada pelanggan dan rekan kerja	1. Informasi terkait perusahaan, transport lokal, daya tarik lokal dan tradisi lokal 2. Pemanfaatan teknologi untuk mengenal budaya lokal 3. Komunikasi yang efektif 4. Pengetahuan seni dan budaya.
Asesmen			

*coret yang tidak perlu

1.6. Unit Kompetensi : Mempromosikan Produk dan Jasa kepada Pelanggan
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.154.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Mengembangkan pengetahuan produk/jasa dan pasar 2. Mendorong pelanggan menggunakan dan membeli produk dan jasa	1. Ketepatan dalam melakukan penjualan dan mempromosikan produk/jasa sesuai standar perusahaan	1. Memperoleh informasi mengenai pengetahuan produk/jasa yang dimiliki serta memperbaruinya melalui riset formal dan informal 2. Menggunakan teknik penjualan untuk mendorong penggunaan dan pembelian produk/jasa sesuai dengan standar perusahaan 3. Mempromosikan produk/jasa kepada konsumen untuk mencapai tujuan perusahaan	1. Pengetahuan tentang produk dan jasa perusahaan 2. Identifikasi target pasar 3. Produk dibuat sesuai hasil riset 4. Teknik penjualan sesuai standar perusahaan 5. Cara-cara promosi yang tepat 6. Media promosi yang sesuai
Asesmen			

*coret yang tidak perlu

1.7. Unit Kompetensi : Menangani Situasi Konflik
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.155.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/~~Blended~~

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Mengidentifikasi situasi konflik 2. Memecahkan situasi konflik 3. Memberi tanggapan terhadap keluhan pelanggan	1. Mampu menerapkan prosedur penanganan konflik sesuai SOP	1. Sumber konflik diidentifikasi dengan tepat 2. Konflik diselesaikan dengan tepat	1. Pengertian konflik dan sumbernya 2. Prosedur penanganan konflik 3. Keluhan pelanggan 4. Komunikasi efektif
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.8. Unit Kompetensi : Menyediakan Pertolongan Pertama
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.163.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 8 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Memilih dan menata peralatan 2. Memberikan perawatan yang tepat 3. Memonitor situasi 4. Menyiapkan laporan insiden	1. Mampu menyiapkan dan melaksanakan pertolongan pertama pada kondisi yang dibutuhkan	1. Peralatan pertolongan pertama disiapkan dengan tepat 2. Prosedur perawatan peralatan pertolongan pertama dilaksanakan 3. Prosedur pertolongan pertama dilaksanakan dengan tepat	1. Peralatan pertolongan pertama 2. Identifikasi sifat kecelakaan dan sebabnya 3. SOP perusahaan dalam pertolongan pertama 4. Dokumentasi hasil kecelakaan
Asesmen			

*coret yang tidak perlu

1.9. Unit Kompetensi : Melaksanakan Prosedur Administrasi
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.164.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Memproses dokumen-dokumen kantor 2. Membuat draft korespondensi yang sederhana 3. Menjaga sistem dokumen	1. Ketepatan dalam melaksanakan prosedur administrasi sesuai dengan standar perusahaan	1. Memproses dokumen perusahaan dalam jangka waktu yang telah ditentukan 2. Menggunakan perlengkapan kantor secara benar 3. Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam proses administrasi 4. Menyimpan dokumen perusahaan sesuai dengan prosedur keamanan	1. Penggunaan komputer dan alat yang terkait dengan sistim administrasi 2. Penggunaan bahasa yang tepat 3. Penggunaan media penyimpanan yang tepat 4. Prosedur menyimpan dokumen
Asesmen			

*coret yang tidak perlu

1.10. Unit Kompetensi : Melakukan Percakapan Singkat di Telepon
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.207.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Memberikan tanggapan terhadap telepon masuk 2. Menerima pesan 3. Mengakhiri hubungan telepon 4. Membuat hubungan telepon	1. Mampu memberikan salam, menawarkan bantuan kemudian mencatat dan mengkonfirmasi pesan tamu serta mengakhiri percakapan dengan sopan 2. Membuat tujuan percakapan	1. Memberikan salam dan menawarkan bantuan sesuai standar perusahaan 2. Mencatat dan mengkonfirmasi pesan tamu dengan teliti 3. Mengakhiri percakapan dengan sopan 4. Membuat tujuan percakapan secara jelas	1. Standar greeting 2. Etika dalam berkomunikasi 3. Kosakata yang digunakan baik dan benar 4. Kejelasan intonasi suara 5. Penyediaan alat tulis 6. Melakukan kerja dalam lingkungan sosial yang beragam
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.11. Unit Kompetensi : Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar

