



**PROGRAM
PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI
*FRONT OFFICE***

KODE PROGRAM PELATIHAN : I 55 112 00 01 19



**KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PEMBINAAN PELATIHAN DAN
PRODUKTIVITAS
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav.51 Lt.6.A Jakarta Selatan**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	ii
PROGRAM PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI	1
1. Nama Pelatihan	1
2. Kode Program	1
3. Kualifikasi/Jenjang Pelatihan	1
4. Tujuan Pelatihan	1
5. Unit Kompetensi yang ditempuh	1
6. Perkiraan Waktu Pelatihan	2
7. Persyaratan Peserta Pelatihan	2
8. Persyaratan Instruktur	2
KURIKULUM PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI	3
I. Kelompok Unit Kompetensi	3
II. Pelatihan di tempat kerja (OJT)	4
III. Kelompok Non Unit Kompetensi	4
SILABUS PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI.....	5
I. Kelompok Unit Kompetensi Teknis.....	5
II. Pelatihan di tempat kerja (OJT)	109
III. Kelompok Non Unit Kompetensi	123
DAFTAR PERALATAN DAN BAHAN YANG DIGUNAKAN.....	124

KATA PENGANTAR

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional, bahwa setiap penyusunan program pelatihan kerja berbasis kompetensi mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), Standar Internasional dan/atau Standar Khusus.

Untuk mengimplementasi pelatihan berbasis kompetensi diperlukan adanya program pelatihan kerja ini dijadikan acuan dalam pelaksanaan pelatihan kerja yang diselenggarakan oleh Balai/LPK baik milik Pemerintah maupun Swasta.

Program pelatihan kerja dapat disusun secara berjenjang atau tidak berjenjang, Program pelatihan kerja yang berjenjang mengacu kepada Perpres Nomor 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), sedangkan program pelatihan kerja yang tidak berjenjang disusun berdasarkan unit kompetensi atau kelompok unit kompetensi

Untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelatihan di dunia usaha maupundunia industri pada masyarakat pengguna, maka disusun program pelatihanberbasis kompetensi dengan nama pelatihan *"FRONT OFFICE "*, yang mengacu pada standar kompetensi kerja.

Demikianlah program pelatihan berbasis kompetensi ini disusun, semogadapat digunakan dan bermanfaat dalam menunjang proses pelaksanaan pelatihandi lembaga pelatihan kerja. Dalam rangka meningkatkan produktivitas sumber dayamanusia dan memiliki daya saing di dalam maupun di luar negeri.

Jakarta, November 2019

Plt. Direktur
Bina Standardisasi Kompetensi dan
Pelatihan Kerja

Muhlis Azis, ST.MT
NIP. 19680505 199703 1 002

PROGRAM PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI

1. Nama Pelatihan : *Front Office*
2. Kode Program Pelatihan : I 55 112 00 01 19
3. Jenjang Program Pelatihan : Non Jenjang
4. Tujuan Pelatihan : Setelah mengikuti pelatihan ini peserta kompeten dalam menyediakan dan memberikan layanan akomodasi *reception* untuk tamu sesuai dengan prosedur hotel yang berlaku
5. Unit Kompetensi yang ditempuh:
 - 5.1 I.55HDR00.001.2 Memproses Reservasi
 - 5.2 I.55HDR00.002.2 Menyediakan layanan akomodasi reception
 - 5.3 I.55HDR00.003.2 Memelihara catatan keuangan
 - 5.4 I.55HDR00.004.2 Memproses transaksi keuangan
 - 5.5 I.55HDR00.006.2 Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
 - 5.6 I.55HDR00.149.2 Melakukan Kerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan
 - 5.7 I.55HDR00.150.2 Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam
 - 5.8 I.55HDR00.151.2 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan Dan Keamanan Di Tempat Kerja
 - 5.9 I.55HDR00.152.2 Mengembangkan Pengetahuan tentang Industri Perhotelan
 - 5.10 I.55HDR00.153.2 Memperbaharui Pengetahuan Lokal
 - 5.11 I.55HDR00.154.2 Mempromosikan produk dan jasa kepada Pelanggan
 - 5.12 I.55HDR00.155.2 Menangani Situasi Konflik
 - 5.13 I.55HDR00.163.2 Menyediakan Pertolongan Pertama
 - 5.14 I.55HDR00.164.2 Melaksanakan Prosedur Administrasi
 - 5.15 I.55HDR00.173.2 Mempersiapkan Laporan Keuangan
 - 5.16 I.55HDR00.208.2 Menggunakan bahasa lisan untuk negosiasi pertukaran informasi yang kompleks dalam jenis konteks hotel dan restoran
 - 5.17 I.55HDR00.217.2 Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
 - 5.18 I.55HDR00.220.2 Mengembangkan Lingkungan yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
 - 5.19 I.55HDR00.229.2 Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman
 - 5.20 I.55HDR00.250.2 Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
 - 5.21 I.55HDR00.255.2 Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer
 - 5.22 I.55HDR00.264.2 Memproses transaksi untuk pembelian barang atau jasa

6. Perkiraan Waktu Pelatihan : 300 Jam Pelatihan @45 menit

7. Persyaratan Peserta Pelatihan:

- 7.1 Pendidikan : -
- 7.2 Pelatihan : -
- 7.3 Pengalaman Kerja : -
- 7.4 Jenis Kelamin : Laki-laki/perempuan.
- 7.5 Umur : Minimal 17 tahun.
- 7.6 Kesehatan : Sehat jasmani dan rohani
- 7.7 Persyaratan Khusus : -

8. Persyaratan Instruktur

- 8.1 Pendidikan Formal : Minimal D3
- 8.2 Kompetensi Metodologi : Minimal memiliki sertifikat Pelatihan Instruktur Terampil Pelaksana.
- 8.3 Kompetensi Teknis : Sertifikat Kompetensi Pelaksana Pariwisata.
- 8.4 Pengalaman Kerja : Satu tahun asistensi mengajar di Pelatihan Pariwisata Bidang Perhotelan
- 8.5 Kesehatan : Sehat Jasmani dan Rohani
- 8.6 Persyaratan khusus : -

KURIKULUM PELATIHAN BERBASISI KOMPETENSI

NO	MATERI PELATIHAN	KODE UNIT	PERKIRAAN WAKTU PELATIHAN (JP)		
			Penge-Tahuan	Keteram-pilan	Jumlah
I.	KELOMPOK UNIT KOMPETENSI				
	1.1. Memproses Reservasi	I.55HDR00.001.2	8	22	30
	1.2. Menyediakan layanan akomodasi reception	I.55HDR00.002.2	8	22	30
	1.3. Memelihara catatan keuangan	I.55HDR00.003.2	2	6	8
	1.4. Memproses transaksi keuangan	I.55HDR00.004.2	4	12	16
	1.5. Melakukan Komunikasi Melalui Telepon	I.55HDR00.006.2	4	12	16
	1.6. Melakukan Kerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan	I.55HDR00.149.2	4	6	10
	1.7. Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam	I.55HDR00.150.2	2	6	8
	1.8. Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan Dan Keamanan Di Tempat Kerja	I.55HDR00.151.2	3	6	9
	1.9. Mengembangkan Pengetahuan tentang Industri Perhotelan	I.55HDR00.152.2	2	4	6
	1.10. Memperbaharui Pengetahuan Lokal	I.55HDR00.153.2	2	4	6
	1.11. Mempromosikan produk dan jasa kepada Pelanggan	I.55HDR00.154.2	4	8	12
	1.12. Menangani Situasi Konflik	I.55HDR00.155.2	3	7	10
	1.13. Menyediakan Pertolongan Pertama	I.55HDR00.163.2	2	6	8
	1.14. Melaksanakan Prosedur Administrasi	I.55HDR00.164.2	3	6	9
	1.15. Mempersiapkan Laporan Keuangan	I.55HDR00.173.2	3	9	12
	1.16. Menggunakan bahasa lisan untuk negosiasi pertukaran informasi yang kompleks dalam jenis konteks hotel dan restoran	I.55HDR00.208.2	3	7	10

NO	MATERI PELATIHAN	KODE UNIT	PERKIRAAN WAKTU PELATIHAN (JP)		
			Penge- Tahuan	Keteram- pilan	Jumlah
	1.17. Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar	I.55HDR00.217.2	2	14	16
	1.18. Mengembangkan Lingkungan yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata	I.55HDR00.220.2	2	4	6
	1.19. Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman	I.55HDR00.229.2	4	8	12
	1.20. Mencari dan Mendapatkan Data Komputer	I.55HDR00.250.2	2	6	8
	1.21. Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer	I.55HDR00.255.2	6	14	20
	1.22. Memproses transaksi untuk pembelian barang atau jasa	I.55HDR00.264.2	3	7	10
	Jumlah I	-	76	196	272
II.	PELATIHAN DI TEMPAT KERJA (OJT)				
	2.1 Pelaksanaan OJT	-	-	-	1 Bulan
	Jumlah II				1 Bulan
III.	KELOMPOK NON-UNIT KOMPETENSI				
	3.1 <i>Soft Skills</i>	-	12	8	20
	3.2 <i>Produktivitas</i>		6	2	8
	Jumlah III	-	14	14	28
	Jumlah I s.d. III		90	210	300

SILABUS PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI

I. KELOMPOK UNIT KOMPETENSI INTI

1.1 Unit Kompetensi : Memproses Reservasi
Kode Unit : I.55HDR00.001.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 32 jam @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Pengeta- huan	Keteram- pilan
1. Menerima permintaan reservasi	1.1 Reservasi diterima dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur perusahaan.	- Dapat menjelaskan cara menerima reservasi dengan baik dan benar - Mampu menerima reservasi dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur perusahaan - Harus teliti dan cekatan	Cara menerima reservasi dengan baik dan benar	Menerima reservasi dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur perusahaan	- Teliti - Cekatan	2	8
	1.2 Informasi tentang fasilitas hotel serta layanan ditawarkan secara pro-aktif.	- Dapat menjelaskan cara menawarkan informasi tentang fasilitas dan layanan hotel - Mampu menawarkan informasi tentang fasilitas hotel serta layanan secara pro-aktif - Harus sopan santun	Cara menawarkan informasi tentang fasilitas dan layanan hotel	Menawarkan informasi tentang fasilitas hotel serta layanan secara pro-aktif	Sopan santun		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	1.3 Ketersediaan reservasi yang diminta ditentukan secara benar dan disarankan secara sopan kepada pelanggan.	- Dapat menjelaskan cara menentukan ketersediaan reservasi yang diminta secara benar - Dapat menjelaskan cara menyarankan ketersediaan reservasi yang diminta secara sopan kepada pelanggan - Mampu menentukan ketersediaan reservasi yang diminta secara benar dan menyarankan secara sopan kepada pelanggan - Harus cekatan dan sopan santun	- Cara menentukan ketersediaan reservasi yang diminta secara benar - Cara menyarankan ketersediaan reservasi yang diminta secara sopan kepada pelanggan	Menentukan ketersediaan reservasi yang diminta secara benar dan menyarankan secara sopan kepada pelanggan	- Cekatan - Sopan santun		
	1.4 Pilihan alternatif ditawarkan jika reservasi yang diminta tidak tersedia termasuk pilihan daftar tunggu.	- Dapat menjelaskan cara menawarkan pilihan alternatif jika reservasi yang diminta tidak tersedia - Mampu menawarkan pilihan alternatif jika reservasi yang diminta tidak tersedia termasuk pilihan daftar tunggu - Harus sopan santun dan cekatan	Cara menawarkan pilihan alternatif jika reservasi yang diminta tidak tersedia	Menawarkan pilihan alternatif jika reservasi yang diminta tidak tersedia termasuk pilihan daftar tunggu	- Cekatan - Sopan santun		
	1.5 Permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut.	- Dapat menjelaskan cara mencatat permintaan secara akurat - Dapat menjelaskan cara menyampaikan permintaan pelanggan kepada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut - Mampu mencatat permintaan secara akurat dan menyampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut - Harus teliti, cekatan, dan sopan santun	- Cara mencatat permintaan secara akurat - Cara menyampaikan permintaan pelanggan kepada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut	Mencatat permintaan secara akurat dan menyampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut	- Teliti - Cekatan - Sopan santun		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- pilan
Asesmen							
2. Mencatat rincian reservasi	2.1 Data pelanggan dicatat pada saat pemesanan secara baik dan benar sesuai prosedur perusahaan	• Dapat menjelaskan cara mencatat data pelanggan pada saat pemesanan secara baik dan benar • Mampu mencatat data pelanggan pada saat pemesanan secara baik dan benar sesuai prosedur perusahaan • Harus teliti dan cekatan	• Cara mencatat data pelanggan pada saat pemesanan secara baik dan benar	• Mencatat data pelanggan pada saat pemesanan secara baik dan benar sesuai prosedur perusahaan	• Teliti • Cekatan	3	7
	2.2 Profil atau riwayat pelanggan diperiksa untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk peningkatan layanan konsumen	• Dapat menjelaskan cara memeriksa profil atau riwayat pelanggan untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk peningkatan layanan konsumen • Mampu memeriksa profil atau riwayat pelanggan untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk peningkatan layanan konsumen • Harus teliti	• cara memeriksa profil atau riwayat pelanggan untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk peningkatan layanan konsumen	• memeriksa profil atau riwayat pelanggan untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk peningkatan layanan konsumen	• Teliti		
	2.3 Rincian pembayaran dicatat secara akurat.	• Dapat menjelaskan cara mencatat rincian pembayaran secara akurat • Mampu mencatat rincian pembayaran secara akurat • Harus teliti dan cekatan	• Cara mencatat rincian pembayaran secara akurat	• Mencatat rincian pembayaran secara akurat	• Cekatan • Teliti		
	2.4 Permintaan khusus pelanggan dicatat secara jelas sesuai dengan persyaratan perusahaan	• Dapat menjelaskan cara mencatat permintaan khusus pelanggan secara jelas • Mampu mencatat permintaan khusus pelanggan secara jelas sesuai dengan persyaratan perusahaan • Harus cekatan dan teliti	• Cara mencatat permintaan khusus pelanggan secara jelas	• Mencatat permintaan khusus pelanggan secara jelas sesuai dengan persyaratan perusahaan	• Cekatan • Teliti		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- pilan
	2.5 Keterangan rinci dikonfirmasi dan disetujui oleh pelanggan	- Dapat menjelaskan cara mengkonfirmasi dan menyetujui keterangan rinci kepada pelanggan - Mampu mengkonfirmasi dan menyetujui keterangan rinci kepada pelanggan - Harus teliti dan sopan santun	Cara mengkonfirmasi dan menyetujui keterangan rinci kepada pelanggan	Mengkonfirmasi dan menyetujui keterangan rinci kepada pelanggan	- Teliti - Sopan santun		
	2.6 Data reservasi dilengkapi dan diarsip dengan baik untuk mempermudah akses pencarian dan dimengerti oleh orang lain	- Dapat menjelaskan cara melengkapi dan mengarsip dengan baik untuk mempermudah akses pencarian dan dimengerti oleh orang lain - Mampu melengkapi dan mengarsip data reservasi dengan baik untuk mempermudah akses pencarian dan dimengerti oleh orang lain - Harus teliti dan cekatan	Cara melengkapi dan mengarsip dengan baik untuk mempermudah akses pencarian dan dimengerti oleh orang lain	Melengkapi dan mengarsip data reservasi dengan baik untuk mempermudah akses pencarian dan dimengerti oleh orang lain	- Teliti - Cekatan		
Asesmen							
3. Memperbaharui reservasi	3.1 Perubahan data pemesanan kamar dan pelanggan diterima berdasarkan prosedur perusahaan	- Dapat menjelaskan cara menerima perubahan data pemesanan kamar dan pelanggan berdasarkan prosedur perusahaan - Mampu menerima perubahan data pemesanan kamar dan pelanggan berdasarkan prosedur perusahaan - Harus teliti dan cekatan	Cara menerima perubahan data pemesanan kamar dan pelanggan berdasarkan prosedur perusahaan	Menerima perubahan data pemesanan kamar dan pelanggan berdasarkan prosedur perusahaan	- Teliti - Cekatan	2	6

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	3.2 Pencatatan perubahan pemesanan kamar diperbaharui dengan menggunakan format manual dan sistem komputerisasi hotel	- Dapat menjelaskan cara memperbaharui pencatatan perubahan pemesanan kamar dengan menggunakan format manual dan sistem komputerisasi hotel - Mampu memperbaharui pencatatan perubahan pemesanan kamar dengan menggunakan format manual dan sistem komputerisasi hotel - Harus cekatan dan teliti	Cara memperbaharui pencatatan perubahan pemesanan kamar dengan menggunakan format manual dan sistem komputerisasi hotel	Memperbaharui pencatatan perubahan pemesanan kamar dengan menggunakan format manual dan sistem komputerisasi hotel	- Cekatan - Teliti		
	3.3 Perubahan pemesanan kamar pelanggan dilakukan berdasarkan urutan tanggal kedatangan dan nama pelanggan yang dimaksud	- Dapat menjelaskan cara melakukan perubahan pemesanan kamar pelanggan berdasarkan urutan tanggal kedatangan dan nama pelanggan yang dimaksud - Mampu melakukan perubahan pemesanan kamar pelanggan berdasarkan urutan tanggal kedatangan dan nama pelanggan yang dimaksud - Harus cekatan dan teliti	Cara melakukan perubahan pemesanan kamar pelanggan berdasarkan urutan tanggal kedatangan dan nama pelanggan yang dimaksud	Melakukan perubahan pemesanan kamar pelanggan berdasarkan urutan tanggal kedatangan dan nama pelanggan yang dimaksud	- Cekatan - Teliti		
	3.4 Pembayaran dari pelanggan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan	- Dapat menjelaskan cara memproses pembayaran dari pelanggan sesuai dengan prosedur perusahaan - Mampu memproses pembayaran dari pelanggan sesuai dengan prosedur perusahaan - Harus teliti dan cekatan	Cara memproses pembayaran dari pelanggan sesuai dengan prosedur perusahaan	Memproses pembayaran dari pelanggan sesuai dengan prosedur perusahaan	- Cekatan - Teliti		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	3.5 Pembatalan dan penggantian reservasi dicatat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan	- Dapat menjelaskan cara mencatat pembatalan dan penggantian reservasi sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan - Mampu mencatat pembatalan dan penggantian reservasi sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan - Harus teliti dan cekatan	Cara mencatat pembatalan dan penggantian reservasi sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan	Mencatat pembatalan dan penggantian reservasi sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan	- Cekatan - Teliti		
Asesmen							
4. Memberi saran orang lain tentang rincian reservasi	4.1 Permintaan umum dan khusus dari pelanggan diinformasikan kepada departemen dan staf yang terkait	- Dapat menjelaskan cara menginformasikan permintaan umum dan khusus dari pelanggan kepada departemen dan staf yang terkait - Mampu menginformasikan permintaan umum dan khusus dari pelanggan kepada departemen dan staf yang terkait - Harus cekatan dan sopan santun	Cara menginformasikan permintaan umum dan khusus dari pelanggan kepada departemen dan staf yang terkait	Menginformasikan permintaan umum dan khusus dari pelanggan kepada departemen dan staf yang terkait	- Cekatan - Sopan santun	1	3
	4.2 Saran untuk orang lain tentang rincian reservasi diberikan kepada pelanggan dengan baik sesuai prosedur perusahaan	- Dapat menjelaskan cara memberikan saran untuk orang lain tentang rincian reservasi kepada pelanggan dengan baik sesuai prosedur perusahaan - Mampu memberikan saran untuk orang lain tentang rincian reservasi kepada pelanggan dengan baik sesuai prosedur perusahaan - Harus sopan santun	Cara memberikan saran untuk orang lain tentang rincian reservasi kepada pelanggan dengan baik sesuai prosedur perusahaan	Memberikan saran untuk orang lain tentang rincian reservasi kepada pelanggan dengan baik sesuai prosedur perusahaan	Sopan santun		