Kerja Kode Unit : I.55HDR00.217.2

Perkiraan Waktu Pelatihan : 32 JP @ 45 menit

Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan dasar dan sehari-hari ditempat kerja serta kegiatan pelayanan pelanggan. 2. Berbicara melalui telepon	1. Mampu berkomunikasi menggunakan bahasa inggris dasar dengan baik secara lisan	1. Menguasai kosakata dasar dalam bahasa inggris 2. Mampu mengoperasikan telepon dengan baik dan benar 3. Dapat berbahasa dengan baik dan jelas melalui telepon	1. Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris dasar yang sopan 2. Komunikasi verbal dan non verbal yang sesuai 3. Media komunikasi yang baik dan benar
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.12. Unit Kompetensi : Melakukan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan Dengan Industri Pariwisata

Kerja Kode Unit : I.55HDR00.218.2

Perkiraan Waktu Pelatihan : 8 JP @ 45 menit

Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Mengidentifikasi masalah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan 2. Menjelaskan tindakan nasional regional dan internasional untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan 3. Menjelaskan tindakan yang bisa dilakukan di tempat kerja untuk melindungi anak dari eksploitasi seksual oleh wisatawan	1. Mengidentifikasi masalah, dampak dan perilaku mencurigakan wisatawan serta memeriksa inisiatif nasional, regional dan internasional untuk mencegah eksploitasi anak 2. Menjelaskan tindakan pencegahan eksploitasi anak	1. Mengidentifikasi masalah, dampak dan perilaku mencurigakan wisatawan sesuai peraturan perusahaan 2. Mengidentifikasi dan memeriksa inisiatif nasional, regional dan internasional untuk mencegah eksploitasi anak sesuai peraturan perusahaan 3. Menjelaskan tindakan pencegahan eksploitasi anak secara jelas	1. Dampak eksploitasi seksual anak 2. Dampak ketidakpercayaan masyarakat terhadap wisatawan 3. Tindakan pencegahan eksploitasi 4. Peraturan dan norma-norma yang berlaku 5. Sanksi hukum dan sosial terhadap pelaku eksploitasi seksual anak 6. Identifikasi eksploitasi seksual anak
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.13. Unit Kompetensi : Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.219.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/~~Blended~~

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Mencari informasi pada industri pariwisata 2. Memperbarui pengetahuan Industri pariwisata	1. Mengidentifikasi dan mendapatkan informasi dengan benar 2. Menggunakan dan membagikan hasil penelitian formal maupun informal untuk memperbaharui pengetahuan industri pariwisata	1. Mengidentifikasi dan mendapatkan informasi dengan benar secara teliti 2. Menggunakan dan membagikan hasil penelitian formal maupun informal untuk memperbaharui pengetahuan industri pariwisata secara baik dan benar	1. Sumber informasi cetak maupun elektronik 2. Dampak industri pariwisata bagi manusia dan lingkungan sekitar 3. Peraturan dan kebijakan industri pariwisata 4. Metode penelitian yang sesuai
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.14. Unit Kompetensi : Bekerja Secara Kooperatif Dalam Lingkungan Administrasi Umum
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.226.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Berkomunikasi di tempat kerja 2. Menyediakan bantuan kepada pelanggan-pelanggan di dalam dan di luar perusahaan 3. Memelihara standar presentasi pribadi 4. Bekerja dalam administrasi umum	1. Mampu melakukan komunikasi dengan kolega dan pelanggan serta dapat mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan 2. Dapat melaksanakan presentasi khusus untuk fungsi-fungsi pekerjaan khusus serta memprioritaskan dan melengkapi tugas-tugas dalam tenggat waktu	1. Melakukan komunikasi dengan kolega dan pelanggan secara terbuka, profesional dan santun 2. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan dan harapan- harapan pelanggan secara benar 3. Melatih kebutuhan presentasi khusus untuk fungsi-fungsi pekerjaan khusus 4. Mengidentifikasi, memprioritaskan dan melengkapi tugas-tugas dalam tenggat waktu	1. Etika dalam komunikasi 2. Product knowledge 3. Pelayanan prima 4. Standar presentasi pribadi 5. Kemampuan bekerja dengan kolega 6. Ruang lingkup administrasi umum 7. Unsur - unsur administrasi umum
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.15. Unit Kompetensi : Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.229.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Membina dan menjaga rangka kerja untuk kesehatan, keselamatan dan keamanan 2. Membina dan menjaga pengaturan partisipasi untuk manajemen kesehatan, keselamatan dan keamanan 3. Membina dan menjaga prosedur untuk identifikasi dan menilai bahaya dan resiko 4. Membina dan menjaga prosedur untuk kontrol bahaya dan resiko 5. Membina dan menjaga prosedur organisasional untuk menangani perayaan-perayaan yang berbahaya 6. Membina dan menjaga program pelatihan kesehatan dan	1. Terciptanya suasana kerja yang aman sesuai standar K3 yang berlaku diperusahaan 2. Dipahaminya manajemen resiko yang ada	1. Program pelatihan kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan dikembangkan dan dilaksanakan. 2. Peningkatan sistem kesehatan dan keselamatan dikembangkan dan dilaksanakan. 3. Prosedur, yang dapat mengontrol resiko yang berkaitan dengan perayaan yang berbahaya dan memenuhi peraturan undang-undang dikembangkan dengan berkonsultasi dengan dinas layanan darurat yang tepat.	1. Identifikasi Bahaya dan resiko keselamatan 2. Sistem kesehatan pegawai 3. Pelatihan K3 4. Pelatihan manajemen resiko 5. Pertolongan pertama pada peristiwa kecelakaan 6. Manajemen pembuatan laporan kecelakaan

keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan 7. Membina dan menjaga sistem untuk catatan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan 8. Mengevaluasi sistem kesehatan dan keamanan yang berhubungan dengan pekerjaan			
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.16. Unit Kompetensi : Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.250.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Membuka File 2. Memanggil dan mengubah data 3. Menutup dan mengeluarkan file	1. Pengoperasian Keyboard/mouse dilakukan dalam kecepatan yang telah ditentukan dan dalam persyaratan 2. Mampu memasukkan, mengubah atau menghapus informasi, serta mengeluarkan program sesuai dengan prosedur perangkat lunak	1. Penyimpanan data dilakukan secara teratur untuk menghindari hilangnya informasi. 2. Aplikasi dari perangkat lunak yang memadai dipilih dari menu yang tersedia. 3. Informasi untuk pengeditan diidentifikasi secara benar.	1. Pengenalan peralatan komputer dan peripheral (perangkat Keras tambahan) 2. Pelatihan sistem komputer dan program software yang beragam 3. Simulasi perangkat lunak pengolah data 4. Memahami fungsi dasar database
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.17. Unit Kompetensi : Memproses Reservasi
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.001.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 40 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Menerima permintaan reservasi 2. Mencatat rincian reservasi 3. Memperbaharui reservasi 4. Memberi saran orang lain tentang rincian reservasi	1. Proses reservasi dapat dilakukan dengan dengan cepat dan tepat	1. Reservasi diterima dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur perusahaan 2. Data pelanggan dicatat pada saat pemesanan secara baik dan benar sesuai prosedur perusahaan 3. Perubahan data pemesanan kamar dan pelanggan diterima berdasarkan prosedur perusahaan 4. Saran untuk orang lain tentang rincian reservasi diberikan kepada pelanggan dengan baik sesuai prosedur perusahaan dan didistribusikan kepada departemen dan staf terkait	1. Prinsip-prinsip yang menunjang prosedur reservasi 2. Prosedur reservasi 3. Pengetahuan produk hotel 4. Berkomunikasi melalui telepon 5. Melaksanakan prosedur klerikal 6. Menggunakan teknologi
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.18. Unit Kompetensi : Menyediakan Layanan Akomodasi Reception
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.002.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 40 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Menyiapkan kedatangan tamu 2. Menyambut dan mendaftarkan tamu 3. Mengorganisir keberangkatan tamu 4. Menyiapkan catatan dan laporan front office	1. Mampu menyiapkan kedatangan tamu, menyambut dan mendaftarkan tamu sesuai reservasi 2. Mengorganisir keberangkatan tamu serta menyiapkan catatan dan laporan front office	1. Kedatangan tamu dipersiapkan dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur perusahaan 2. Tamu disambut dengan hangat dan memberikan bantuan saat mendaftarkan tamu sesuai reservasi secara baik dan benar sesuai prosedur perusahaan 3. Mengorganisir keberangkatan tamu secara akurat 4. Menyiapkan catatan dan laporan front office secara baik dan benar untuk didistribusikan pada departemen yang bersangkutan	1. Layanan reception 2. Etika komunikasi 3. Menerima dan memproses reservasi 4. Data pemesanan reservasi 5. Menerima dan memproses kedatangan dan keberangkatan tamu 6. Catatan dan laporan front office 7. Memproses transaksi keuangan
Asesmen			