1.2 Unit Kompetensi : Menyediakan Layanan Akomodasi Reception
Kode Unit : I.55HDR00.002.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 40 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
1. Menyiapkan kedatangan tamu	1.1 Peralatan dan perlengkapan kedatangan tamu di area <i>reception</i> disiapkan	- Dapat menjelaskan cara menyiapkan peralatan dan perlengkapan kedatangan tamu di area reception - Mampu mempersiapkan peralatan dan perlengkapan kedatangan tamu di area reception. - Harus cekatan dan teliti	Cara menyiapkan peralatan dan perlengkapan kedatangan tamu di area reception.	Mempersiapkan peralatan dan perlengkapan kedatangan tamu di area reception.	- Cekatan - Teliti	2	4
	1.2 Daftar kedatangan tamu diperiksa sebelum tamu tiba.	- Dapat menjelaskan cara memeriksa daftar kedatangan tamu sebelum tamu tiba - Mampu mempersiapkan dan memeriksa daftar kedatangan tamu. - Harus teliti	cara memeriksa daftar kedatangan tamu sebelum tamu tiba	mempersiapkan dan memeriksa daftar kedatangan tamu.	Teliti		
	1.3 Kamar dialokasikan sesuai dengan permintaan tamu dan kebijakan perusahaan.	- Dapat menjelaskan cara mengalokasikan kamar sesuai dengan permintaan tamu dan kebijakan perusahaan - Mampu mengalokasikan kamar sesuai dengan permintaan tamu dan kebijakan perusahaan - Harus cekatan dan teliti.	cara mengalokasikan kamar sesuai dengan permintaan tamu dan kebijakan perusahaan	mengalokasikan kamar sesuai dengan permintaan tamu dan kebijakan perusahaan	- Cekatan - Teliti		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	1.4 Reservasi yang tidak pasti ditindak lanjuti sesuai dengan prosedur perusahaan	• Dapat menjelaskan cara menindaklanjuti reservasi yang tidak pasti sesuai dengan prosedur perusahaan • Mampu menindaklanjuti reservasi yang tidak pasti sesuai dengan prosedur perusahaan. • Harus cekatan dan teliti	• cara menindaklanjuti reservasi yang tidak pasti sesuai dengan prosedur perusahaan	• menindaklanjuti reservasi yang tidak pasti sesuai dengan prosedur perusahaan	• Cekatan • Teliti		
	1.5 Daftar kedatangan disusun secara baik dan benar serta didistribusikan kepada departemen yang terkait.	• Dapat menjelaskan cara menyusun daftar kedatangan tamu secara benar • Dapat menjelaskan cara mendistribusikan daftar kedatangan kepada departemen yang terkait • Mampu menyusun daftar kedatangan secara baik dan benar serta mendistribusikan ke departemen yang terkait • Harus cekatan dan teliti	• cara menyusun daftar kedatangan tamu secara benar • cara mendistribusikan daftar kedatangan kepada departemen yang terkait	• menyusun daftar kedatangan secara baik dan benar serta mendistribusikan ke departemen yang terkait	• Cekatan • Teliti		
	1.6 Situasi dan permintaan khusus tamu diinformasikan kepada staf dan departemen lain yang terkait.	• Dapat menjelaskan cara menginformasikan situasi dan permintaan khusus kepada staf dan departemen lain yang terkait. • Mampu menginformasikan situasi dan permintaan khusus tamu kepada staf dan departemen lain yang terkait. • Harus sopan santun dan sesuai SOP	• cara menginformasikan situasi dan permintaan khusus kepada staf dan departemen lain yang terkait.	• menginformasikan situasi dan permintaan khusus tamu kepada staf dan departemen lain yang terkait.	• Sopan santun • Sesuai SOP		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
2 Menyambut dan mendaftarkan tamu	2.1. Tamu-tamu disambut dengan hangat dan sopan sesuai peraturan perusahaan	- Dapat menjelaskan cara menyambut tamu sesuai peraturan perusahaan. - Mampu mempraktekkan cara menyambut tamu sesuai dengan peraturan perusahaan. - Harus sopan santun	Cara menyambut tamu sesuai peraturan perusahaan.	Mempraktekkan cara menyambut tamu sesuai dengan peraturan perusahaan.	Sopan santun	2	12
	2.2. Rincian reservasi dikonfirmasi kepada tamu dengan baik dan benar.	- Dapat menjelaskan cara mengkonfirmasi rincian reservasi kepada tamu dengan baik dan benar. - Mampu mengkonfirmasi rincian reservasi kepada tamu dengan baik dan benar. - Harus cekatan, teliti, dan sopan santun	Cara mengkonfirmasi rincian reservasi kepada tamu dengan baik dan benar.	Mengkonfirmasi rincian reservasi kepada tamu dengan baik dan benar	- Cekatan - Teliti - Sopan santun		
	2.3. Informasi dan saran tentang fasilitas dan layanan ditawarkan secara proaktif	- Dapat menjelaskan cara menawarkan informasi dan saran tentang fasilitas secara proaktif. - Mampu memperlihatkan cara menawarkan informasi dan saran tentang fasilitas dan layanan secara proaktif. - Harus cekatan dan sopan santun	Cara menawarkan informasi dan saran tentang fasilitas	Memperlihatkan cara menawarkan informasi dan saran tentang fasilitas dan layanan secara proaktif.	- Cekatan - Sopan santun		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	2.4. Prosedur pendaftaran bagi tamu dengan dan tanpa reservasi diikuti dan dilengkapi secara benar dalam jangka waktu yang dapat diterima serta sesuai dengan persyaratan keamanan perusahaan.	• Dapat menjelaskan cara mengikuti prosedur pendaftaran bagi tamu dengan dan tanpa reservasi secara benar dalam jangka waktu yang dapat diterima • Dapat menguraikan cara melengkapi prosedur pendaftaran bagi tamu dengan dan tanpa reservasi secara benar dalam jangka waktu yang dapat diterima • Mampu mengikuti dan melengkapi prosedur pendaftaran bagi tamu dengan dan tanpa reservasi secara benar dalam jangka waktu yang dapat diterima serta sesuai dengan persyaratan keamanan perusahaan. • Harus cekatan dan teliti	• Cara mengikuti prosedur pendaftaran bagi tamu dengan dan tanpa reservasi secara benar dalam jangka waktu yang dapat diterima • Cara melengkapi prosedur pendaftaran bagi tamu dengan dan tanpa reservasi secara benar dalam jangka waktu yang dapat diterima	• Mengikuti dan melengkapi prosedur pendaftaran bagi tamu dengan dan tanpa reservasi secara benar dalam jangka waktu yang dapat diterima serta sesuai dengan persyaratan keamanan perusahaan.	• Cekatan • Teliti		
	2.5. Prosedur akuntansi diikuti secara baik dan benar sesuai peraturan keuangan perusahaan.	• Dapat menjelaskan cara mengikuti prosedur akuntansi secara baik dan benar sesuai peraturan keuangan perusahaan. • Mampu mengikuti prosedur akuntansi secara baik dan benar sesuai peraturan keuangan perusahaan. • Harus cekatan dan teliti	• Cara mengikuti prosedur akuntansi secara baik dan benar sesuai peraturan keuangan perusahaan	• Mengikuti prosedur akuntansi secara baik dan benar sesuai peraturan keuangan perusahaan.	• Cekatan • Teliti		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	2.6. Rincian yang berkaitan dengan kunci kamar, surat tamu, pesan dan fasilitas safety deposit diterangkan secara jelas kepada tamu	• Dapat menjelaskan cara menerangkan rincian yang berkaitan dengan kunci kamar, surat tamu, pesan dan fasilitas safety deposit secara jelas kepada tamu • Mampu menerangkan secara jelas kepada tamu mengenai Rincian yang berkaitan dengan kunci kamar, surat tamu, pesan dan fasilitas safety deposit. • Harus jelas dan sopan santun	• Cara menerangkan rincian yang berkaitan dengan kunci kamar, surat tamu, pesan dan fasilitas safety deposit secara jelas kepada tamu	• Menerangkan secara jelas kepada tamu mengenai Rincian yang berkaitan dengan kunci kamar, surat tamu, pesan dan fasilitas safety deposit.	• Jelas • Sopan santun		
	2.7. Bila kamar tidak tersedia atau terjadi kelebihan pemesanan, prosedur perusahaan diikuti secara benar dan ketidaknyamanan tamu harus diminimalkan.	• Dapat menjelaskan cara mengikuti prosedur perusahaan bila kamar tidak tersedia atau terjadi kelebihan pemesanan • Dapat menguraikan cara meminimalkan ketidaknyamanan tamu • Mampu mengikuti prosedur perusahaan bila kamar tidak tersedia atau terjadi kelebihan pemesanan dan cara meminimalkan ketidaknyamanan tamu. • Harus cekatan dan teliti	• Cara mengikuti prosedur perusahaan bila kamar tidak tersedia atau terjadi kelebihan pemesanan • Cara meminimalkan ketidaknyamanan tamu.	• Mengikuti prosedur perusahaan bila kamar tidak tersedia atau terjadi kelebihan pemesanan dan cara meminimalkan ketidaknyamanan tamu.	• Cekatan • Teliti		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	2.8. Kedatangan tamu dimonitor dan diperiksa sesuai dengan kedatangan tamu yang diharapkan dan melaporkan apabila terdapat penyimpangan sesuai dengan prosedur perusahaan.	- Dapat menjelaskan cara memonitor kedatangan tamu dan melaporkan apabila terdapat penyimpangan sesuai dengan prosedur perusahaan - Dapat menjelaskan cara memeriksa kedatangan tamu sesuai dengan kedatangan tamu yang diharapkan dan melaporkan apabila terdapat penyimpangan sesuai dengan prosedur perusahaan - Mampu memonitor dan memeriksa kedatangan tamu yang diharapkan dan melaporkan apabila terdapat penyimpangan sesuai dengan prosedur perusahaan. - Harus teliti dan sopan santun	- Cara memonitor kedatangan tamu dan melaporkan apabila terdapat penyimpangan sesuai dengan prosedur perusahaan - cara memeriksa kedatangan tamu sesuai dengan kedatangan tamu yang diharapkan dan melaporkan apabila terdapat penyimpangan sesuai dengan prosedur perusahaan	Memonitor dan memeriksa kedatangan tamu yang diharapkan dan melaporkan apabila terdapat penyimpangan sesuai dengan prosedur perusahaan	- Teliti - Sopan santun		
Asesmen							
3. Mengorganisir Keberangkatan tamu	3.1. Daftar keberangkatan ditinjau kembali dan diperiksa keakurasiannya	- Dapat menjelaskan cara meninjau keakurasian daftar keberangkatan. - Dapat menjelaskan cara memeriksa keakurasian daftar keberangkatan - Mampu meninjau kembali dan memeriksa keakurasian daftar keberangkatan tamu. - Harus cekatan dan teliti	- Cara meninjau keakurasian daftar keberangkatan - Cara memeriksa keakurasian daftar keberangkatan	Meninjau kembali dan memeriksa keakurasian daftar keberangkatan tamu.	- Cekatan - Teliti	2	10

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	3.2. Informasi keberangkatan tamu diperoleh dari departemen lain untuk memudahkan persiapan tagihan	- Dapat menjelaskan cara memperoleh Informasi keberangkatan tamu dari departemen lain untuk memudahkan persiapan tagihan - Mampu memperoleh informasi keberangkatan tamu dari departemen lain untuk memudahkan persiapan tagihan. - Harus cekatan dan teliti	Cara memperoleh informasi keberangkatan tamu dari departemen lain untuk memudahkan persiapan tagihan	Memperoleh informasi keberangkatan tamu dari departemen lain untuk memudahkan persiapan tagihan	- Cekatan - Teliti		
	3.3. Tagihan tamu dibuat dan diperiksa dengan baik sesuai peraturan perusahaan.	- Dapat menjelaskan cara membuat tagihan tamu dengan baik. - Dapat menjelaskan cara memeriksa tagihan tamu dengan baik - Mampu membuat dan memeriksa tagihan tamu dengan baik sesuai peraturan perusahaan. - Harus cekatan dan teliti	- Cara membuat tagihan tamu dengan baik. - Cara memeriksa tagihan tamu dengan baik	Membuat dan memeriksa tagihan tamu dengan baik sesuai peraturan perusahaan.	- Cekatan - Teliti		
	3.4. Tagihan tamu diterangkan secara jelas dan sopan kepada tamu, dan diproses secara akurat.	- Dapat menjelaskan cara menerangkan tagihan tamu secara jelas dan sopan. - Dapat menjelaskan cara memproses tagihan tamu secara akurat - Mampu menerangkan tagihan secara jelas dan sopan kepada tamu, dan memproses tagihan secara akurat. - Harus jelas, teliti, dan sopan santun	- cara menerangkan tagihan tamu secara jelas dan sopan. - cara memproses tagihan tamu secara akurat	menerangkan tagihan secara jelas dan sopan kepada tamu, dan memproses tagihan secara akurat.	- Jelas - Teliti - Sopan santun		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	3.5. Kunci-kunci diambil kembali dari tamu dan diproses secara benar.	- Dapat menjelaskan cara pengambilan kembali kunci-kunci kamar dari tamu secara benar - Dapat menguraikan cara memproses kunci-kunci secara benar - Mampu mengambil kembali kunci-kunci dari tamu dan memprosesnya secara benar. - Harus cekatan dan teliti	- Cara pengambilan kembali kunci-kunci kamar dari tamu secara benar - Cara memproses kunci-kunci secara benar	Mengambil kembali kunci-kunci dari tamu dan memprosesnya secara benar.	- Cekatan - Teliti		
	3.6. Permintaan tamu untuk bantuan keberangkatan dilakukan dengan sopan dan ditujukan ke departemen yang berkaitan.	- Dapat menjelaskan cara melakukan permintaan tamu untuk bantuan keberangkatan dengan sopan - Dapat menjelaskan cara menunjuk ke departemen yang berkaitan dengan permintaan tamu untuk bantuan keberangkatan. - Mampu melakukan penanganan permintaan tamu untuk bantuan keberangkatan dengan sopan dan menunjuk ke departemen yang berkaitan. - Harus cekatan dan sopan santun	- Cara melakukan permintaan tamu untuk bantuan keberangkatan dengan sopan - Cara menunjuk ke departemen yang berkaitan dengan permintaan tamu untuk bantuan keberangkatan	Melakukan penanganan permintaan tamu untuk bantuan keberangkatan dengan sopan dan menunjuk ke departemen yang berkaitan	- Cekatan - Sopan santun		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	3.7. Express check-outs diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.	• Dapat menjelaskan cara memproses express check outs sesuai dengan prosedur perusahaan • Mampu memproses express check-outs yang sesuai dengan prosedur perusahaan. • Harus cekatan dan teliti	• Cara memproses express check outs sesuai dengan prosedur perusahaan	• Memproses express check-outs yang sesuai dengan prosedur perusahaan.	• Cekatan • Teliti		
	3.8. Prosedur untuk check-out tamu grup diikuti secara benar dan rekening.	• Dapat menjelaskan prosedur untuk check-out tamu grup. • Mampu mengikuti prosedur untuk check out tamu grup. • Harus cekatan dan teliti	• Posedur untuk check-out tamu grup.	• Mengikuti prosedur untuk check out tamu grup.	• Cekatan • Teliti		
Asesmen							
4. Menyiapkan catatan dan laporan <i>front office</i>	4.1. Catatan <i>front office</i> diperbaharui secara baik dan benar serta disiapkan dalam batas waktu yang telah ditetapkan.	• Dapat menjelaskan cara memperbaharui catatan <i>front office</i> secara baik dan benar • Dapat menjelaskan cara menyiapkan catatan front office dalam batas waktu yang telah ditetapkan • Mampu memperbaharui catatan <i>front office</i> secara baik dan benar serta menyiapkan dalam batas waktu yang telah ditetapkan. • Harus cekatan dan teliti	• Cara memperbaharui catatan <i>front office</i> secara baik dan benar • Cara menyiapkan catatan <i>front office</i> dalam batas waktu yang telah ditetapkan	• Memperbaharui catatan <i>front office</i> secara baik dan benar serta menyiapkan dalam batas waktu yang telah ditetapkan.	• Cekatan • Teliti	2	6