*coret yang tidak perlu

1.19. Unit Kompetensi : Memelihara catatan keuangan
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.003.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 24 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Membuat ayat-ayat jurnal 2. Menyesuaikan rekening	1. Memeriksa transaksi keuangan serta melakukan pencatatan keuangan 2. Menyelesaikan laporan keuangan diteruskan kepada departemen yang bersangkutan untuk menyesuaikan rekening	1. Pemeriksaan transaksi dilaksanakan secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan 2. Pencatatan keuangan yang disiapkan oleh setiap outlet diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan 3. Penyelesaian laporan keuangan diteruskan kepada orang/ departemen yang bersangkutan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan	1. Kode etik pembukuan dasar 2. Prinsip-prinsip pembukuan dan istilah 3. Menyimpan dan mencatat laporan keuangan 4. Sistem penyimpanan catatan khas yang sesuai dengan <i>front office</i> 5. Menggunakan teknologi 6. Melaksanakan prosedur klerikal
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.20. Unit Kompetensi : Memproses transaksi keuangan
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.004.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 24 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Memproses tanda terima dan pembayaran 2. Memindahkan keuntungan dari register /terminal 3. Mencocokkan keuntungan	1. Dapat melakukan langkah-langkah transaksi keuangan	1. Memeriksa transaksi keuangan sesuai dengan SOP perusahaan 2. Menyelesaikan laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditentukan dan sesuai dengan SOP perusahaan 3. Menentukan register/terminal atau percetakan/print out sesuai dengan SOP perusahaan 4. Memindahhkan dokumen kas dan non-kas sesuai dengan SOP perusahaan 5. Menghitung dan mencatat dokumen kas dan non-kas serta keuntungan sesuai dengan prosedur perusahaan	1. Kode etik pembukuan dasar 2. SOP Transaksi keuangan 3. Prinsip-prinsip pembukuan dan istilah 4. Menyimpan dan mencatat laporan keuangan 5. Sistem penyimpanan catatan khas yang sesuai dengan <i>front office</i> 6. Menggunakan teknologi 7. Melaksanakan prosedur klerikal
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.21. Unit Kompetensi : Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.006.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 24 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Menjawab panggilan telepon masuk 2. Membuat panggilan telepon	1. Mampu Menggunakan peralatan dan perlengkapan komunikasi 2. Dapat Berkomunikasi dengan telepon	1. Peralatan dan perlengkapan komunikasi digunakan secara benar 2. Telepon dijawab secara cepat, jelas dan sopan 3. Pertanyaan penelepon dijawab atau ditransfer ke departemen yang tepat 4. Permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan ke departemen yang tepat untuk ditindaklanjuti 5. Bersikap sopan dan baik pada saat menjawab atau membuat panggilan	1. SOP berkomunikasi melalui telepon Macam – macam peralatan dan perlengkapan komunikasi 2. Prosedur menerima dan membuat panggilan telepon 3. Etika komunikasi melalui telepon 4. Pengetahuan produk dan layanan perusahaan 5. Pengetahuan <i>extention</i> dan jaringan telepon
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.22. Unit Kompetensi : Melaksanakan Audit malam
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.007.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 8 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/~~Blended~~