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	4.2. Kebijakan perusahaan untuk pergantian kamar, no-show, perpanjangan masa tinggal dan keberangkatan yang dipercepat ditindaklanjuti secara benar	• Dapat menjelaskan cara menindaklanjuti kebijakan perusahaan untuk pergantian kamar, no-show, perpanjangan masa tinggal dan keberangkatan yang dipercepat • Mampu menindaklanjuti kebijakan perusahaan untuk pergantian kamar, no-show, perpanjangan masa tinggal dan keberangkatan yang dipercepat • Harus cekatan dan teliti	• Cara menindaklanjuti kebijakan perusahaan untuk pergantian kamar, no-show, perpanjangan masa tinggal dan keberangkatan yang dipercepat	• Menindaklanjuti kebijakan perusahaan untuk pergantian kamar, no-show, perpanjangan masa tinggal dan keberangkatan yang dipercepat	• Cekatan • Teliti		
	4.3. Laporan dan catatan didistribusikan pada departemen yang bersangkutan dalam jangka waktu yang telah ditentukan	• Dapat menjelaskan cara mendistribusikan laporan dan catatan pada departemen yang bersangkutan dalam jangka waktu yang telah ditentukan • Mampu mendistribusikan laporan catatan dan pada departemen yang bersangkutan dalam jangka waktu yang telah ditentukan • Harus cekatan dan teliti	• Cara mendistribusikan laporan dan catatan pada departemen yang bersangkutan dalam jangka waktu yang telah ditentukan	• Mendistribusikan laporan catatan dan pada departemen yang bersangkutan dalam jangka waktu yang telah ditentukan	• Cekatan • Teliti		
Asesmen							

1.3 Unit Kompetensi : Memelihara Catatan Keuangan
Kode Unit : I.55HDR00.003.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 8 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Pengeta- huan	Keteram- pilan
1. Membuat ayat-ayat jurnal	1.1 Pemeriksaan transaksi dilaksanakan secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan	- Dapat menjelaskan cara melaksanakan pemeriksaan transaksi secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan - Mampu melaksanakan pemeriksaan transaksi secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan - Harus jujur, teliti, dan cekatan	Cara melaksanakan pemeriksaan transaksi secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan	Melaksanakan pemeriksaan transaksi secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan	- Jujur - Teliti - Cekatan	1	3
	1.2 Catatan keuangan yang disiapkan oleh setiap outlet diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan	- Dapat menjelaskan cara memeriksa catatan keuangan yang disiapkan oleh setiap outlet sesuai dengan prosedur perusahaan - Mampu memeriksa catatan keuangan yang disiapkan oleh setiap outlet sesuai dengan prosedur perusahaan - Harus jujur, teliti, dan cekatan	Cara memeriksa catatan keuangan yang disiapkan oleh setiap outlet sesuai dengan prosedur	Memeriksa catatan keuangan yang disiapkan oleh setiap outlet sesuai dengan prosedur perusahaan	- Jujur - Teliti - Cekatan		
	1.3 Pelaksanaan sistem keuangan dikontrol sesuai dengan prosedur perusahaan	- Dapat menjelaskan cara mengontrol pelaksanaan sistem keuangan sesuai dengan prosedur perusahaan - Mampu mengontrol pelaksanaan sistem keuangan sesuai dengan prosedur perusahaan - Harus jujur, teliti, dan cekatan	Cara mengontrol pelaksanaan sistem keuangan sesuai dengan prosedur perusahaan	Mengontrol pelaksanaan sistem keuangan sesuai dengan prosedur perusahaan	- Jujur - Teliti - Cekatan		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- pilan
	1.4 Prosedur pencatatan keuangan dimonitor dan dilaporkan kepada manajemen	• Dapat menjelaskan cara memonitor dan melaporkan prosedur pencatatan keuangan kepada manajemen • Mampu memonitor dan melaporkan prosedur pencatatan keuangan kepada manajemen • Harus jujur, teliti, dan sopan santun	• Cara memonitor dan melaporkan prosedur pencatatan keuangan kepada manajemen	• Memonitor dan melaporkan prosedur pencatatan keuangan kepada manajemen	• Jujur • Teliti • Sopan santun		
	1.5 Adanya perbedaan yang timbul pada laporan keuangan dipecahkan sesuai dengan tanggung jawab kerja	• Dapat menjelaskan cara memecahkan perbedaan yang timbul pada laporan keuangan sesuai dengan tanggung jawab kerja • Mampu memecahkan perbedaan yang timbul pada laporan keuangan sesuai dengan tanggung jawab kerja • Harus jujur, teliti, dan cekatan	• Cara memecahkan perbedaan yang timbul pada laporan keuangan sesuai dengan tanggung jawab kerja	• Memecahkan perbedaan yang timbul pada laporan keuangan sesuai dengan tanggung jawab kerja	• Jujur • Teliti • Cekatan		
Assesmen							
2. Menyesuaikan rekening	2.1 Laporan keuangan diselesaikan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan	• Dapat menjelaskan cara menyelesaikan laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan • Mampu menyelesaikan laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan • Harus jujur, teliti, dan sopan santun	• Cara menyelesaikan laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan	• Menyelesaikan laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan	• Jujur • Teliti • Cekatan	1	3

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-tahuan	Keteram-pilan
	2.2 Penyelesaian laporan keuangan diteruskan kepada orang/ departemen yang bersangkutan	- Dapat menjelaskan cara meneruskan penyelesaian laporan keuangan kepada orang/departemen yang bersangkutan - Mampu meneruskan penyelesaian laporan keuangan kepada orang/departemen yang bersangkutan - Harus jujur, teliti, dan sopan santun	Cara meneruskan penyelesaian laporan keuangan kepada orang/departemen yang bersangkutan	Meneruskan penyelesaian laporan keuangan kepada orang/departemen yang bersangkutan	- Jujur - Teliti - Sopan santun		
Asesmen							

1.4 Unit Kompetensi : Memproses Transaksi Keuangan
Kode Unit : I.55HDR00.004.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 18 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
1. Memproses tanda terima dan pembayaran	1.1 Pemeriksaan transaksi dilaksanakan secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan	- Dapat menjelaskan cara melaksanakan pemeriksaan transaksi secara teliti - Mampu melaksanakan pemeriksaan transaksi secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan - Harus teliti dan cekatan	Cara melaksanakan pemeriksaan transaksi secara teliti	Melaksanakan pemeriksaan transaksi secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan	- Teliti - Cekatan	2	6

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	1.2 Neraca yang disiapkan oleh setiap <i>outlet</i>	- Dapat menjelaskan cara menyiapkan neraca oleh setiap outlet - Mampu menyiapkan neraca setiap outlet - Harus teliti dan cekatan	Cara menyiapkan neraca oleh setiap outlet	Menyiapkan neraca setiap outlet	- Teliti - Cekatan		
	1.3 Diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan	- Dapat menjelaskan cara memeriksa tanda terima dan pembayaran - Mampu mempraktekkan cara memeriksa sesuai dengan prosedur perusahaan - Harus teliti dan cekatan	Cara memeriksa tanda terima dan pembayaran	Mempraktekkan cara memeriksa sesuai dengan prosedur perusahaan	- Teliti - Cekatan		
	1.4 Pelaksanaan sistem keuangan dikontrol sesuai dengan prosedur perusahaan	- Dapat menjelaskan cara mengontrol pelaksanaan sistem keuangan - Mampu mengontrol pelaksanaan sistem keuangan sesuai dengan prosedur perusahaan - Harus teliti dan cekatan	cara mengontrol pelaksanaan sistem keuangan	mengontrol pelaksanaan sistem keuangan sesuai dengan prosedur perusahaan	- Teliti - Cekatan		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	1.5 Prosedur keuangan dimonitor dan input yang tepat diinformasikan kepada manajemen	• Dapat menjelaskan cara memonitor prosedur keuangan • Dapat menjelaskan cara menginformasikan input yang tepat terkait prosedur keuangan kepada manajemen • Mampu memonitor prosedur keuangan dan menginformasikan input yang tepat kepada manajemen • Harus teliti, cekatan, dan sopan santun	• Cara memonitor prosedur keuangan • Cara menginformasikan input yang tepat terkait prosedur keuangan kepada manajemen	• Memonitor prosedur keuangan dan menginformasikan input yang tepat kepada manajemen	• Teliti • Cekatan • Sopan santun		
	1.6 Adanya perbedaan yang timbul pada laporan keuangan dipecahkan sesuai	• Dapat menjelaskan cara memecahkan perbedaan yang timbul pada laporan keuangan • Mampu memecahkan perbedaan yang timbul pada laporan keuangan • Harus teliti dan cekatan	• Cara memecahkan perbedaan yang timbul pada laporan keuangan	• Memecahkan perbedaan yang timbul pada laporan keuangan	• Teliti • Cekatan		
Assesmen							
2. Memindahkan keuntungan dari register/terminal	2.1 Laporan keuangan diselesaikan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan	• Dapat menjelaskan cara menyelesaikan laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan • Mampu menyelesaikan laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan • Harus teliti dan cekatan	• Cara Menyelesaikan Laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan	• menyelesaikan Laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan	• Teliti • Cekatan	2	4

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	2.2 Penyelesaian laporan keuangan diteruskan kepada orang/ departemen yang bersangkutan	• Dapat menjelaskan cara meneruskan penyelesaian laporan keuangan kepada orang/ departemen yang bersangkutan • Mampu meneruskan penyelesaian laporan keuangan kepada orang/ departemen yang bersangkutan • Harus sopan santun, teliti, dan cekatan	• Cara meneruskan penyelesaian laporan keuangan kepada orang/ departemen yang bersangkutan	• Meneruskan penyelesaian laporan keuangan kepada orang/ departemen yang bersangkutan	• Sopan santun • Teliti • Cekatan		
	2.3 Pembacaan register/ terminal atau pencetakan/ <i>print out</i> ditentukan	• Dapat menjelaskan cara menentukan pembacaan register/terminal atau pencetakan/ <i>print out</i> • Mampu menentukan pembacaan register/ terminal atau pencetakan/ print out • Harus teliti dan cekatan	• Cara menentukan pembacaan register/ terminal atau pencetakan/ <i>print out</i>	• menentukan pembacaan register/ terminal atau pencetakan/ <i>print out</i>	• Teliti • Cekatan		
	2.4 Dokumen kas dan non kas dipindahkan dan diangkut sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan	• Dapat menjelaskan cara memindahkan dokumen kas dan non kas • Dapat menjelaskan cara mengangkut dokumen kas dan non kas sesuai dengan keamanan perusahaan • Mampu memindahkan dan mengangkut dokumen kas dan non kas sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan • Harus teliti dan cekatan	• Cara memindahkan dokumen kas dan non kas • Cara mengangkut dokumen kas dan non kas sesuai dengan keamanan perusahaan	• Memindahkan dan mengangkut dokumen kas dan non kas sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan	• Teliti • Cekatan		
Assesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
3. Mencocokkan keuntungan	3.1 Kas dihitung secara teliti	• Dapat menjelaskan cara menghitung kas • Mampu menghitung kas secara teliti • Harus teliti dan cekatan	• Cara menghitung kas	• Menghitung kas secara teliti	• Teliti • Cekatan	1	3
	2.2 Dokumen non-kas dihitung secara akurat	• Dapat menjelaskan cara menghitung dokumen non-kas secara akurat • Mampu menghitung dokumen non-kas secara akurat • Harus teliti dan cekatan	• Cara menghitung dokumen non-kas	• Menghitung dokumen non-kas secara akurat	• Teliti • Cekatan		
	3.3 Neraca antara yang tercatat/ terbaca diterminal jumlah kas dan transaksi non-kas ditentukan secara akurat	• Dapat menjelaskan cara menterminalkan jumlah kas dan transaksi non-kas neraca antara yang tercatat/ terbaca • Dapat menjelaskan cara menentukan transaksi non-kas neraca antara yang tercatat/ terbaca • Mampu menerminalkan neraca antara yang tercatat/terbaca dan menentukan jumlah kas dan transaksi non-kas • Harus teliti dan cermat	• Cara menterminalkan jumlah kas dan transaksi non-kas neraca antara yang tercatat/ terbaca • Cara menentukan transaksi non-kas neraca antara yang tercatat/ terbaca	• Menterminalkan neraca antara yang tercatat/terbaca dan menentukan jumlah kas dan transaksi non-kas	• Teliti • Cekatan		
	3.4 Keuntungan dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan	• Dapat menjelaskan cara mencatat keuntungan sesuai dengan prosedur perusahaan • Mampu mencatat keuntungan sesuai dengan prosedur perusahaan • Harus teliti dan cermat	• cara mencatat keuntungan sesuai dengan prosedur perusahaan	• mencatat keuntungan sesuai dengan prosedur perusahaan	• Teliti • Cekatan		
Asesmen							

1.5 Unit Kompetensi : Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
Kode Unit : I.55HDR00.006.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 20 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JPI)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Pengeta- huan	Keteram- pilan
1. Menjawab telepon masuk	1.1 Telepon dijawab secara cepat, jelas dan sesuai dengan standar perusahaan	- Dapat menjelaskan cara menjawab telepon secara cepat, jelas dan sopan sesuai dengan standar perusahaan - Mampu menjawab telepon secara cepat, jelas dan sopan sesuai dengan standar perusahaan. - Harus cekatan dan sopan santun	Cara menjawab telepon secara cepat, jela dan sopan sesuai dengan standar perusahaan	Menjawab telepon secara cepat, jelas dan sopan sesuai dengan standar perusahaan	- Cekatan - Sopan santun	3	9
	1.2 Bantuan yang bersahabat ditawarkan kepada penelepon dan tujuan menelepon ditentukan secara jelas	- Dapat menjelaskan cara menawarkan bantuan kepada penelepon - Dapat menjelaskan cara menentukan tujuan menelepon secara jelas - Mampu menawarkan bantuan kepada penelepon dan menentukan tujuan menelepon secara jelas - Harus cekatan dan sopan santun	- Cara menawarkan bantuan kepada penelepon - Cara menentukan tujuan menelepon secara jelas	Menawarkan bantuan kepada penelepon dan menentukan tujuan menelepon secara jelas	- Cekatan - Sopan santun		
	1.3 Keterangan rinci diulang pada penelepon untuk konfirmasi	- Dapat menjelaskan cara mengulang keterangan rinci pada penelepon untuk konfirmasi - Mampu mengulang keterangan rinci pada penelepon untuk konfirmasi - Harus sopan santun, teliti, dan cekatan	Cara mengulang keterangan rinci pada penelepon untuk konfirmasi	Mengulang keterangan rinci pada penelepon untuk konfirmasi	- Sopan santun - Teliti - Cekatan		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JPI)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	1.4 Pertanyaan penelepon dijawab serta diteruskan ke orang yang tepat	- Dapat menjelaskan cara menjawab pertanyaan penelepon - Dapat menjelaskan cara meneruskan telepon ke orang yang tepat - Mampu menjawab pertanyaan penelepon serta meneruskan ke orang yang tepat - Harus sopan santun dan cekatan	- Cara menjawab pertanyaan penelepon - Cara meneruskan telepon ke orang yang tepat	Menjawab pertanyaan penelepon serta meneruskan ke orang yang tepat	- Sopan santun - Cekatan		
	1.5 Permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut	- Dapat menjelaskan cara mencatat permintaan secara akurat dan menyampaikan kepada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut - Mampu mencatat permintaan secara akurat dan menyampaikan kepada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut - Harus sopan santun, teliti, dan cekatan	Cara mencatat permintaan secara akurat dan menyampaikan kepada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut	Mencatat permintaan secara akurat dan menyampaikan kepada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut	- Sopan santun - Teliti - Cekatan		
	1.6 Ambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan	- Dapat menjelaskan cara mengambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan - Mampu mengambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan - Harus sopan santun, teliti, dan cekatan	Cara mengambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan	Mengambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan	- Sopan santun - Teliti - Cekatan		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JPI)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- pilan
	1.7 Pesan disampaikan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan	- Dapat menjelaskan cara menyampaikan pesan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan - Mampu menyampaikan pesan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan - Harus sopan santun, teliti, dan cekatan	Cara menyampaikan pesan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan	Menyampaikan pesan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan	- Sopan santun - Teliti - Cekatan		
	1.8 Panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan segera dilaporkan kepada orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan	- Dapat menjelaskan cara melaporkan panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan kepada orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan - Mampu melaporkan panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan kepada orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan - Harus sopan santun, teliti, dan cekatan	Cara melaporkan kepada orang yang tepat, terhadap panggilan telepon yang bersifat mengancam.	Melaporkan kepada orang yang tepat, terhadap panggilan telepon yang bersifat mengancam.	- Sopan santun - Teliti - Cekatan		
Asesmen							
2. Membuat panggilan telepon.	2.1 Nomor telepon diperoleh secara akurat	- Dapat menjelaskan cara memperoleh nomor telepon secara akurat - Mampu memperoleh nomor telepon secara akurat - Harus sopan santun, teliti, dan cekatan	Cara memperoleh nomor telepon secara akurat	Memperoleh nomor telepon secara akurat	- Sopan santun - Teliti - Cekatan	2	6

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JPI)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- pilan
	2.2 Tujuan pemanggilan dibuat secara jelas sebelum telepon	• Dapat menjelaskan cara membuat tujuan pemanggilan sebelum telepon • Mampu membuat tujuan pemanggilan secara jelas sebelum telepon • Harus teliti dan cekatan	• Cara membuat tujuan pemanggilan sebelum telepon	• Membuat tujuan pemanggilan secara jelas sebelum telepon	• Teliti • Cekatan		
	2.3 Perlengkapan digunakan secara baik untuk melakukan hubungan komunikasi	• Dapat menjelaskan cara menggunakan perlengkapan secara baik untuk melakukan hubungan komunikasi • Mampu menggunakan perlengkapan secara baik untuk melakukan hubungan komunikasi • Harus teliti dan cekatan	• Cara menggunakan perlengkapan secara baik untuk melakukan hubungan komunikasi	• Menggunakan perlengkapan secara baik untuk melakukan hubungan komunikasi	• Teliti • Cekatan		
	2.4 Nama-nama perusahaan dan alasan menelepon dikomunikasikan secara jelas kepada pelanggan	• Dapat menjelaskan cara mengkomunikasikan nama-nama perusahaan dan alasan menelepon secara jelas kepada pelanggan • Mampu mengkomunikasikan nama-nama perusahaan dan alasan menelepon secara jelas kepada pelanggan • Harus sopan santun, teliti, dan cekatan	• Cara mengkomunikasikan nama-nama perusahaan dan alasan menelepon secara jelas kepada pelanggan	• Mengkomunikasikan nama-nama perusahaan dan alasan menelepon secara jelas kepada pelanggan	• Sopan santun • Teliti • Cekatan		
	2.5 Pada saat menelepon dilakukan dengan sikap yang baik	• Dapat menjelaskan cara melakukan sikap yang baik pada saat menelepon • Mampu melakukan sikap yang baik pada saat menelepon • Harus sopan santun	• Cara menelepon dengan baik dan sopan.	• Menelepon dengan baik dan sopan.	• Sopan santun		
Asesmen							