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Memonitor prosedur keuangan 2. Menyelesaikan laporan keuangan	1. Melaksanakan pemeriksaan transaksi secara teliti 2. Menyelesaikan laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan	1. Melaksanakan pemeriksaan transaksi secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan 2. Menyelesaikan laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan	1. Menyediakan layanan akomodasi <i>reception</i> 2. Transaksi keuangan 3. Laporan keuangan 4. Memelihara catatan keuangan 5. Menggunakan teknologi/soft ware
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.23. Unit Kompetensi : Menyediakan Jasa Porter
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.009.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Menangani kedatangan dan keberangkatan tamu 2. Menangani barang-barang bawaan tamu 3. Merespons permintaan atas layanan bell desk	1. Tersedianya layanan porter sesuai SOP perusahaan	1. Dapat menandai barang bawaan secara teliti dan disimpan untuk memungkinkan dan memudahkan pada saat kedatangan. 2. Mengetahui langkah - langkah menangani barang-barang bawaan tamu sesuai dengan prosedur perusahaan dan persyaratan keselamatan. 3. Mampu menerapkan sistem penyimpanan barang bawaan yang dioperasikan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan dan persyaratan keamanan.	1. Menyediakan jasa porter 2. bekerja sama dengan kolega dan pelanggan 3. Etika komunikasi 4. Berkomunikasi melalui telepon 5. Melaksanakan prosedur klerikal 6. Menggunakan teknologi 7. Mengembangkan dan menyesuaikan pengetahuan lokal
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.24. Unit Kompetensi : Menerima dan Menyimpan Barang
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.168.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Mengambil kiriman persediaan 2. Menyimpan persediaan 3. Melakukan perputaran dan penjagaan persediaan	1. Mampu menjalankan proses penerimaan dan penyimpanan barang	1. Dapat melakukan proses pemeriksaan persediaan yang datang secara seksama terhadap pesanan dan dokumentasi pengiriman sesuai dengan prosedur perusahaan 2. Mampu menyimpan persediaan di lokasi yang cocok dalam area sesuai dengan prosedur perusahaan 3. Dapat melakukan proses pemeriksaan kualitas, melakukan perputaran dan penjagaan persediaan sesuai dengan prosedur perusahaan	1. Alur pengambilan dan penerimaan barang 2. Menganalisa jenis-jenis barang 3. penerimaan dan penyimpanan barang 4. Menganalisa penataan jenis-jenis barang 5. Peralatan dan administrasi barang 6. Pengetahuan inventori barang 7. Penggunaan komputer 8. Pelatihan terhadap lingkungan pekerjaan
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.25. Unit Kompetensi : Merencanakan dan Menetapkan Sistem dan Prosedur
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.170.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Merencanakan sistem dan prosedur 2. Membangun sistem dan prosedur 3. Meninjau sistem dan prosedur	1. Tersedianya serta mampu menetapkan sistem dan prosedur	1. Mampu mengidentifikasi dan mengklarifikasikan persyaratan sistem dan prosedur melalui pengawasan tempat kerja dan konsultasi yang terus menerus dengan kolega dan pelanggan sesuai SOP perusahaan 2. Dapat memperkenalkan sistem dan prosedur baru ke tempat kerja sesuai dengan prosedur perusahaan 3. Mampu memonitor efisiensi dan efektivitas sistem di tempat kerja sesuai SOP perusahaan	1. Kerjasama dengan kolega dan pelanggan 2. Bekerja dalam lingkungan sosial yang beragam 3. Prosedur layanan pelanggan 4. Prosedur bar atau restoran 5. Sistem dapur 6. Sistem <i>housekeeping</i> 7. Sistem administrasi kantor 8. Prosedur reservasi.
Asesmen			

*coret yang tidak perlu

1.26. Unit Kompetensi : Menyediakan Layanan Valet/Butler
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.216.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Mengidentifikasi peran layanan 2. Mempersiapkan untuk memberikan layanan pelayan 3. Memberikan layanan 4. Mencatat layanan <i>valet</i>	1. Tersedianya keterampilan layananan Valet/Butler yang sesuai dengan standar perusahaan	1. Dapat mengidentifikasikan Kebijakan dan prosedur perusahaan untuk penyediaan layanan valet 2. Mampu bekerja sama dengan staf lain dan penyedia layanan eksternal untuk memenuhi kebutuhan tamu yang diantisipasi 3. Mampu melakukan proses pengiriman layanan disesuaikan dan privasi kerahasiaan tamu dijaga, berdasarkan prosedur perusahaan 4. Dapat melakukan proses pembiayaan yang dapat ditagih sesuai peraturan perusahaan	1. Etika komunikasi 2. Manajemen konflik 3. Berkomunikasi melalui telepon 4. Peran layanan <i>valet/butler</i> 5. Persiapan kedatangan tamu 6. Alur pelayanan <i>valet/butlet</i> 7. Riwayat pelayanan tamu dan biaya yang ditagihkan 8. Memproses transaksi keuangan
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.27. Unit Kompetensi : Mengelola Secara Efektif Penggunaan Sumber Daya Manusia
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.239.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Model kinerja standar tinggi dan sikap 2. Mengembangkan komitmen tim dan kerjasama 3. Menangani Kinerja Tim	1. Memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola secara efektif penggunaan sumber daya manusia	1. Mampu menunjukkan standar kinerja individu dalam mendukung kinerja perusahaan 2. Dapat menyampaikan Harapan, peranan dan tanggung jawab dengan cara mendorong individu/tim untuk bertanggung jawab atas pekerjaan mereka sesuai dengan standar perusahaan. 3. Mampu memonitor kinerja tim untuk memastikan kemajuan kerah pencapaian tujuan perusahaan.	1. Psikologi pelayanan 2. Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan 3. Komitmen dan kerjasama tim 4. Menangani Kinerja Tim 5. Manajemen konflik 6. Melaksanakan prosedur klerikal 7. Menggunakan teknologi 8. Mengembangkan dan menyesuaikan pengetahuan lokal
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.28. Unit Kompetensi : Mengawasi dan memesan barang
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.242.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Jumlah dan Catatan Barang 2. Mengorganisasi dan Melaksanakan Penghitungan Persediaan Barang 3. Mengidentifikasi Persediaan Barang yang Hilang 4. Memproses Pemesanan Barang 5. Menindaklanjuti Pemesanan	1. Mampu mengawasi dan melakukan pemesanan barang	1. Dapat melakukan proses pencatatan penyimpanan dan pemindahan barang dipelihara sesuai dengan prosedur perusahaan. 2. Mampu membuat laporan yang akurat atas data penghitungan persediaan barang dibuat sesuai standar perusahaan. 3. Mampu membuat laporan kehilangan barang sesuai dengan prosedur perusahaan. 4. Dapat memelihara dengan teliti sistem pemesanan dan pencatatan barang sesuai prosedur perusahaan. 5. Dapat melakukan proses tindak lanjut masalah mutu penyediaan barang atau diserahkan kepada orang yang tepat sesuai dengan kebijakan perusahaan.	1. Jumlah dan catatan barang 2. Penghitungan persediaan barang 3. Identifikasi persediaan barang yang hilang 4. Proses pemesanan barang 5. Prosedur klarikal 6. Penggunaan teknologi
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.29. Unit Kompetensi : Menjelaskan Fasilitas dan Pelayanan Hotel
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.248.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Memberikan gambaran sederhana tentang fasilitas dan pelayanan hotel 2. Memberikan informasi sederhana mengenai fasilitas dan pelayanan hotel	1. Kosakata, ungkapan, dan bahasa tubuh mengenai fasilitas hotel secara sederhana digunakan dengan tepat.	1. Mampu menjelaskan fasilitas dan layanan yang ada di Hotel secara baik dan benar	1. Pengetahuan produk hotel 2. Etika dalam komunikasi 3. Bahasa inggris dasar 4. Pelayanan prima
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.30. Unit Kompetensi : Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.255.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 20 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Mengakses dan Menggunakan Informasi dari Sistem Penempahan Komputer 2. Membuat dan Memproses Penempahan Melalui Sistem Penempahan Komputer 3. Mengirim dan Menerima Komunikasi Melalui Sistem Penempahan Komputer	1. Mampu mengoperasikan langkah - langkah reservasi melalui sistem komputer	1. Dapat menampilkan sistem penempahan Komputer dan mengakses informasi serta diinterpretasikan dengan teliti. 2. Mampu melakukan proses pencetakan penempahan dengan tepat apabila diperlukan 3. Mampu mencatat komunikasi penempahan yang diperlukan dengan teliti.	1. Mengoperasikan sistem komputer 2. Sistem penempahan komputer 3. Layanan reservasi 4. Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan 5. Bahasa Inggris dasar 6. Penggunaan

1.31. Unit Kompetensi : Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.158.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Merencanakan kegiatan penjualan 2. Mempersiapkan kontak penjualan 3. Melakukan kontak penjualan 4. Meninjau dan melaporkan kegiatan penjualan	1. Terlaksananya kegiatan penjualan yang telah direncanakan	1. Mampu membuat perencanaan dan menjadwalkan Kegiatan penjualan dan sesuai dengan rencana pemasaran atau sistem perusahaan lainnya. 2. Dapat mengembangkan strategi dan taktik kontak penjualan berdasarkan kepada pengetahuan pasar, fokus penjualan yang ada dan konsultasi dengan kolega operasional yang tepat 3. Mampu menggunakan Teknik penjualan untuk memaksimalkan kesempatan untuk memenuhi dan melebihi target sales. 4. Mampu melakukan proses pembuatan laporan penjualan sesuai dengan jangka waktu dan prosedur perusahaan.	1. Mengembangkan pengetahuan tentang industri perhotelan 2. Manajemen konflik 3. Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan 4. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan penjualan 5. Mengkoordinir kegiatan pemasaran dan promosi 6. Membangun hubungan bisnis 7. Mengembangkan pengetahuan tentang hukum untuk keperluan bisnis 8. Prosedur klarikal 9. Manajemen keuangan