1.6 Unit Kompetensi : Melakukan Kerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan
Kode Unit : I.55HDR00.149.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 17 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	1.1 Komunikasi dengan tamu dan kolega dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan	• Dapat menjelaskan cara melaksanakan komunikasi dengan tamu dan kolega secara terbuka, profesional, ramah dan sopan • Mampu melaksanakan komunikasi dengan tamu dan kolega serta melaksanakan secara terbuka , profesional, ramah dan sopan • Harus cekatan, ramah, sopan, toleransi, mau membantu	• Cara melaksanakan komunikasi dengan tamu dan kolega secara terbuka	• Melaksanakan komunikasi dengan tamu dan kolega serta melaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan	• Cekatan • Ramah • Sopan • Toleransi • Mau membantu	1	3
	1.2 Gunakan bahasa dan nada yang cocok	• Dapat menjelaskan cara menggunakan bahasa dan nada yang cocok • Mampu menggunakan bahasa dan nada yang cocok • Harus cekatan, ramah, sopan	• Cara menggunakan bahasa dan nada	• Menggunakan bahasa dan nada yang cocok	• Cekatan • Ramah • sopan		
	1.3 Efek bahasa tubuh personal dipertimbangkan	• Dapat menjelaskan cara mempertimbangkan efek bahasa tubuh personal • Mampu mempertimbangkan Efek bahasa tubuh personal • Harus cekatan, ramah, sopan, mau membantu	• Cara mempertimbangkan efek bahasa tubuh personal	• Mempertimbangkan efek bahasa tubuh personal	• Cekatan • Ramah • Sopan • Mau membantu		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	1.4 Kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial diperlihatkan	• Dapat menjelaskan cara memperlihatkan kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial • Mampu memperlihatkan kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial • Harus cekatan, toleransi	• Cara memperlihatkan kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial	• Memperlihatkan kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial	• Cekatan • Toleransi		
	1.5 Mendengar dan melontarkan pertanyaan secara aktif digunakan untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif	• Dapat menjelaskan cara menggunakan pertanyaan yang didengar dan dilontarkan secara aktif untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif • Mampu menggunakan pertanyaan yang didengar dan dilontarkan secara aktif untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif • Harus cekatan, ramah, sopan, toleransi, mau membantu	• Cara menggunakan pertanyaan yang didengar dan dilontarkan secara aktif untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif	• Menggunakan pertanyaan yang didengar dan dilontarkan secara aktif untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif	• Cekatan • Ramah • Sopan • Toleransi • Mau membantu		
	1.6 Konflik yang ada dan potensial diidentifikasi dan solusi dicari dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan	• Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi konflik yang ada dan potensial • Dapat menjelaskan cara mencari solusi dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan • Mampu mengidentifikasi konflik yang ada dan potensial dan mencari solusi dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan • Harus cekatan, mau membantu	• Cara mengidentifikasi konflik yang ada dan potensial • Cara mencari solusi dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan	• Mengidentifikasi konflik yang ada dan potensial dan mencari solusi dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan	• Cekatan • Mau membantu		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
2. Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal	2.1 Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu, diidentifikasi secara benar yang mencakup produk dan layanan yang tepat diberikan	- Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu secara benar yang mencakup produk dan layanan yang tepat - Mampu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu secara benar yang mencakup produk dan layanan yang tepat diberikan - Harus cekatan, ramah, sopan, mau membantu	Cara mengidentifikasi kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu secara benar	Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu secara benar yang mencakup produk dan layanan yang tepat diberikan	- Cekatan - Ramah - Sopan - Mau membantu	2	4
	2.2 Karyawan berkomunikasi dengan tamu dan dilayani dengan ramah dan sopan	- Dapat menjelaskan cara karyawan berkomunikasi dan melayani tamu dengan ramah dan sopan - Mampu berkomunikasi dan melayani tamu dengan ramah dan sopan - Harus cekatan, ramah, sopan, mau membantu	Cara karyawan berkomunikasi dan melayani tamu dengan ramah dan sopan	Berkomunikasi dan melayani tamu dengan ramah dan sopan	- Cekatan - Ramah - Sopan - Mau membantu		
	2.3 Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan dipenuhi dalam jangka waktu yang cepat sesuai prosedur perusahaan	- Dapat menjelaskan cara memenuhi seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan dalam jangka waktu yang cepat - Mampu memenuhi seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan dalam jangka waktu yang cepat sesuai prosedur perusahaan	Cara memenuhi seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan dalam jangka waktu yang cepat	Memenuhi seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan dalam jangka waktu yang cepat sesuai prosedur perusahaan	- Cekatan - Ramah - Sopan - Mau membantu		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
		• Harus cekatan, ramah, sopan, mau membantu					
	2.4 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan	• Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi dan mengambil kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan • Mampu mengidentifikasi dan mengambil kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengambil bila memungkinkan • Harus cekatan	• Cara mengidentifikasi dan mengambil kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan bila memungkinkan	• Mengidentifikasi dan mengambil kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengambil bila memungkinkan	• Cekatan		
	2.5 Kekecewaan pelanggan cepat dikenali dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan	• Dapat menjelaskan cara mengenali kekecewaan pelanggan dengan cepat dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan • Mampu mengenali kekecewaan pelanggan dengan cepat dan mengambil tindakan sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan • Harus cekatan, ramah, sopan, mau membantu	• Cara mengenali kekecewaan pelanggan dengan cepat dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan	• Mengenali kekecewaan pelanggan dengan cepat dan mengambil tindakan sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan	• Cekatan • Ramah • Sopan • Mau membantu		
	2.6 Keluhan pelanggan ditangani secara positif, sensitif dan sopan	• Dapat menjelaskan cara menangani keluhan pelanggan • Mampu menangani keluhan pelanggan secara positif, sensitif dan sopan • Harus cekatan, ramah, sopan, mau membantu	• Cara menangani keluhan pelanggan	• Menangani keluhan pelanggan secara positif, sensitif dan sopan	• Cekatan • Ramah • Sopan • Mau membantu		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	2.7 Keluhan ditangani oleh orang yang tepat untuk ditindak lanjuti sesuai dengan standar	• Dapat menjelaskan cara menangani keluhan dengan orang yang tepat • Dapat menjelaskan cara menindaklanjuti keluhan sesuai dengan standar • Mampu menangani keluhan dengan orang yang tepat untuk menindaklanjuti sesuai dengan standar • Harus cekatan, ramah, sopan, mau membantu	• Cara menangani keluhan dengan orang yang tepat • Cara menindaklanjuti keluhan sesuai dengan standar	• Mengidentifikasi orang yang tepat untuk menindak lanjuti keluhan sesuai dengan standar	• Cekatan • Ramah • Sopan • Mau membantu		
Asesmen							
3. Menjaga standar kinerja presentasi personal	3.1 Standar kinerja tinggi digunakan untuk dapat melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan kolega serta pelanggan	• Dapat menjelaskan cara menggunakan standar kinerja tinggi untuk dapat melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan kolega serta pelanggan • Mampu menggunakan standar kinerja tinggi untuk dapat melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan kolega serta pelanggan • Harus cekatan	• Cara menggunakan standar kinerja tinggi untuk dapat melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan kolega serta pelanggan	• Menggunakan standar kinerja tinggi untuk dapat melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan kolega serta pelanggan	• Cekatan	1	2

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	3.2 Penggunaan standar kinerja diterapkan pada saat melakukan pekerjaan di tempat kerja serta mempertimbangkan kriteria lainnya sesuai peraturan perusahaan	- Dapat menjelaskan cara penerapan penggunaan standar kinerja pada saat melakukan pekerjaan di tempat kerja serta mempertimbangkan kriteria lainnya sesuai peraturan perusahaan. - Mampu menerapkan penggunaan standar kinerja pada saat melakukan pekerjaan di tempat kerja serta mempertimbangkan kriteria lainnya sesuai peraturan perusahaan. - Harus cekatan	Cara penerapan penggunaan standar kinerja pada saat melakukan pekerjaan di tempat kerja serta mempertimbangkan kriteria lainnya sesuai peraturan perusahaan.	Menerapkan penggunaan standar kinerja pada saat melakukan pekerjaan di tempat kerja serta mempertimbangkan kriteria lainnya sesuai peraturan perusahaan	Cekatan		
	3.3 Masalah kebersihan, kesehatan, dan keselamatan	- Dapat menjelaskan standar kinerja yang berhubungan dengan masalah kesehatan, kebersihan, dan keselamatan - Mampu menjaga standar kinerja yang berhubungan dengan masalah kesehatan, kebersihan, dan keselamatan - Harus cekatan	Standar kinerja yang berhubungan dengan masalah kesehatan, kebersihan, dan keselamatan	Menjaga standar kinerja yang berhubungan dengan masalah kesehatan, kebersihan, dan keselamatan	Cekatan		
	3.4 Persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus	- Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus - Mampu mengidentifikasi persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus - Harus cekatan	Cara mengidentifikasi persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus	Mengidentifikasi persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus	Cekatan		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	3.5 Perawatan kebersihan personil yang sesuai dengan standar perusahaan	• Dapat menjelaskan cara merawat kebersihan personil yang sesuai dengan standar perusahaan • Mampu merawat kebersihan personil yang sesuai dengan standar perusahaan • Harus cekatan	• Cara merawat kebersihan personil yang sesuai dengan standar perusahaan	• Merawat kebersihan personil yang sesuai dengan standar perusahaan	• Cekatan		
	3.6 Pakaian yang pantas	• Dapat menjelaskan cara menjaga standar kinerja dengan pakaian yang pantas • Mampu menjaga standar kinerja dengan pakaian yang pantas • Harus cekatan dan sopan	• Cara menjaga standar kinerja dengan pakaian yang pantas	• Menjaga standar kinerja dengan pakaian yang pantas	• Cekatan • Sopan		
Asesmen							
4 Melakukan kerja dalam tim	4.1 Kepercayaan, dukungan dan hormat diperlihatkan kepada anggota tim dalam aktivitas sehari-hari	• Dapat menjelaskan cara memperlihatkan kepercayaan, dukungan dan hormat kepada anggota tim • Mampu memperlihatkan kepercayaan, dukungan dan hormat kepada anggota tim dalam aktivitas sehari-hari • Harus cekatan dan mau membantu	• Cara memperlihatkan kepercayaan, dukungan dan hormat kepada anggota tim	• Memperlihatkan kepercayaan, dukungan dan hormat kepada anggota tim dalam aktivitas sehari-hari	• Cekatan • Mau membantu	1	3
	4.2 Perbedaan budaya dalam tim diakomodir	• Dapat menjelaskan cara mengakomodir perbedaan budaya dalam tim • Mampu mengakomodir perbedaan budaya dalam tim • Harus cekatan, sopan, toleransi	• Cara mengakomodir perbedaan budaya dalam tim	• Mengakomodir perbedaan budaya dalam tim	• Cekatan • Sopan • Toleransi		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	4.3 Tujuan kerja tim secara bersama diidentifikasi	• Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi tujuan kerja tim secara bersama • Mampu mengidentifikasikan tujuan kerja tim secara bersama • Harus cekatan, toleransi, mau membantu	• Cara mengidentifikasi tujuan kerja tim secara bersama	• Mengidentifikasikan tujuan kerja tim secara bersama	• Cekatan • Toleransi • Mau membantu		
	4.4 Tanggung jawab individu dan tugas-tugas diidentifikasi, diprioritaskan serta diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan	• Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi tanggung jawab individu dan tugas-tugas • Dapat menjelaskan cara memprioritaskan dan menyelesaikan tanggung jawab individu dan tugas-tugas dalam kurun waktu yang ditentukan • Mampu mengidentifikasikan, memprioritaskan, menyelesaikan tanggung jawab dan tugas-tugas, dalam kurun waktu yang ditentukan • Harus cekatan	• Cara mengidentifikasi tanggung jawab individu dan tugas-tugas • Cara memprioritaskan dan menyelesaikan tanggung jawab individu dan tugas-tugas dalam kurun waktu yang ditentukan	• Mengidentifikasikan, memprioritaskan, menyelesaikan tanggung jawab dan tugas-tugas, dalam kurun waktu yang ditentukan	• Cekatan		
	4.5 Meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila dibutuhkan	• Dapat menjelaskan cara meminta bantuan dari anggota tim yang lain • Mampu meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila dibutuhkan • Harus ramah, sopan, mau membantu	• Cara meminta bantuan dari anggota tim yang lain	• Meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila dibutuhkan	• Ramah • Sopan • Mau membantu		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)		
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan	
	4.6	Bantuan ditawarkan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi	• Dapat menerangkan cara menawarkan bantuan pada kolega • Mampu menawarkan bantuan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi • Harus ramah dan sopan	• Cara menawarkan bantuan pada kolega	• Menawarkan bantuan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi	• Ramah • Sopan		
	4.7	Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain diterima	• Dapat menjelaskan cara menerima umpan balik dan informasi dari anggota tim lain • Mampu menerima umpan balik dan informasi dari anggota tim lain • Harus toleransi	• Cara menerima umpan balik dan informasi dari anggota tim lain	• Menerima umpan balik dan informasi dari anggota tim	• Toleransi		
	4.8	Perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu diperhatikan, yang nantinya harus dibicarakan kembali tujuan kerja tim	• Dapat menjelaskan cara memperhatikan perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu • Dapat menjelaskan cara membicarakan tujuan kerja tim terkait perubahan tanggung jawab • Mampu memperhatikan perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu dan nantinya harus membicarakan kembali tujuan kerja tim • harus cekatan, sopan	• Cara memperhatikan perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu • Cara membicarakan tujuan kerja tim terkait perubahan tanggung jawab	• Memperhatikan perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu dan nantinya harus membicarakan kembali tujuan kerja tim	• Cekatan • Sopan		
Asesmen								

1.7 Unit Kompetensi : Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam
Kode Unit : I.55HDR00.150.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 8 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
1. Melakukan 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	- Dapat menjelaskan cara menilai pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok budaya - Dapat menjelaskan cara memperlakukan pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok dengan hormat dan kepekaan - Mampu menilai dan memperlakukan pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok budaya dengan hormat dan kepekaan - Harus ramah, sopan, toleran, taat azas, dan hati - hati	- Cara menilai pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok budaya - Cara memperlakukan pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok dengan rasa hormat dan kepekaan	Menilai dan memperlakukan pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok budaya dengan hormat dan kepekaan	- Ramah - Sopan - Toleran - Taat azas - Hati - hati	1	3
	1.2 Komunikasi lisan dan non-lisan mempertimbangkan perbedaan budaya.	- Dapat menjelaskan cara berkomunikasi lisan dan non lisan dengan mempertimbangkan perbedaan budaya - Mampu berkomunikasi lisan dan non lisan dengan mempertimbangkan perbedaan budaya - Harus ramah, sopan, toleran, taat azas, hati – hati, dan cermat	Cara berkomunikasi lisan dan non lisan dengan mempertimbangkan perbedaan budaya	Berkomunikasi lisan dan non lisan dengan mempertimbangkan perbedaan budaya	- Ramah - Sopan - Toleran - Taat azas - Cermat - Hati - hati		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	1.3 Dimana ada hambatan bahasa, usaha-usaha dilakukan untuk berkomunikasi dengan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang tersebut	• Dapat menjelaskan cara melakukan usaha-usaha untuk berkomunikasi dengan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang tersebut bila ada hambatan bahasa • Mampu melakukan usaha-usaha untuk berkomunikasi dengan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang tersebut bila ada hambatan bahasa • Harus ramah, sopan, toleran, taat azas, dan hati - hati	• Cara melakukan usaha-usaha untuk berkomunikasi dengan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang tersebut bila ada hambatan bahasa	• Melakukan usaha-usaha untuk berkomunikasi dengan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang tersebut bila ada hambatan bahasa	• Ramah • Sopan • Toleran • Taat azas • Hati - hati		
	1.4 Bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar diperoleh ketika dibutuhkan.	• Dapat menjelaskan cara memperoleh bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar ketika dibutuhkan • Mampu memperoleh bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar ketika dibutuhkan • Harus cermat dan taat asas	• Cara memperoleh bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar ketika dibutuhkan	• Memperoleh bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar ketika dibutuhkan	• Cermat • Taat azas		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
2. Menangani kesalahan paham antar budaya	2.1 Hal-hal yang dapat menimbulkan kesalahan paham di tempat kerja harus diidentifikasi.	- Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan kesalahan paham di tempat kerja - Mampu mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan kesalahan paham di tempat kerja - Harus cermat dan taat asas	Cara mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan kesalahan paham di tempat kerja	Mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan kesalahan paham di tempat kerja	- Cermat - Taat asas	1	3
	2.2 Kesulitan-kesulitan disampaikan pada orang yang tepat dan bantuan dicari dari ketua tim.	- Dapat menjelaskan cara menyampaikan kesulitan – kesulitan pada orang yang tepat - Dapat menjelaskan cara mencari bantuan dari ketua tim terkait kesulitan-kesulitan yang ada - Mampu menyampaikan kesulitan-kesulitan pada orang yang tepat dan mencari bantuan dari ketua tim - Harus ramah, sopan, hati-hati dan taat asas	- Cara menyampaikan kesulitan –kesulitan pada orang yang tepat - Cara mencari bantuan dari ketua tim terkait kesulitan-kesulitan yang ada	Menyampaikan kesulitan-kesulitan pada orang yang tepat dan mencari bantuan dari ketua tim	- Ramah - Sopan - Hati – hati - Taat asas		
	2.3 Ketika kesulitan atau kesalahan paham terjadi, kemungkinan perbedaan budaya harus dipertimbangkan.	- Dapat menjelaskan cara mempertimbangkan kemungkinan perbedaan budaya ketika kesulitan atau kesalahan paham terjadi - Mampu mempertimbangkan kemungkinan perbedaan budaya ketika kesulitan atau kesalahan paham terjadi - Harus hati-hati, toleran, taat asas, dan cermat	Cara mempertimbangkan kemungkinan perbedaan budaya ketika kesulitan atau kesalahan paham terjadi	Mempertimbangkan kemungkinan perbedaan budaya ketika kesulitan atau kesalahan paham terjadi	- Hati – hati - Toleran - Taat asas - Cermat		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	2.4. Usaha-usaha dilakukan untuk memecahkan masalah kesalah pahaman, dengan pertimbangan budaya	• Dapat menjelaskan cara melakukan usaha-usaha untuk memecahkan masalah kesalah pahaman, dengan pertimbangan budaya • Mampu melakukan usaha-usaha untuk memecahkan masalah kesalah pahaman, dengan pertimbangan budaya • Harus hati – hati, taat azas, dan cermat	• Cara melakukan usaha-usaha untuk memecahkan masalah kesalah pahaman, dengan pertimbangan budaya	• Melakukan usaha-usaha untuk memecahkan masalah kesalah pahaman, dengan pertimbangan budaya	• Hati – hati • Taat azas • Cermat		
	2.5. Hal-hal dan masalah diajukan pada ketua tim/penyelia yang tepat untuk tindak lanjut	• Dapat menjelaskan cara mengajukan hal-hal dan masalah pada ketua/ tim penyelia yang tepat untuk tindak lanjut • Mampu mengajukan hal-hal dan masalah pada ketua tim/ penyelia yang tepat untuk tindak lanjut • Harus sopan, hati – hati, taat azas, dan cermat	• cara mengajukan hal-hal dan masalah pada ketua/ tim penyelia yang tepat untuk tindak lanjut	• Mempersiapkan diri untuk mengajukan hal-hal dan masalah pada ketua tim/ penyelia yang tepat untuk tindak lanjut	• Sopan • Hati – hati • Taat azas • Cermat		
Asesmen							

1.8 Unit Kompetensi : Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan Dan Keamanan Di Tempat Kerja
Kode Unit : I.55HDR00.151.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 9 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
1. Mengikuti prosedur tempat kerja dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan, dan keamanan	1.1 Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diikuti secara benar sesuai dengan kebijakan perusahaan dan hukum – hukum yang berkaitan serta persyaratan – persyaratan asuransi	• Dapat menjelaskan cara mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan secara benar sesuai dengan kebijakan perusahaan dan hukum – hukum yang berkaitan serta persyaratan – persyaratan asuransi • Mampu mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan secara benar sesuai dengan kebijakan perusahaan dan hukum – hukum yang berkaitan serta persyaratan – persyaratan asuransi • Harus cermat, cekatan, dan tanggung jawab	• Cara mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan secara benar sesuai dengan kebijakan perusahaan dan hukum-hukum yang berkaitan serta persyaratan-persyaratan asuransi	• Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan secara benar sesuai dengan kebijakan perusahaan dan hukum-hukum serta persyaratan-persyaratan asuransi	• Cermat • Cekatan • Tanggung jawab	1	2
	1.2 Pelanggaran prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diproses dengan segera	• Dapat menjelaskan cara memproses pelanggaran prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan dengan segera • Mampu memproses pelanggaran prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan dengan segera • Harus cermat dan tanggung jawab	• Cara memproses pelanggaran prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan dengan segera	• Memproses pelanggaran prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan dengan segera	• Cermat • Tanggung jawab		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	1.3 Setiap sikap atau kejadian yang mencurigakan dilaporkan segera kepada orang yang bertanggung jawab	• Dapat menjelaskan cara melaporkan setiap sikap atau kejadian yang mencurigakan segera kepada orang yang bertanggung jawab • Mampu melaporkan setiap sikap atau kejadian yang mencurigakan segera kepada orang yang bertanggung jawab • Harus cermat dan tanggung jawab	• Cara melaporkan setiap sikap atau kejadian yang mencurigakan segera kepada orang yang bertanggung jawab	• Melaporkan setiap sikap atau kejadian yang mencurigakan segera kepada orang yang bertanggung jawab	• Cermat • Tanggung jawab		
Asesmen							
2. Menangani situasi darurat	2.1 Situasi darurat yang potensial segera ditindaklanjuti dalam ruang lingkup tanggung jawab individu	• Dapat menjelaskan cara menindaklanjuti situasi darurat yang potensial dalam ruang lingkup tanggung jawab individu • Mampu menindaklanjuti secara segera situasi darurat yang potensial dalam ruang lingkup tanggungjawab individu • Harus gesit, cermat, hati – hati, dan tanggung jawab	• Cara menindaklanjuti situasi darurat yang potensial dalam ruang lingkup tanggung jawab individu	• Menindaklanjuti secara segera situasi darurat yang potensial dalam ruang lingkup tanggungjawab individu	• Gesit • Cermat • Hati – hati • Tanggung jawab	1	2
	2.2 Prosedur keadaan darurat dipatuhi secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan	• Dapat menjelaskan cara mematuhi prosedur keadaan darurat secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan • Mampu mematuhi prosedur keadaan darurat secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan • Harus terampil, cermat, dan tanggung jawab	• Cara mematuhi prosedur keadaan darurat secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan	• Mematuhi prosedur keadaan darurat secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan	• Terampil • Cermat • Tanggung jawab		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	2.3 Bantuan segera dicari dari kolega bila perlu	- Dapat menjelaskan cara mencari bantuan dari kolega bila perlu - Mampu mencari bantuan segera kepada kolega bila perlu - Harus gesit dan cermat	cara mencari bantuan dari kolega bila perlu	Mencari bantuan segera kepada kolega bila perlu	- Gesit - Cermat		
	2.4 Rincian situasi darurat secara akurat dilaporkan sesuai dengan prosedur	- Dapat menjelaskan cara melaporkan rincian situasi darurat secara akurat sesuai dengan prosedur - Mampu melaporkan rincian situasi darurat secara akurat sesuai dengan prosedur - Harus cekatan, cermat, hati – hati, dan tanggung jawab	Cara melaporkan rincian situasi darurat secara akurat sesuai dengan prosedur	Melaporkan rincian situasi darurat secara akurat sesuai dengan prosedur	- Cekatan - Cermat - Hati – hati - Tanggung jawab		
Asesmen							
3. Menjaga standar presentasi perorangan yang aman.	3.1 Penampilan personil/ <i>grooming</i> yang pantas dijaga	- Dapat menjelaskan cara menjaga penampilan personil/<i>grooming</i> yang pantas - Mampu mendemonstrasikan cara menjaga penampilan personil/<i>grooming</i> yang pantas - Harus cermat dan tanggung jawab	Cara menjaga penampilan personil/<i>grooming</i> yang pantas	Mendemonstrasi-kan cara menjaga penampilan personil/<i>grooming</i> yang pantas	- Cermat - Tanggung jawab	1	2
	3.2 Sikap yang baik dipresentasikan	- Dapat menjelaskan cara mempresentasikan sikap yang baik - Mampu mempresentasi-kan sikap yang baik - Harus cermat, terampil, dan tanggung jawab	Cara mempresentasi-kan sikap yang baik	Mempresentasi-kan sikap yang baik	- Cermat - Terampil - Tanggung jawab		
Asesmen							

1.9 Unit Kompetensi : Mengembangkan Pengetahuan tentang Industri Perhotelan
Kode Unit : I.55HDR00.152.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 6 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
1. Mencari informasi tentang industri perhotelan	1.1 Sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan diakses secara benar.	• Dapat menjelaskan cara mengakses sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan secara benar • Mampu mengakses sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan secara benar • Harus teliti, kreatif, inovatif	• Cara mengakses sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan secara benar	• Mengakses sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan secara benar	• Teliti • Kreatif • Inovatif	1	2
	1.2 Informasi tertentu tentang sektor kerja diakses dan ditingkatkan	• Dapat menjelaskan cara mengakses informasi tertentu tentang sektor kerja • Dapat menjelaskan cara meningkatkan informasi tertentu tentang sektor kerja • Mampu mengakses dan meningkatkan informasi tertentu tentang sektor kerja • Harus teliti	• Cara mengakses informasi tertentu tentang sektor kerja • Cara meningkatkan informasi tertentu tentang sektor kerja	• Mengakses dan meningkatkan informasi tertentu tentang sektor kerja	• Teliti		
	1.3 Informasi tentang industri diterapkan dengan benar pada aktifitas kerja harian.	• Dapat menjelaskan cara menerapkan informasi tentang industri dengan benar pada aktifitas kerja harian • Mampu menerapkan informasi tentang industri dengan benar pada aktifitas kerja harian • Harus teliti, kreatif, inovatif	• Cara menerapkan informasi tentang industri dengan benar pada aktifitas kerja harian	• Menerapkan informasi tentang industri dengan benar pada aktifitas kerja harian	• Teliti • Kreatif • Inovatif		
Asesmen							
2. Meningkatkan pengetahuan bidang	2.1 Pengetahuan umum dalam industri perhotelan	• Dapat menjelaskan cara memperbaharui pengetahuan umum dalam industri	• Cara memperbaharui pengetahuan umum dalam	• Memperbaharui pengetahuan umum dalam industri perhotelan dengan	• Teliti • Kreatif • Inovatif	1	2

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
industri perhotelan	diperbaharui dengan riset tidak formal dan atau formal.	perhotelan dengan riset tidak formal dan atau formal • Mampu memperbaharui pengetahuan umum dalam industri perhotelan dengan riset tidak formal dan atau formal • Harus teliti, kreatif, inovatif	industri perhotelan dengan riset tidak formal dan atau formal	riset tidak formal dan atau formal			
	2.2 Pengetahuan yang terbaru diberikan kepada pelanggan dan kolega terkait dengan aktifitas kerja harian.	• Dapat menjelaskan cara memberikan pengetahuan terbaru kepada pelanggan dan kolega terkait dengan aktifitas kerja harian • Mampu memberikan pengetahuan terbaru kepada pelanggan dan kolega terkait dengan aktifitas kerja harian • Harus teliti, kreatif, inovatif	• Cara memberikan pengetahuan terbaru kepada pelanggan dan kolega terkait dengan aktifitas kerja harian	• Memberikan pengetahuan terbaru kepada pelanggan dan kolega terkait dengan aktifitas kerja harian	• Teliti • Kreatif • Inovatif		
Asesmen							

1.10 Unit Kompetensi : Memperbaharui Pengetahuan Lokal
Kode Unit : I.55HDR00.153.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 6 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- tahan	Keteram- pilan
1. Mengembang- kan pengetahuan lokal	1.1. Sumber-sumber informasi mengenai area lokal diidentifikasi dan diakses secara benar	• Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi sumber-sumber informasi mengenai area lokal • Dapat menjelaskan cara mengakses sumber-sumber informasi mengenai area lokal • Mampu mengidentifikasi dan mengakses sumber-sumber informasi mengenai area lokal secara benar • Harus teliti, cermat, cerdas dan pasti	• Cara mengidentifikasi sumber-sumber informasi mengenai area lokal • Cara mengakses sumber-sumber informasi mengenai area lokal	• Mengidentifikasi dan mengakses sumber-sumber informasi mengenai area lokal secara benar	• Teliti • Cermat • Cerdas • Pasti	1	2
	1.2. Informasi dicatat dan diarsipkan untuk penggunaan selanjutnya	• Dapat menjelaskan cara mencatat informasi untuk penggunaan selanjutnya • Dapat menjelaskan cara mengarsipkan informasi untuk penggunaan selanjutnya • Mampu mencatat dan mengarsipkan informasi untuk penggunaan selanjutnya • Harus teliti, cermat, cerdas dan pasti	• Cara mencatat informasi untuk penggunaan selanjutnya • Cara mengarsipkan informasi untuk penggunaan selanjutnya	• Mencatat dan mengarsipkan informasi untuk penggunaan selanjutnya	• Teliti • Cermat • Cerdas • Pasti		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- tahan	Keteram- pilan
	1.3. Informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan diidentifikasi dan diperoleh secara benar yang meliputi: 1.3.1 Informasi Perusahaan 1.3.2 Transportasi Lokal 1.3.3 Daya Tarik Lokal 1.3.4 Tradisi Lokal	• Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan • Dapat menjelaskan cara memperoleh informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan • Mampu mengidentifikasi dan memperoleh informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan dengan benar yang meliputi informasi perusahaan, transportasi lokal, daya tarik lokal, tradisi lokal • Harus teliti, cermat, cerdas dan pasti	• Cara mengidentifikasi informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan • Cara memperoleh informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan	• Mengidentifikasi dan memperoleh informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan dengan benar yang meliputi informasi perusahaan, transportasi lokal, daya tarik lokal, tradisi lokal	• Teliti • Cermat • Cerdas • Pasti		
Asesmen							
3. Memperbaharui pengetahuan lokal	2.1. Riset informasi dan/ atau formal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan lokal	• Dapat menjelaskan cara menggunakan Riset informasi dan/ atau formal untuk memperbaharui pengetahuan lokal • Mampu menggunakan Riset informasi dan/ atau formal untuk memperbaharui pengetahuan lokal • Harus teliti, cermat, cerdas dan pasti	• Cara menggunakan Riset informasi dan/ atau formal untuk memperbaharui pengetahuan lokal	• Menggunakan Riset informasi dan/ atau formal untuk memperbaharui pengetahuan lokal	• Teliti • Cermat • Cerdas • Pasti	1	2

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- tahuan	Keteram- pilan
	2.4. Pengetahuan yang telah diperbaharui disampaikan kepada pelanggan dan rekan kerja secara tepat dan digunakan untuk kepentingan aktifitas sehari-hari.	• Dapat menjelaskan cara menyampaikan pengetahuan yang telah diperbaharui kepada pelanggan dan rekan kerja secara tepat • Dapat menjelaskan cara menggunakan pengetahuan yang telah diperbaharui kepada pelanggan dan rekan kerja untuk kepentingan aktifitas sehari-hari • Mampu menyampaikan Pengetahuan yang telah diperbaharui kepada pelanggan dan rekan kerja secara tepat dan menggunakan untuk kepentingan aktifitas sehari-hari • Harus efektif dalam bicara, cermat, teliti	• Cara menyampaikan pengetahuan yang telah diperbaharui kepada pelanggan dan rekan kerja secara tepat • Cara menggunakan pengetahuan yang telah diperbaharui kepada pelanggan dan rekan kerja untuk kepentingan aktifitas sehari-hari	• Menyampaikan Pengetahuan yang telah diperbaharui kepada pelanggan dan rekan kerja secara tepat dan menggunakan untuk kepentingan aktifitas sehari-hari	• Efektif dalam bicara, • Cermat • Teliti		
Asesmen							

1.11 Unit Kompetensi : Mempromosikan produk dan jasa kepada Pelanggan
Kode Unit : I.55HDR00.154.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 12 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
1. Mengembangk an Pengetahuan produk/jasa danpasar	1.1. Mengambil kesempatan yang ada untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk/jasa	• Dapat menjelaskan cara mengambil kesempatan yang ada untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk/jasa • Mampu mengambil kesempatan yang ada untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk/jasa • Harus cakap dan efektif	• Cara mengambil kesempatan yang ada untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk/jasa	• Mengambil kesempatan yang ada untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk/jasa	• Cakap • Efektif	2	4
	1.2. Riset formal dan informal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan	• Dapat menjelaskan cara menggunakan riset formal dan informal untuk memperbaharui pengetahuan • Mampu menggunakan riset formal dan informal untuk memperbaharui pengetahuan • Harus cakap dan efektif	• Cara menggunakan riset formal dan informal untuk memperbaharui pengetahuan	• Menggunakan riset formal dan informal untuk memperbaharui pengetahuan	• Cakap • Efektif		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	1.3. Umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja digunakan untuk mengevaluasi produk, jasa serta kegiatan promosi.	- Dapat menjelaskan cara menggunakan umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja untuk mengevaluasi produk, jasa serta kegiatan promosi - Mampu menggunakan umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja untuk mengevaluasi produk, jasa serta kegiatan promosi - Harus cakap dan efektif	Cara menggunakan umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja untuk mengevaluasi produk, jasa serta kegiatan promosi	Menggunakan umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja untuk mengevaluasi produk, jasa serta kegiatan promosi	- Cakap - Efektif		
	1.4. Pengetahuan yang diperoleh digunakan bersama dengan rekan kerja untuk meningkatkan efektifitas penjualan dalam tim.	- Dapat menjelaskan cara menggunakan pengetahuan yang diperoleh untuk meningkatkan efektifitas penjualan - Mampu menggunakan pengetahuan yang diperoleh untuk meningkatkan efektifitas penjualan dalam tim - Harus cakap dan efektif	Cara menggunakan pengetahuan yang diperoleh untuk meningkatkan efektifitas penjualan	Menggunakan pengetahuan yang diperoleh untuk meningkatkan efektifitas penjualan dalam tim	- Cakap - Efektif		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	1.5. Informasi yang diperoleh dari pengalaman tempat kerja dan kontak langsung kepada orang yang berkepentingan sebagai pertimbangan dalam perencanaan yang akan datang.	• Dapat menjelaskan cara memperoleh informasi dari pengalaman tempat kerja dan kontak langsung kepada orang yang berkepentingan sebagai pertimbangan dalam perencanaan • Mampu memperoleh informasi dari pengalaman tempat kerja dan kontak langsung kepada orang yang berkepentingan sebagai pertimbangan dalam perencanaan • Harus cakap dan efektif	• Cara memperoleh informasi dari pengalaman tempat kerja dan kontak langsung kepada orang yang berkepentingan sebagai pertimbangan dalam perencanaan	• Mengidentifikasi informasi terdahulu sebagai pertimbangan dalam perencanaan yang akan datang	• Cakap • Efektif		
	1.6. Perubahan-perubahan untuk memenuhi keinginan pelanggan harus diidentifikasi.	• Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi perubahan-perubahan keinginan pelanggan • Mampu mengidentifikasikan perubahan-perubahan keinginan pelanggan • Harus cakap dan efektif	• Cara mengidentifikasi perubahan-perubahan keinginan pelanggan	• Mengidentifikasikan perubahan-perubahan keinginan pelanggan	• Cakap • Efektif		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	1.7. Ide-ide untuk penyesuaian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan disarankan untuk orang yang berkepentingan menurut kebijakan Perusahaan	- Dapat menjelaskan cara menyarankan ide –ide untuk penyesuaian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan untuk orang yang berkepentingan menurut kebijakan perusahaan - Mampu menyarankan ide –ide untuk penyesuaian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan untuk orang yang berkepentingan menurut kebijakan perusahaan - Harus cakap dan efektif	cara menyarankan ide –ide untuk penyesuaian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan untuk orang yang berkepentingan menurut kebijakan perusahaan	mengidentifikasi/ menyarankan ide-ide penyesuaian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan kebijakan perusahaan	- Cakap - Efektif		
Asesmen							
2. Mendorong pelanggan menggunakan dan membeli produk dan jasa	2.1. Informasi akurat tentang produk dan jasa ditawarkan kepada pelanggan.	- Dapat menjelaskan cara menawarkan informasi akurat tentang produk dan jasa kepada pelanggan - Mampu menawarkan informasi akurat tentang produk dan jasa kepada pelanggan - Harus cakap dan efektif	Cara menawarkan informasi akurat tentang produk dan jasa kepada pelanggan	Menawarkan informasi akurat tentang produk dan jasa kepada pelanggan	- Cakap - Efektif	2	4
	2.2. Teknik penjualan digunakan untuk mendorong penggunaan dan pembelian produk jasa.	- Dapat menjelaskan cara menggunakan teknik penjualan untuk mendorong penggunaan dan pembelian produk jasa - Mampu menggunakan teknik penjualan untuk mendorong penggunaan dan pembelian produk jasa - Harus cakap dan efektif	Cara menggunakan teknik penjualan untuk mendorong penggunaan dan pembelian produk jasa	Menggunakan teknik penjualan untuk mendorong penggunaan dan pembelian produk jasa	- Cakap - Efektif		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	2.3. Pelanggan harus diperingatkan tentang adanya kemungkinan 'extras' dan 'addons'.	• Dapat menjelaskan cara memperingatkan pelanggan tentang adanya kemungkinan 'extras' dan 'addons'. • Mampu memperingatkan pelanggan tentang adanya kemungkinan 'extras' dan 'addons'. • Harus cakap dan efektif	• Cara memperingatkan pelanggan tentang adanya kemungkinan 'extras' dan 'addons'.	• Memperingatkan pelanggan tentang adanya kemungkinan 'extras' dan 'addons'.	• Cakap • Efektif		
	2.4. Produk dan layanan dipromosikan sesuai dengan tujuan dan fokus promosi perusahaan	• Dapat menjelaskan cara mempromosikan produk dan layanan sesuai dengan tujuan dan fokus promosi perusahaan • Dapat menyebutkan bentuk – bentuk promosi produk dan layanan • Mampu mempromosikan produk dan layanan sesuai dengan fokus promosi perusahaan • Harus cakap dan efektif	• Cara mempromosikan produk dan layanan sesuai dengan tujuan dan fokus promosi perusahaan • Bentuk – bentuk promosi produk dan layanan	• Mempromosikan produk dan layanan sesuai dengan fokus promosi perusahaan	• Cakap • Efektif		
Asesmen							