Asesmen

1.32. Unit Kompetensi : Merencanakan sejumlah sesi pelatihan
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.180.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/~~Blended~~

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Mengidentifikasi peraturan pelatihan 2. Mengembangkan garis besar masa pelatihan 3. Mengembangkan materi pelatihan 4. Mengembangkan masa pelatihan 5. Mengatur sumber-sumber	1. Terlaksananya sejumlah sesi pelatihan yang telah direncanakan	1. Mampu mengidentifikasi Kompetensi yang ada dari kelompok target 2. Dapat mengidentifikasi Jenis metode penyampaian pelatihan. 3. Mampu mengembangkan Materi yang ada atau sumber-sumber untuk meningkatkan kemampuan belajar peserta pelatihan. 4. Dapat mengidentifikasi Rencana masa pelatihan metode penyampaian yang sesuai untuk kompetensi yang akan dicapai. 5. Mampu mengidentifikasi Sumber-sumber yang dibutuhkan untuk masa pelatihan dan, dimana akses tertentu dibutuhkan, harus disetujui oleh personil yang tepat.	1. Metode analisa dan perencanaan 2. Kemampuan berbahasa yang baik dan benar 3. Pemahaman budaya kerja 4. Manajemen sumber daya manusi
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.33. Unit Kompetensi : Menggunakan Bahasa Lisan untuk Negosiasi Pertukaran Informasi yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel

Kerja Kode Unit : I.55HDR00.208.2

Perkiraan Waktu Pelatihan : 8 JP @ 45 menit

Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Memahami tujuan pertukaran 2. Memberikan Informasi yang tepat 3. Meminta informasi	1. Digunakannya bahasa Lisan untuk Negosiasi Pertukaran Informasi yang Kompleks Dalam Jenis Konteks Hotel	1. Mampu menggunakan Klarifikasi dan teknik umpan balik untuk memastikan pemahaman. 2. Dapat Menggunakan Konstruksi gramatika yang kompleks. 3. Mampu embentuk Pertanyaan yang tepat secara gramatika.	1. Memberikan informasi yang tepat 2. Etika bahasa 3. Bahasa Inggris dasar 4. Membuat presentasi 5. Menangani keluhan 6. Pengetahuan produk
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.34. Unit Kompetensi : Mengevaluasi Penilaian kinerja staf
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.227.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 8 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Memberikan umpan balik kinerja kepada staff 2. Pengakuan dan pemecahan masalah 3. Melaksanakan sistem penilaian kinerja	1. Melaksanakan penilaian kinerja staf dan dapat memberikan nasehat/saran	1. Dapat memonitor Kinerja yang terus menerus di tempat kerja. 2. Mampu menggunakan Umpan balik dan kepelatihan untuk menunjukan masalah kinerja. 3. Dapat melaksanakan Proses penilaian kinerja formal sesuai dengan kebijakan perusahaan.	1. Penilaian kinerja 2. Manajemen kepemimpinan 3. Membuat perencanaan 4. Pelatihan dasar kepemimpinan 5. Psikologi pelayanan
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.35. Unit Kompetensi : Membaca dan Menulis Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.228.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 24 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Menulis korespondensi bisnis yang rumit 2. Menulis laporan secara terperinci seperti penyerahan, tender dan usulan (proposal) 3. Menulis laporan secara terperinci seperti penyerahan, tender dan usulan (proposal) 4. Menulis risalah rapat dengan efektif 5. Menyediakan terjemahan informal secara tertulis	1. Mampu membaca dan Menulis Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Lanjut	1. Dapat mengikuti kaidah ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang umum dalam bisnis 2. Mampu membuat urutan, susunan informasi dan ide yang logis 3. Dapat menyajikan informasi secara akurat, jelas dan ringkas 4. Mampu mengidentifikasi dan mencatat rekomendasi inti rapat 5. Mampu menulis dan memastikan integritas terjemahan dengan tidak menambah atau mengurangi maknanya	1. Etika bahasa lisan dan tulisan 2. Bahasa inggris tingkat lanjut 3. Korespondensi niaga 4. Penulisan dokumen 5. Pengumpulan informasi 6. Pembuatan laporan 7. Penggunaan teknologi
Asesmen			

**coret yang tidak perlu*

1.36. Unit Kompetensi : Melakukan analisa kebutuhan program pelatihan
 Kerja Kode Unit : I.55HDR00.240.2
 Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit
 Metode Pelatihan : Luring/~~Daring~~/Blended