1.12 Unit Kompetensi : Menangani Situasi Konflik
Kode Unit : I.55HDR00.155.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 10 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- pilan
1. Mengidentifikasi situasi konflik	1.1 Potensi konflik harus cepat diidentifikasi dan harus mengambil tindakan cepat dan bijaksana untuk mencegah meluasnya situasi tersebut.	• Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi dan mengambil tindakan cepat dan bijaksana terhadap potensi konflik untuk mencegah meluasnya situasi tersebut • Mampu mengidentifikasi dan mengambil tindakan cepat dan bijaksana terhadap potensi konflik untuk mencegah meluasnya situasi tersebut • Harus cerdas dan mandiri	• Cara mengidentifikasi dan mengambil tindakan cepat dan bijaksana terhadap potensi konflik untuk mencegah meluasnya situasi tersebut	• Mengidentifikasi dan mengambil tindakan cepat dan bijaksana terhadap potensi konflik untuk mencegah meluasnya situasi tersebut	• Cerdas • Mandiri	1	2
	1.2 Situasi di mana keselamatan personal pelanggan atau rekan kerja yang mungkin terancam harus diidentifikasi secara cepat dan bantuan yang tepat harus diorganisir	• Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi secara cepat situasi di mana keselamatan personal pelanggan atau rekan kerja yang mungkin terancam dan cara mengorganisir bantuan yang tepat • Mampu mengidentifikasi secara cepat situasi di mana keselamatan personal pelanggan atau rekan kerja yang mungkin terancam dan mengorganisir bantuan yang tepat • Harus cerdas dan mandiri	• Cara mengidentifikasi secara cepat situasi di mana keselamatan personal pelanggan atau rekan kerja yang mungkin terancam dan cara mengorganisir bantuan yang tepat	• Mengidentifikasi secara cepat situasi di mana keselamatan personal pelanggan atau rekan kerja yang mungkin terancam dan mengorganisir bantuan yang tepat	• Cerdas • Mandiri		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
2. Mengatasi Situasi Konflik	2.1 Tanggung jawab diambil untuk mencari solusi konflik dalam ruang lingkup tanggung jawab individu.	• Dapat menjelaskan cara mengambil tanggung jawab untuk mencari solusi konflik dalam ruang lingkup tanggung jawab individu • Mampu mengambil tanggung jawab untuk mencari solusi konflik dalam ruang lingkup tanggung jawab individu • Harus cerdas dan mandiri	• Cara mengambil tanggung jawab untuk mencari solusi konflik dalam ruang lingkup tanggung jawab individu	• Mengambil tanggung jawab untuk mencari solusi konflik dalam ruang lingkup tanggung jawab individu.	• Cerdas • Mandiri	1	2
	2.2 Seluruh titik pandang didukung, diterima dan diperlakukan dengan hormat.	• Dapat menjelaskan cara mendukung, menerima dan memperlakukan seluruh titik pandang dengan hormat • Mampu mendukung, menerima dan memperlakukan seluruh titik pandang dengan hormat • Harus cerdas, sabar, dan jujur	• Cara mendukung, menerima dan memperlakukan seluruh titik pandang dengan hormat	• Mendukung, menerima dan memperlakukan seluruh titik pandang dengan hormat	• Cerdas • Sabar • Jujur		
	2.3 Keterampilan komunikasi efektif digunakan untuk membantu dalam penanganan konflik.	• Dapat menjelaskan cara menggunakan keterampilan komunikasi secara efektif untuk membantu dalam penanganan konflik • Mampu menggunakan ketrampilan berkomunikasi secara efektif untuk membantu dalam penanganan konflik • Harus cerdas dan mandiri	• Cara menggunakan keterampilan komunikasi secara efektif untuk membantu dalam penanganan konflik	• Menggunakan ketrampilan berkomunikasi secara efektif untuk membantu dalam penanganan konflik	• Cerdas • Mandiri		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	2.4 Teknik pemecahan konflik yang diterima digunakan untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusinya.	- Dapat menjelaskan cara menggunakan teknik pemecahan konflik yang diterima untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusinya - Mampu menggunakan teknik pemecahan konflik yang diterima untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusinya - Harus cerdas, jujur, dan mandiri	Cara menggunakan teknik pemecahan konflik yang diterima untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusinya	Menggunakan teknik pemecahan konflik yang diterima untuk menangani situasi konflik dan mengembang-kan solusinya.	- Cerdas - Jujur - Mandiri		
Asesmen							
3. Memberi tanggapan terhadap keluhan pelanggan	3.1 Keluhan-keluhan ditangani secara bijaksana, sopan dan ramah	- Dapat menjelaskan cara menangani keluhan – keluhan secara bijaksana, sopan dan ramah - Mampu menangani keluhan-keluhan secara bijaksana, sopan dan ramah - Harus cerdas, sabar, dan mandiri	Cara menangani keluhan – keluhan secara bijaksana, sopan dan ramah	Menangani keluhan-keluhan secara bijaksana, sopan dan ramah	- Cerdas - Sabar - Mandiri	1	3
	3.2 Tanggung jawab diambil untuk memecahkan masalah keluhan-keluhan tersebut.	- Dapat menjelaskan cara mengambil tanggung jawab untuk memecahkan masalah keluhan – keluhan tersebut - Mampu mengambil tanggung jawab untuk memecahkan masalah keluhan-keluhan tersebut - Harus sabar dan jujur	Cara mengambil tanggung jawab untuk memecahkan masalah keluhan – keluhan tersebut	Mengambil tanggung jawab untuk memecahkan masalah keluhan-keluhan tersebut	- Sabar - Jujur		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	3.3 Sifat dan rincian keluhan dibuktikan dan disetujui oleh pelanggan.	- Dapat menjelaskan cara membuktikan dan menyetujui sifat dan rincian keluhan oleh pelanggan - Mampu membuktikan dan menyetujui sifat dan rincian keluhan oleh pelanggan - Harus cerdas dan jujur	Cara membuktikan dan menyetujui sifat dan rincian keluhan oleh pelanggan	Membuktikan dan menyetujui sifat dan rincian keluhan oleh pelanggan	- Cerdas - Jujur		
	3.4 Tindakan yang tepat diambil untuk memecahkan masalah keluhan demi kepuasan pelanggan bilamana memungkinkan	- Dapat menjelaskan cara mengambil tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan demi kepuasan pelanggan bilamana memungkinkan - Mampu mengambil tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan demi kepuasan pelanggan bilamana memungkinkan - Harus cerdas dan mandiri	Cara mengambil tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan demi kepuasan pelanggan bilamana memungkinkan	Mengambil tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan demi kepuasan pelanggan bilamana memungkinkan	- Cerdas - Mandiri		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- tahuan	Keteram- pilan
	3.5 Bila tepat, teknik-teknik digunakan untuk mengubah keluhan menjadi kesempatan untuk mendemonstrasikan pelayanan pelanggan berkualitas tinggi	• Dapat menjelaskan cara menggunakan teknik – teknik untuk mengubah keluhan menjadi kesempatan untuk mendemonstrasikan pelayanan pelanggan berkualitas tinggi • Mampu menggunakan teknik – teknik untuk mengubah keluhan menjadi kesempatan untuk mendemonstrasikan pelayanan pelanggan berkualitas tinggi • Harus cerdas dan mandiri	• Cara menggunakan teknik – teknik untuk mengubah keluhan menjadi kesempatan untuk mendemonstrasikan pelayanan pelanggan berkualitas tinggi	• Menggunakan teknik – teknik untuk mengubah keluhan menjadi kesempatan untuk mendemonstrasikan pelayanan pelanggan berkualitas tinggi	• Cerdas • Mandiri		
	3.6 Dokumentasi yang diperlukan dilengkapi secara akurat dan jelas dalam jangka waktu tertentu.	• Dapat menjelaskan cara melengkapi dokumentasi yang diperlukan secara akurat dan jelas dalam jangka waktu tertentu • Mampu melengkapi dokumentasi yang diperlukan secara akurat dan jelas dalam jangka waktu tertentu • Harus cerdas, jujur, dan mandiri	• Cara melengkapi dokumentasi yang diperlukan secara akurat dan jelas dalam jangka waktu tertentu	• Melengkapi dokumentasi yang diperlukan secara akurat dan jelas dalam jangka waktu tertentu	• Cerdas • Jujur • Mandiri		
Asesmen							

1.13 Unit Kompetensi : Menyediakan Pertolongan Pertama
Kode Unit : I.55HDR00.163.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 8 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
1. Memilih dan menata peralatan	1.1 Situasi darurat dikenali secara cepat dan benar	- Dapat menjelaskan cara mengenali situasi darurat secara cepat dan benar - Mampu mengenali situasi darurat secara cepat dan benar - Harus sigap, cekatan, cermat, dan teliti	Cara mengenali situasi darurat secara cepat dan benar	Mengenali situasi darurat secara cepat dan benar	- Sigap - Cekatan - Cermat - Teliti	0.5	1.5
	1.2 Situasi dinilai dan diputuskan secara cepat diambil untuk tindakan yang dibutuhkan	- Dapat menjelaskan cara menilai dan memutuskan situasi secara cepat serta mengambil tindakan yang dibutuhkan - Mampu menilai dan memutuskan situasi secara cepat serta mengambil tindakan yang dibutuhkan - Harus sigap, cermat, hati – hati, dan bertanggung jawab	Cara menilai dan memutuskan situasi secara cepat serta mengambil tindakan yang dibutuhkan	Menilai dan memutuskan situasi secara cepat serta mengambil tindakan yang dibutuhkan	- Sigap - Cermat - Hati – hati - Bertanggung jawab		
	1.3 Bantuan dari layanan darurat/kolega/pelanggan diorganisir bila diperlukan	- Dapat menjelaskan cara mengorganisir bantuan dari layanan darurat/kolega/pelanggan - Mampu mengorganisir bantuan dari layanan darurat/kolega/pelanggan bila diperlukan - Harus cermat, terampil, dan teliti	Cara mengorganisir bantuan dari layanan darurat/kolega/pelanggan	Mengorganisir bantuan dari layanan darurat/kolega/pelanggan bila diperlukan	- Cermat - Terampil - Teliti		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
2. Memberikan perawatan yang tepat	2.1 Kondisi fisik pasien dinilai dari tanda-tanda vital yang dapat dilihat	• Dapat menjelaskan cara menilai kondisi fisik pasien dari tanda-tanda vital yang dapat dilihat • Mampu menilai kondisi fisik pasien dari tanda-tanda vital yang dapat dilihat • Harus terampil, cermat, teliti, dan hati – hati	• Cara menilai kondisi fisik pasien dari tanda-tanda vital yang dapat dilihat	• Menilai kondisi fisik pasien dari tanda-tanda vital yang dapat dilihat	• Cermat • Terampil • Teliti • Hati – hati	0.5	1.5
	2.2 Pertolongan pertama diberikan untuk memulihkan kondisi fisik dan mental pasien sesuai dengan kebijakan perusahaan dengan menyediakan pertolongan pertama dan memperhatikan prosedur pertolongan pertama	• Dapat menjelaskan cara memberikan pertolongan pertama untuk memulihkan kondisi fisik dan mental pasien sesuai dengan kebijakan perusahaan dengan menyediakan pertolongan pertama dan memperhatikan prosedur pertolongan pertama • Mampu memberikan pertolongan pertama untuk memulihkan kondisi fisik dan mental pasien sesuai dengan kebijakan perusahaan dengan menyediakan pertolongan pertama dan memperhatikan prosedur pertolongan pertama • Harus sigap, cekatan, terampil, cermat, teliti, dan bertanggung jawab	• Cara memberikan pertolongan pertama untuk memulihkan kondisi fisik dan mental pasien sesuai dengan kebijakan perusahaan dengan menyediakan pertolongan pertama dan memperhatikan prosedur pertolongan pertama	• Memberikan pertolongan pertama untuk memulihkan kondisi fisik dan mental pasien sesuai dengan kebijakan perusahaan dengan menyediakan pertolongan pertama dan memperhatikan prosedur pertolongan pertama	• Sigap • Cekatan • Terampil • Cermat • Teliti • Bertanggung jawab		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
3. Memonitor situasi	3.1 Peralatan dibersihkan setelah digunakan sesuai dengan instruksi pabrik	- Dapat menjelaskan cara membersihkan peralatan setelah digunakan sesuai dengan instruksi pabrik - Mampu membersihkan peralatan setelah digunakan sesuai dengan instruksi pabrik - Harus terampil, cermat, dan teliti	cara membersihkan peralatan setelah digunakan sesuai dengan instruksi pabrik	membersihkan peralatan setelah digunakan sesuai dengan instruksi pabrik	- Terampil - Cermat - Teliti	0.5	1.5
	3.2 Informasi tentang kondisi korban disampaikan secara teliti dan jelas pada personil layanan darurat	- Dapat menjelaskan cara menyampaikan informasi tentang kondisi korban secara teliti dan jelas pada personil layanan darurat - Mampu menyampaikan informasi tentang kondisi korban secara teliti dan jelas pada personil layanan darurat - Harus cermat dan teliti	Cara menyampaikan informasi tentang kondisi korban secara teliti dan jelas pada personil layanan darurat	Menyampaikan informasi tentang kondisi korban secara teliti dan jelas pada personil layanan darurat	- Cermat - Teliti		
Asesmen							
4. Menyiapkan laporan insiden	4.1 Situasi darurat didokumentasikan sesuai dengan prosedur perusahaan	- Dapat menjelaskan cara mendokumentasikan situasi darurat sesuai dengan prosedur perusahaan - Mampu mendokumentasikan situasi darurat sesuai dengan prosedur perusahaan - Harus terampil, dan cermat	Cara mendokumentasikan situasi darurat sesuai dengan prosedur perusahaan	Mendokumentasikan situasi darurat sesuai dengan prosedur perusahaan	- Terampil - Cermat	0.5	1.5

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	4.3. Laporan yang diberikan harus jelas, akurat dan tepat waktu	- Dapat menjelaskan cara memberikan laporan yang jelas, akurat, dan tepat waktu - Mampu memberikan laporan yang jelas, akurat, dan tepat waktu - Harus cermat, teliti, dan bertanggung jawab	Cara memberikan laporan yang jelas, akurat, dan tepat waktu	Memberikan laporan yang jelas, akurat, dan tepat waktu	- Cermat - Teliti - Bertanggung jawab		
Asesmen							

1.14 Unit Kompetensi : Melaksanakan Prosedur Administrasi
Kode Unit : I.55HDR00.164.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 9 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- Tahuan	Keteram- Pilan
1. Memproses dokumen-dokumen kantor	1.1 Dokumen-dokumen diproses sesuai dengan prosedur perusahaan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan.	- Dapat menjelaskan cara memproses dokumen-dokumen sesuai dengan prosedur perusahaan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan - Mampu memproses dokumen-dokumen sesuai dengan prosedur perusahaan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan - Harus tertib dan rapih	Cara memproses dokumen-dokumen sesuai dengan prosedur perusahaan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan	Memproses dokumen-dokumen sesuai dengan prosedur perusahaan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan	- Tertip - Rapih	1	2

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	1.2 Perlengkapan kantor digunakan secara benar untuk memproses dokumen	- Dapat menjelaskan cara menggunakan perlengkapan kantor secara benar untuk memproses dokumen - Mampu menggunakan perlengkapan kantor secara benar untuk memproses dokumen. - Harus tertib dan rapih	Cara menggunakan perlengkapan kantor secara benar untuk memproses dokumen	Menggunakan perlengkapan kantor secara benar untuk memproses dokumen.	- Tertip - Rapih		
	1.3 Salah penggunaan perlengkapan cepat diidentifikasi dan dibenarkan sesuai dengan prosedur perusahaan.	- Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi dna membenarkan salah penggunaan perlengkapan sesuai dengan prosedur perusahaan - Mampu mengidentifikasi dan membenarkan salah penggunaan perlengkapan sesuai dengan prosedur perusahaan - Harus tertip, rapih dan teliti	Cara mengidentifikasi dna membenarkan salah penggunaan perlengkapan sesuai dengan prosedur perusahaan	Mengidentifikasi dan membenarkan salah penggunaan perlengkapan sesuai dengan prosedur perusahaan	- Tertip - Rapih - Teliti		
Asesmen							
2. Membuat draft korespondensi yang sederhana	2.1 Teks ditulis dengan menggunakan bahasa yang tepat dan jelas.	- Dapat menjelaskan cara menuliskan teks dengan menggunakan bahasa yang tepat dan jelas - Mampu menuliskan teks dengan menggunakan bahasa yang tepat dan jelas - Harus rapih dan tepat	Cara menuliskan teks dengan menggunakan bahasa yang tepat dan jelas	Menuliskan teks dengan menggunakan bahasa yang tepat dan jelas	- Rapih - Tepat	1	2

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	2.2 Ejaan, tanda baca dan tata bahasa harus benar.	• Dapat menjelaskan cara menggunakan ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang benar • Mampu menggunakan ejaan, tanda baca dan tata bahasa harus benar • Harus rapih dan tepat	• Cara menggunakan ejaan, tanda baca dan tata bahasa harus benar	• Menggunakan ejaan, tanda baca dan tata bahasa harus benar	• Rapih • Tepat		
	2.3 Makna korespondensi dimengerti oleh penerima.	• Dapat menjelaskan cara membuat penerima mengerti makna korespondensi • Mampu membuat penerima mengerti makna korespondensi • Harus tepat dan jelas	• Cara membuat penerima mengerti	• Membuat penerima mengerti makna korespondensi	• Tepat • Jelas		
	2.4 Informasi diperiksa keakurasian-nya sebelum dikirimkan.	• Dapat menjelaskan cara memeriksa keakurasian informasi sebelum dikirimkan • Mampu memeriksa keakurasian informasi sebelum dikirimkan • Harus teliti	• Cara memeriksa keakurasian informasi sebelum dikirimkan	• Memeriksa keakurasian informasi sebelum dikirimkan	• Teliti		
Asesmen							
3. Menjaga sistem dokumen	3.1 Dokumen diarsipkan/disimpan sesuai dengan prosedur keamanan kantor	• Dapat menjelaskan cara mengarsipkan/menyimpan dokumen sesuai dengan prosedur keamanan kantor • Mampu mengarsipkan/menyimpan dokumen sesuai dengan prosedur keamanan kantor • Harus tertip dan rapih	• Cara mengarsipkan/menyimpan dokumen sesuai dengan prosedur keamanan kantor	• Mengarsipkan/menyimpan dokumen sesuai dengan prosedur keamanan kantor	• Tertip • Rapih	1	2

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-Pilan
	3.2 Referensi dan sistem indeks diubah dan ditingkatkan sesuai dengan prosedur perusahaan	• Dapat menjelaskan cara mengubah dan meningkatkan referensi dan sistem indeks sesuai dengan prosedur perusahaan • Mampu mengubah dan meningkatkan referensi dan sistem indeks dokumen sesuai dengan prosedur perusahaan • Harus tertip dan rapih	• Cara mengubah dan meningkatkan referensi dan sistem indeks sesuai dengan prosedur perusahaan	• Mengubah dan meningkatkan referensi dan sistem indeks dokumen sesuai dengan prosedur perusahaan	• Tertip • Rapih		
Asesmen							

1.15 Unit Kompetensi : Mempersiapkan Laporan Keuangan
Kode Unit : I.55HDR00.173.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 12 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- pilan
1. Memasukkan transaksi ke dalam buku besar	1.1 Data transaksi dipersiapkan dan disesuaikan dengan buku besar	• Dapat menjelaskan cara mempersiapkan dan menyesuaikan data transaksi dengan buku besar • Mampu mempersiapkan dan menyesuaikan data transaksi dengan buku besar • Harus jujur, teliti, dan cekatan	• Cara mempersiapkan dan menyesuaikan data transaksi	• Mempersiapkan dan menyesuaikan data transaksi dengan buku besar	• Jujur • Teliti • Cekatan	1	4
	1.2 Transaksi jurnal harian dicatat ke dalam laporan buku besar sesuai dengan praktek akuntansi dan prosedur perusahaan	• Dapat menjelaskan cara mencatat transaksi jurnal harian ke dalam laporan buku besar sesuai dengan praktek akuntansi dan prosedur perusahaan • Mampu mencatat transaksi jurnal harian ke dalam laporan buku besar sesuai dengan praktek akuntansi dan prosedur perusahaan • Harus jujur, teliti, dan cekatan	• Cara mencatat transaksi jurnal harian ke dalam laporan buku besar sesuai dengan praktek akuntansi dan prosedur perusahaan	• Mencatat transaksi jurnal harian ke dalam laporan buku besar sesuai dengan praktek akuntansi dan prosedur perusahaan	• Jujur • Teliti • Cekatan		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- tahuan	Keteram- pilan
2. Memperkirakan hasil dan penyesuaian periode	2.1 Buku besar dimonitor dan disesuaikan secara akurat pada waktu yang tepat	- Dapat menjelaskan cara memonitor dan menyesuaikan buku besar secara akurat pada waktu yang tepat - Mampu memonitor dan menyesuaikan buku besar secara akurat pada waktu yang tepat - Harus jujur, teliti, dan cekatan	Cara memonitor dan menyesuaikan buku besar secara akurat pada waktu yang tepat	Memonitor dan menyesuaikan buku besar secara akurat	- Jujur - Teliti - Cekatan	1	2
	2.2 Penyesuaian dipertimbangkan	- Dapat menjelaskan cara mempertimbangkan penyesuaian buku besar - Mampu mempertimbangkan penyesuaian - Harus teliti	Cara mempertimbangkan penyesuaian buku besar	Mempertimbangkan penyesuaian	Teliti		
	2.3 Kesalahan dan ketidak sesuaian dicatat dan diambil tindakan untuk memperbaiki ketidak sesuaian tersebut	- Dapat menjelaskan cara mencatat kesalahan dan ketidak sesuaian - Dapat menjelaskan cara mengambil tindakan untuk memperbaiki ketidak sesuaian tersebut - Mampu mencatat kesalahan dan ketidak sesuaian serta mengambil tindakan untuk memperbaiki ketidak sesuaian tersebut - Harus jujur, teliti, dan cekatan	- Cara mencatat kesalahan dan ketidak sesuaian - Cara mengambil tindakan untuk memperbaiki ketidak sesuaian tersebut	Mencatat kesalahan dan ketidak sesuaian serta mengambil tindakan untuk memperbaiki ketidak sesuaian tersebut	- Jujur - Teliti - Cekatan		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
3. Membuat neraca dan laporan rugi laba	3.1 Laporan neraca dan rugi laba dibuat secara teliti sesuai dengan praktek standar akuntansi dan persyaratan perusahaan	- Dapat menjelaskan cara membuat laporan neraca dan rugi laba secara teliti sesuai dengan praktek standar akuntansi dan persyaratan perusahaan - Mampu membuat laporan neraca dan rugi laba secara teliti sesuai dengan praktek standar akuntansi dan persyaratan perusahaan - Harus jujur dan teliti	Cara membuat laporan neraca dan rugi laba secara teliti sesuai dengan praktek standar akuntansi dan persyaratan perusahaan	Membuat laporan neraca dan rugi laba secara teliti sesuai dengan praktek standar akuntansi dan persyaratan perusahaan	- Jujur - Teliti	1	3
	3.2 Informasi diinterpretasikan secara tepat dan didistribusikan kepada orang yang tepat dalam jangka waktu yang dibutuhkan	- Dapat menjelaskan cara menginterpretasikan informasi secara tepat - Dapat menjelaskan cara mendistribusikan informasi kepada orang yang tepat dalam jangka waktu yang dibutuhkan - Mampu menginterpretasikan informasi secara tepat dan mendistribusikannya kepada orang yang tepat dalam jangka waktu yang dibutuhkan - Harus teliti, cekatan, dan sopan santun	- Cara menginterpretasikan informasi secara tepat - Cara mendistribusikan informasi kepada orang yang tepat dalam jangka waktu yang dibutuhkan	Menginterpretasikan informasi secara tepat dan mendistribusikannya kepada orang yang tepat dalam jangka waktu yang dibutuhkan	- Teliti - Cekatan - Sopan santun		
Asesmen							

1.16 Unit Kompetensi : Menggunakan Bahasa Lisan untuk Negosiasi Pertukaran Informasi yang Kompleks dalam Jenis Konteks Hotel dan Restoran
Kode Unit : I.55HDR00.208.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 10 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- - pilan
1. Memahami tujuan pertukaran	1.1 Strategi pembukaan dan penutupan digunakan secara jelas mengidentifikasi tujuan pertukaran	- Dapat menjelaskan cara menggunakan strategi pembukaan dan penutupan secara jelas dalam mengidentifikasi tujuan pertukaran - Mampu menggunakan strategi pembukaan dan penutupan secara jelas dalam mengidentifikasi tujuan pertukaran - Harus cermat	Cara menggunakan strategi pembukaan dan penutupan secara jelas dalam mengidentifikasi tujuan pertukaran	menggunakan strategi pembukaan dan penutupan secara jelas mengidentifikasi tujuan pertukaran	Cermat	1	2
	1.2 Klarifikasi dan teknik umpan balik digunakan untuk memastikan pemahaman.	- Dapat menjelaskan cara menggunakan klarifikasi dan teknik umpan balik untuk memastikan pemahaman - Mampu menggunakan klarifikasi dan teknik umpan balik untuk memastikan pemahaman - Harus cermat dan bertanggung jawab	Cara menggunakan klarifikasi dan teknik umpan balik untuk memastikan pemahaman	Menggunakan klarifikasi dan teknik umpan balik untuk memastikan pemahaman	- Cermat - Bertanggung jawab		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- - pilan
	1.3 Kosa kata yang tepat digunakan	• Dapat menjelaskan cara menggunakan kosa kata yang tepat • Mampu menggunakan kosa kata yang tepat • Harus cermat	• cara menggunakan kosa kata yang tepat	• menggunakan kosa kata yang tepat	• Cermat		
	1.4 Pemahaman dengan mengulangi kalimat permintaan didemonstrasikan	• Dapat menjelaskan cara mendemonstrasikan pemahaman dengan mengulangi kalimat permintaan • Mampu mendemonstrasikan pemahaman dengan mengulangi kalimat permintaan • Harus cermat dan bertanggung jawab	• Cara mendemonstrasikan pemahaman dengan mengulangi kalimat permintaan	• Mendemonstrasikan pemahaman dengan mengulangi kalimat permintaan	• Cermat • Bertanggu ng jawab		
	1.5 Kata-kata utama didengarkan untuk memastikan pemaknaan	• Dapat menjelaskan cara mendengarkan kata-kata utama untuk memastikan pemaknaan • Mampu mendengarkan kata-kata utama untuk memastikan pemaknaan • Harus cermat dan bertanggung jawab	• Cara mendengarkan kata-kata utama untuk memastikan pemaknaan	• Mendengarkan kata-kata utama untuk memastikan pemaknaan	• Cermat • Bertang- gung jawab		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- - pilan
2. Memberikan informasi yang tepat	2.1 Tujuan pertukaran dicapai dengan memberikan informasi tentang topik yang diminta	- Dapat menjelaskan cara mencapai tujuan pertukaran dengan memberikan informasi tentang topik yang diminta - Mampu mencapai tujuan pertukaran dengan memberikan informasi tentang topik yang diminta - Harus bertanggung jawab	cara mencapai tujuan pertukaran dengan memberikan informasi tentang topik yang diminta	mencapai tujuan pertukaran dengan memberikan informasi tentang topik yang diminta	Bertang- gung jawab	1.5	3
	2.2 Konstruksi gramatika yang kompleks digunakan	- Dapat menjelaskan cara menggunakan konstruksi gramatika yang kompleks - Mampu menggunakan konstruksi gramatika yang kompleks - Harus bertanggung jawab	Cara menggunakan konstruksi gramatika yang kompleks	Menggunakan konstruksi gramatika yang kompleks	Bertang- gung jawab		
	2.3 Situasi jika perlu diterangkan antara lain jika sifat pertukaran merupakan keluhan/komplain.	- Dapat menjelaskan cara menerangkan situasi jika perlu antara lain jika sifat pertukaran merupakan keluhan/komplain - Mampu menerangkan situasi jika perlu antara lain jika sifat pertukaran merupakan keluhan/komplain - Harus cermat dan bertanggung jawab	Cara menerangkan situasi jika perlu antara lain jika sifat pertukaran merupakan keluhan/komplain	Menerangkan situasi jika perlu antara lain jika sifat pertukaran merupakan keluhan/komplain	- Cermat - Bertang- gung jawab		
	2.4 Solusi diajukan jika diinginkan.	- Dapat menjelaskan cara mengajukan solusi jika diinginkan - Mampu mengajukan solusi jika diinginkan - Harus bertanggung jawab	Cara mengajukan solusi jika diinginkan	Mengajukan solusi jika diinginkan	Bertang- gung jawab		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- - pilan
	2.5 Tngkat formalitas/informalitas yang tepat digunakan yang tergantung pada konteks pertukaran.	• Dapat menjelaskan cara menggunakan tingkat formalitas/informalitas yang tepat yang tergantung pada konteks pertukaran • Mampu menggunakan tingkat formalitas/informalitas yang tepat yang tergantung pada konteks pertukaran • Harus cermat dan bertanggung jawab	• Cara menggunakan tingkat formalitas/informalitas yang tepat yang tergantung pada konteks pertukaran	• Menggunakan tingkat formalitas/informalitas yang tepat yang tergantung pada konteks pertukaran	• Cermat • Bertanggung jawab		
Asesmen							
3. Meminta informasi	3.1 Permintaan yang tepat dibuat	• Dapat menjelaskan cara membuat permintaan yang tepat • Mampu membuat permintaan yang tepat • Harus bertanggung jawab	• Cara membuat permintaan yang tepat	• Membuat permintaan yang tepat	• Bertanggung jawab	0.5	2
	3.2 Pertanyaan yang tepat dibentuk secara gramatika	• Dapat menjelaskan cara membentuk pertanyaan yang tepat secara gramatika • Mampu membentuk pertanyaan yang tepat secara gramatika • Harus cermat dan bertanggung jawab	• cara membentuk pertanyaan yang tepat secara gramatika	• membentuk pertanyaan yang tepat secara gramatika	• Cermat • Bertanggung jawab		
Asesmen							

1.17 Unit Kompetensi : Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
Kode Unit : I.55HDR00.217.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 16 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- tahuan	Keteram- - pilan
1. 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 dilakukan	• Dapat menjelaskan cara melakukan istilah, ungkapan dan bahasa tubuh untuk memperjelas komunikasi secara lisan • Mampu melakukan istilah, ungkapan, dan bahasa tubuh untuk memperjelas komunikasi secara lisan • Harus sopan santun	• Cara melakukan komunikasi secara lisan untuk memperjelas istilah, ungkapan dan bahasa tubuh	• Melakukan komunikasi secara lisan untuk memperjelas istilah, ungkapan dan bahasa tubuh	• Sopan santun	1	7
	1.2 Mengerti dan menggunakan kalimat yang sopan dan ramah serta mengetahui kapan harus memakai kalimat resmi atau tidak resmi	• Dapat menjelaskan cara menggunakan kalimat yang sopan dan ramah • Dapat menjelaskan cara mengetahui kapan harus memakai kalimat resmi atau tidak resmi • Mampu menggunakan kalimat yang sopan dan ramah serta mengetahui kapan harus memakai kalimat resmi atau tidak resmi • Harus sopan santun dan cermat	• Cara menggunakan kalimat yang sopan dan ramah • Cara mengetahui kapan harus memakai kalimat resmi atau tidak resmi	• Menggunakan kalimat yang sopan dan ramah serta mengetahui kapan harus memakai kalimat resmi atau tidak resmi	• Sopan santun • Cermat		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-tahuan	Keteram-pilan
2. Berbicara melalui telepon	2.1 Salam diberikan dengan benar termasuk menyebutkan nama perusahaan	• Dapat menjelaskan cara memberikan salam dengan benar termasuk menyebutkan nama perusahaan • Mampu memberikan salam dengan benar termasuk menyebutkan nama perusahaan • Harus sopan santun	• cara memberikan salam dengan benar termasuk menyebutkan nama perusahaan	• memberikan salam dengan benar termasuk menyebutkan nama perusahaan	• Sopan santun	1	7
	2.2 Bantuan dan menentukan tujuan telepon ditawarkan	• Dapat menjelaskan cara menawarkan bantuan dan menentukan tujuan telepon • Mampu menawarkan bantuan dan menentukan tujuan telepon • Harus sopan santun	• cara menawarkan bantuan dan menentukan tujuan telepon	• menawarkan bantuan dan menentukan tujuan telepon	• Sopan santun		
	2.3 Penelepon diminta untuk menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki	• Dapat menjelaskan cara meminta penelpon menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki • Mampu meminta Penelepon untuk menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki • Harus sopan santun	• cara meminta penelpon menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki	• Meminta penelepon untuk menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki	• Sopan santun		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (Jp)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- - pilan
	2.4 Apabila diperlukan meminta maaf kepada penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat	• Dapat menjelaskan cara meminta maaf kepada penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat • Mampu meminta maaf kepada penelepon apabila diperlukan ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat • Harus sopan santun	• cara meminta maaf kepada penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat	• meminta maaf kepada penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat apabila diperlukan	• Sopan santun		
	2.5 Data penelepon dicatat	• Dapat menjelaskan cara mencatat data penelpon • Mampu mencatat data penelepon • Harus cermat	• cara mencatat data penelpon	• mencatat data penelepon	• Cermat		
Asesmen							