ELEMEN KOMPETENSI	CAPAIAN UNIT KOMPETENSI	KRITERIA CAPAIAN	POKOK PEMBAHASAN
1. Menentukan kebutuhan pelajaran 2. Mengidentifikasi profil siswa 3. Mengembangkan struktur pelajaran 4. menentukan persyaratan pelatihan dan penilaian 5. Mendefinisikan kandungan isi pelatihan 6. Mengembangkan pengaturan pengawasan pelajaran	1. Tersedianya data hasil analisa kebutuhan program pelatihan	1. Mampu menerangkan Proposal pelajaran secara ringkas sehubungan dengan tujuan stakeholder. 2. Dapat mengidentifikasikan Siswa yang potensial. 3. Dapat mengidentifikasikan dan mendokumentasikan Poin masuk dan keluar. 4. Mampu memeriksa Persyaratan pelatih dan penilai kekonsistensiannya dengan panduan penilaian paket industri/pelatihan, dimana perlu. 5. Mampu mengidentifikasi dan mendokumentasikan Kompetensi tingkat peserta.	1. Etika bahasa 2. Membuat program 3. Menganalisa kebutuhan pelatihan 4. Metode riset 5. Mekanisme pelatihan 6. Keterampilan berbahasa lisan dan tulisan 7. Budaya kerja 8. Peraturan dan perundang-undangan terkait
Asesmen			

*coret yang tidak perlu

D. PERALATAN YANG DIGUNAKAN :

Judul/Nama Pelatihan : ***Front Office Management.***

Perkiraan Waktu Pelatihan : 920 JP @45 menit.

Jumlah Peserta : 16 Orang.

Metode Pelatihan : Luring/Daring/ *Blended*(*).

No	DAFTAR PERALATAN	SPESIFIKASI	VOLUME	SATUAN
1.	Kalkulator	Casio	32	Buah
2.	Kaca	Kaca Persegi Panjang	4	Buah
3.	Komputer	Standar		
4.	Printer	Standar		
5.	Meja Front Office			
6.	Fax			

E. DAFTAR BAHAN YANG DIBUTUHKAN :

Judul/Nama Pelatihan : Front Office Management.

Perkiraan Waktu Pelatihan : 920JP @45 menit.

Jumlah Peserta : 16 Orang.

Metode Pelatihan : Luring/Daring/ *Blended*(*).

No	DAFTAR BAHAN	SPESIFIKASI	VOLUME	SATUAN
1.	Semir Sepatu	Kiwi Cair	32	Buah
2.	Kaos Kaki Hitam Wanita	ukuran M	32	Buah
3.	Kaos Kaki Hitam Pria	Ukuran L	32	Buah
4.	Moutwash	Lysterine 500ml	32	Buah
5.	Body Lotion	Nivea 100Ml	32	Buah
6.	Map Snelhecter	SeaGull 350	10	Buah
7.	Kertas F4	Sinar Dunia	15	Box
8.	Kertas A4	Sinar Dunia	15	Box
9.	Minyak Rambut	L'Oreal paris Studio Line Remix cream	34	Buah
10.	Kertas Photo	e - Print Glossy Papper	10	Buah
11.	Tissue muka	merk Nice 100gr (refill)	20	Buah
12.	Neck Scraft	Warna Standar	32	Buah
13.	Hair Net	Hitam Standar	32	Buah
14.	Pengharum Ruangan	Stella Besar	10	Buah
15.	Parfum	Bibit parfum 60 ml (wangi ringan)	32	Buah
16.	Sisir Plastik	Ukuran sedang	32	Buah
17.	Pemotong Kuku	Uk sedang (stainless)	32	Buah
18.	Deodorant	Rexona roll on putih 50 ml	32	Buah
19.	Tinta Refill Epson	Epson Refill INK 664 warna BLACK	20	Buah
20.	Tinta Refill Epson	Epson Refill INK 664 warna CYAN	20	Buah
21.	Tinta Refill Epson	Epson Refill INK 664 warna MAGNETA	20	Buah
22.	Tinta Refill Epson	Epson Refill INK 664 warna YELLOW	20	Buah
23.	Air Freshner	Air Freshner Stella Matic Besar	9	Buah
24.	Baterai	Alkaline Baterai AAA	20	Pack
25.	Baterai	Alkaline Baterai AA	20	Pack
26.	Pencukur Janggut	Gillete Blue	32	Buah
27.	Garnier Men Turblolight	Oil Control Foam 100ml	34	Buah

PENYUSUN

NO.	NAMA	PROFESI
1.	Syaltut	- STP Trisakti