1.18 Unit Kompetensi : Mengembangkan Lingkungan yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
Kode Unit : I.55HDR00.220.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 6 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (jampel)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
1. Mengidentifikasi kebutuhan hotel dan perjalanan industri untuk berkomitmen untuk praktek-praktek yang mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan	1.1 Masalah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan yang (atau dikenal sebagai Pariwisata seks anak) didefinisikan dan konsekuensi negatif yang berdampak pada hotel dan perjalanan industri dijelaskan	- Dapat menjelaskan cara mendefinisikan masalah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan yang (atau dikenal sebagai Pariwisata seks anak) - Dapat menyebutkan cara menjelaskan konsekuensi negatif yang berdampak pada hotel dan perjalanan industri dari pariwisata seks anak - Mampu mendefinisikan masalah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan yang (atau dikenal sebagai Pariwisata seks anak) dan menjelaskan konsekuensi negatif yang berdampak pada hotel dan perjalanan industri - Harus cermat dan sopan	- Cara mendefinisikan masalah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan yang (atau dikenal sebagai Pariwisata seks anak) - Cara menjelaskan konsekuensi negatif yang berdampak pada hotel dan perjalanan industri dari pariwisata seks anak	Mendefinisikan masalah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan yang (atau dikenal sebagai Pariwisata seks anak) dan menjelaskan konsekuensi negatif yang berdampak pada hotel dan perjalanan industri	- Cermat - Sopan	1	2

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (jampel)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- pilan
	1.1 Masalah perlindungan anak di pariwisata ditemukan sebagai penyumbang kritis pariwisata yang bertanggung jawab dan berkelanjutan	- Dapat menjelaskan cara menemukan masalah perlindungan anak di pariwisata sebagai penyumbang kritis pariwisata yang bertanggung jawab dan berkelanjutan - Mampu menemukan masalah perlindungan anak di pariwisata sebagai penyumbang kritis pariwisata yang bertanggung jawab dan berkelanjutan - Harus cermat dan teliti	Cara menemukan masalah masalah perlindungan anak di pariwisata sebagai penyumbang kritis pariwisata yang bertanggung jawab dan berkelanjutan	Menemukan masalah perlindungan anak di pariwisata sebagai penyumbang kritis pariwisata yang bertanggung jawab dan berkelanjutan	- Cermat - Teliti		
	1.2 Upaya global pariwisata stakeholder diperiksa untuk mencegah eksploitasi seksual anak	- Dapat menjelaskan cara memeriksa upaya global pariwisata stakeholder untuk mencegah eksploitasi seksual anak - Mampu memeriksa upaya global pariwisata stakeholder untuk mencegah eksploitasi seksual anak - Harus cermat dan teliti	Cara memeriksa upaya global pariwisata stakeholder untuk mencegah eksploitasi seksual anak	Memeriksa upaya global pariwisata stakeholder untuk mencegah eksploitasi seksual anak	- Cermat - Teliti		
Asesmen							
2. Mengevaluasi operasi kerja di hotel dan perjalanan industri yang aktif dapat menerapkan langkah- langkah untuk pencegahan	2.1 Peran dan fungsi dari hotel dan biro perjalanan yang positif dapat mempengaruhi suasana pelindung untuk anak-anak	- Dapat menjelaskan cara mempengaruhi suasana pelindung untuk anak-anak dari peran dan fungsi dari hotel dan biro perjalanan yang positif - Mampu mempengaruhi suasana pelindung untuk anak-anak dari peran dan fungsi dari hotel dan biro perjalanan yang positif - Harus efektif dan efisien	Cara mempengaruhi suasana pelindung untuk anak-anak dari peran dan fungsi dari hotel dan biro perjalanan yang positif	Mempengaruhi suasana pelindung untuk anak-anak dari peran dan fungsi dari hotel dan biro perjalanan yang positif	- Efektif - Efisien	1	2

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (jampel)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	2.2 Peluang dan metode untuk memperkenalkan langkah-langkah perlindungan anak dinilai di berbagai Divisi-Divisi Perburuhan di industri hotel dan perjalanan	- Dapat menjelaskan cara menilai peluang dan metode untuk memperkenalkan langkah-langkah perlindungan anak di berbagai Divisi-Divisi Perburuhan di industri hotel dan perjalanan - Mampu menilai peluang dan metode untuk memperkenalkan langkah-langkah perlindungan anak di berbagai Divisi-Divisi Perburuhan di industri hotel dan perjalanan - Harus cermat dan teliti	Cara menilai peluang dan metode untuk memperkenalkan langkah-langkah perlindungan anak di berbagai Divisi-Divisi Perburuhan di industri hotel dan perjalanan	Menilai peluang dan metode untuk memperkenalkan langkah-langkah perlindungan anak di berbagai Divisi-Divisi Perburuhan di industri hotel dan perjalanan	- Cermat - Teliti		
Asesmen							

1.19 Unit Kompetensi : Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman
Kode Unit : I.55HDR00.229.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 15 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
1. Membina dan menjaga rangka kerja untuk kesehatan, keselamatan dan keamanan	1.1 Mengembangkan kebijakan kesehatan, keselamatan dan keamanan dan dinyatakan secara jelas dalam kebijakan perusahaan	- Dapat menjelaskan cara mengembangkan kebijakan kesehatan, keselamatan, dan keamanan - Dapat menjelaskan cara menyatakan secara jelas dalam kebijakan perusahaan - Mampu mengembangkan kebijakan kesehatan, keselamatan dan keamanan dan menyatakan secara jelas dalam kebijakan perusahaan - Harus kreatif, jelas, dan professional	- Cara mengembangkan kebijakan kesehatan, keselamatan, dan keamanan - Cara menyatakan secara jelas dalam kebijakan perusahaan	Mengembangkan kebijakan kesehatan, keselamatan dan keamanan dan menyatakan secara jelas dalam kebijakan perusahaan	- Kreatif - Jelas - Profesional	0.5	1.5

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	1.2 Tanggung jawab serta tugas kesehatan, keselamatan dan keamanan didefinisikan secara jelas, dialokasikan dan dicantumkan dalam rincian keterangan kerja dan pernyataan untuk seluruh posisi yang bersangkutan	• Dapat menjelaskan cara mendefinisikan tanggung jawab serta tugas kesehatan, keselamatan dan keamanan secara jelas • Dapat menjelaskan cara mengalokasikan dan mencantumkan tanggung jawab dan tugas kesehatan, keselamatan dan keamanan dalam rincian keterangan kerja dan pernyataan untuk seluruh posisi yang bersangkutan • Mampu mendefinisikan tanggung jawab serta tugas kesehatan, keselamatan dan keamanan didefinisikan secara jelas, mengalokasikan dan mencantumkan dalam rincian keterangan kerja dan pernyataan untuk seluruh posisi yang bersangkutan • Harus cermat, teliti, dan adil	• Cara mendefinisikan tanggung jawab serta tugas kesehatan, keselamatan dan keamanan secara jelas • Cara mengalokasikan dan mencantumkan tanggung jawab dan tugas kesehatan, keselamatan dan keamanan dalam rincian keterangan kerja dan pernyataan untuk seluruh posisi yang bersangkutan	• Mendefinisikan tanggung jawab serta tugas kesehatan, keselamatan dan keamanan didefinisikan secara jelas, mengalokasikan dan mencantumkan dalam rincian keterangan kerja dan pernyataan untuk seluruh posisi yang bersangkutan	• Cermat • Teliti • Adil		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- pilan
	1.3 Keuangan dan sumber daya manusia diidentifikasi, dilihat dan/atau diberikan dengan cara yang tepat dan konsisten	• Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi, melihat dan/atau memberikan keuangan dan sumber daya manusia dengan cara yang tepat dan konsisten • Mampu mengidentifikasi, melihat dan/atau memberikan keuangan dan sumber daya manusia dengan cara yang tepat dan konsisten • Harus cermat, teliti, tepat, dan konsisten	• Cara mengidentifikasi, melihat dan/atau memberikan keuangan dan sumber daya manusia dengan cara yang tepat dan konsisten	• Mengidentifikasi, melihat dan/atau memberikan keuangan dan sumber daya manusia dengan cara yang tepat dan konsisten	• Cermat • Teliti • Tepat • Konsisten		
	1.4 Informasi tentang sistem dan prosedur kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan diberikan dan diterangkan dalam suatu bentuk yang yang dapat dimasuki oleh karyawan	• Dapat menjelaskan cara memberikan dan menerangkan informasi tentang sistem dan prosedur kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan dalam suatu bentuk yang yang dapat dimasuki oleh karyawan • Mampu memberikan dan menerangkan informasi tentang sistem dan prosedur kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan dalam suatu bentuk yang yang dapat dimasuki oleh karyawan • Harus kreatif, tepat, dan konsisten	• Cara memberikan dan menerangkan informasi tentang sistem dan prosedur kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan dalam suatu bentuk yang yang dapat dimasuki oleh karyawan	• Memberikan dan menerangkan informasi tentang sistem dan prosedur kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan dalam suatu bentuk yang yang dapat dimasuki oleh karyawan	• Kreatif • Tepat • Konsisten		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- pilan
2. Membina dan menjaga pengaturan partisipasi untuk manajemen kesehatan, keselamatan dan keamanan	2.1 Membuat dan mempertahankan proses konsultasi yang tepat	- Dapat menjelaskan cara membuat dan mempertahankan proses konsultasi yang tepat - Mampu membuat dan mempertahankan proses konsultasi yang tepat - Harus bertanggung jawab dan konsisten	cara membuat dan mempertahankan proses konsultasi yang tepat	membuat dan mempertahankan proses konsultasi yang tepat	- Tanggung jawab - Konsisten	0.5	1.5
	2.2 Menangani masalah yang timbul melalui partisipasi dan konsultasi dan dipecahkan segera secara efektif	- Dapat menjelaskan cara menangani masalah yang timbul melalui partisipasi dan konsultasi - Dapat menjelaskan cara memecahkan masalah yang timbul segera secara efektif - Mampu menangani masalah yang timbul melalui partisipasi dan konsultasi serta memecahkannya segera secara efektif - Harus bertanggung jawab, efektif dan efisien	- Cara menangani masalah yang timbul melalui partisipasi dan konsultasi - Cara memecahkan masalah yang timbul segera secara efektif	Menangani masalah yang timbul melalui partisipasi dan konsultasi serta memecahkannya segera secara efektif	- Tanggung jawab - Efektif - Efisien		
	2.3 Informasi tentang hasil partisipasi dan konsultasi diberikan dengan cara yang dapat dimasuki oleh karyawan	- Dapat menjelaskan cara memberikan informasi tentang hasil partisipasi dan konsultasi dengan cara yang dapat dimasuki oleh karyawan - Mampu memberikan informasi tentang hasil partisipasi dan konsultasi dengan cara yang dapat dimasuki oleh karyawan - Harus kreatif, tepat, dan konsisten	Cara memberikan informasi tentang hasil partisipasi dan konsultasi dengan cara yang dapat dimasuki oleh karyawan	Memberikan informasi tentang hasil partisipasi dan konsultasi dengan cara yang dapat dimasuki oleh karyawan	- Kreatif - Tepat - Konsisten		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
3. Membina dan menjaga prosedur untuk identifikasi dan menilai bahaya dan resiko	3.3 Mengidentifikasi bahaya dan resiko potensial dan menilai secara benar	- Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi dan meniali bahaya dan resiko potensial - Mampu mengidentifikasi dan meniali bahaya dan resiko potensial secara benar - Harus cermat dan teliti	Cara mengidentifikasi dan meniali bahaya dan resiko potensial	Mengidentifikasi dan meniali bahaya dan resiko potensial secara benar	- Cermat - Teliti	1	2
	3.4 Prosedur identifikasi secara terus-menerus dikembangkan dan dipadukan dalam sistem dan prosedur kerja	- Dapat menjelaskan cara mengembangkan dan memadukan prosedur identifikasi dalam sistem dan prosedur kerja - Mampu mengembangkan dan memadukan prosedur identifikasi secara terus-menerus dalam sistem dan prosedur kerja - Harus kreatif, teliti, dan konsisten	Cara mengembangkan dan memadukan prosedur identifikasi dalam sistem dan prosedur kerja	Mengembangkan dan memadukan prosedur identifikasi secara terus-menerus dalam sistem dan prosedur kerja	- Kreatif - Teliti - Konsisten		
	3.5 Kegiatan dimonitor untuk memastikan bahwa prosedur ini digunakan secara efektif	- Dapat menjelaskan cara memonitor kegiatan untuk memastikan bahwa prosedur ini digunakan secara efektif - Mampu memonitor kegiatan untuk memastikan bahwa prosedur ini digunakan secara efektif - Harus cermat, teliti, dan konsisten	Cara memonitor kegiatan untuk memastikan bahwa prosedur ini digunakan secara efektif	Memonitor kegiatan untuk memastikan bahwa prosedur ini digunakan secara efektif	- Cermat - Teliti - Konsisten		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	3.6 Identifikasi bahaya dan penilaian resiko ditujukan pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan di tempat kerja untuk memastikan bahaya dan resiko baru yang tidak tercipta	- Dapat menjelaskan cara menunjukan identifikasi bahaya dan penilaian resiko pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan di tempat kerja untuk memastikan bahaya dan resiko baru yang tidak tercipta - Mampu menunjukan identifikasi bahaya dan penilaian resiko pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan di tempat kerja untuk memastikan bahaya dan resiko baru yang tidak tercipta - Harus tepat dan cermat	Cara menunjukan identifikasi bahaya dan penilaian resiko pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan di tempat kerja untuk memastikan bahaya dan resiko baru yang tidak tercipta	Menunjukan identifikasi bahaya dan penilaian resiko pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan di tempat kerja untuk memastikan bahaya dan resiko baru yang tidak tercipta	- Tepat - Cermat		
	3.7 Resiko yang disajikan dengan bahaya yang diidentifikasi dinilai secara benar sesuai dengan undang-undang OHS dan kode praktek	- Dapat menjelaskan cara menilai resiko yang disajikan dengan bahaya yang diidentifikasi secara benar sesuai dengan undang-undang OHS dan kode praktek - Mampu menilai resiko yang disajikan dengan bahaya yang diidentifikasi secara benar sesuai dengan undang-undang OHS dan kode praktek - Harus cermat dan teliti	Cara menilai resiko yang disajikan dengan bahaya yang diidentifikasi secara benar sesuai dengan undang-undang OHS dan kode praktek	Menilai resiko yang disajikan dengan bahaya yang diidentifikasi secara benar sesuai dengan undang-undang OHS dan kode praktek	- Cermat - Teliti		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
4. Membina dan menjaga prosedur untuk kontrol bahaya dan resiko	4.1 Mengembangkan dan melaksanakan ukuran-ukuran untuk mengontrol resiko yang dinilai	- Dapat menjelaskan cara mengembangkan dan melaksanakan ukuran-ukuran untuk mengontrol resiko yang dinilai - Mampu mengembangkan dan melaksanakan ukuran-ukuran untuk mengontrol resiko yang dinilai - Harus kreatif dan teliti	Cara mengembangkan dan melaksanakan ukuran-ukuran untuk mengontrol resiko yang dinilai	Mengembangkan dan melaksanakan ukuran-ukuran untuk mengontrol resiko yang dinilai	- Kreatif - Teliti	1	2
	4.2 Bila ukuran-ukuran yang mengontrol resiko pada sumbernya tidak segera dapat dipraktekan, solusi sementara dilaksanakan sampai ukuran kontrol permanen dikembangkan	- Dapat menjelaskan cara melaksanakan solusi sementara bila ukuran-ukuran yang mengontrol resiko pada sumbernya tidak segera dapat dipraktekan - Mampu melaksanakan solusi sementara sampai ukuran kontrol permanen dikembangkan, bila ukuran-ukuran yang mengontrol resiko pada sumbernya tidak segera dapat dipraktekan - Harus tepat, cermat, dan teliti	Cara melaksanakan solusi sementara bila ukuran-ukuran yang mengontrol resiko pada sumbernya tidak segera dapat dipraktekan	Melaksanakan solusi sementara sampai ukuran kontrol permanen dikembangkan, bila ukuran-ukuran yang mengontrol resiko pada sumbernya tidak segera dapat dipraktekan	- Tepat - Cermat - Teliti		
	4.3 Prosedur kontrol resiko dikembangkan dan dipadukan dalam sistem kerja dan prosedur umum	- Dapat menjelaskan cara mengembangkan dan memadukan prosedur kontrol resiko dalam sistem kerja dan prosedur umum - Mampu mengembangkan dan memadukan prosedur kontrol resiko dalam sistem kerja dan prosedur umum - Harus tepat, kreatif, dan teliti	Cara mengembangkan dan memadukan prosedur kontrol resiko dalam sistem kerja dan prosedur umum	Mengembangkan dan memadukan prosedur kontrol resiko dalam sistem kerja dan prosedur umum	- Tepat - Kreatif - Teliti		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	4.4 Memonitor kegiatan untuk memastikan bahwa prosedur kontrol resiko digunakan	- Dapat menjelaskan cara memonitor kegiatan untuk memastikan bahwa prosedur kontrol resiko digunakan - Mampu memonitor kegiatan untuk memastikan bahwa prosedur kontrol resiko digunakan - Harus cermat, teliti, dan konsisten	Cara memonitor kegiatan untuk memastikan bahwa prosedur kontrol resiko digunakan	Memonitor kegiatan untuk memastikan bahwa prosedur kontrol resiko digunakan	- Cermat - Teliti - Konsisten		
	4.5 Resiko kontrol ditujukan pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan dalam area tanggungjawab manajerial untuk memastikan bahwa ukuran kontrol resiko yang tepat dicantumkan	- Dapat menjelaskan cara menunjukan resiko kontrol pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan dalam area tanggungjawab manajerial untuk memastikan bahwa ukuran kontrol resiko yang tepat dicantumkan - Mampu menunjukan resiko kontrol pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan dalam area tanggungjawab manajerial untuk memastikan bahwa ukuran kontrol resiko yang tepat dicantumkan - Harus tepat dan cermat	Cara menunjukan resiko kontrol pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan dalam area tanggungjawab manajerial untuk memastikan bahwa ukuran kontrol resiko yang tepat dicantumkan	Menunjukan resiko kontrol pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan dalam area tanggungjawab manajerial untuk memastikan bahwa ukuran kontrol resiko yang tepat dicantumkan	- Tepat - Cermat		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	4.6 Kekurangan dalam ukuran kontrol resiko yang ada diidentifikasi sesuai dengan hirarki kontrol, dan sumber-sumber yang dapat melaksanakan ukuran-ukuran baru yang dicari dan diberikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	- Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi kekurangan dalam ukuran kontrol resiko yang ada sesuai dengan hirarki kontrol, dan sumber-sumber yang dapat melaksanakan ukuran-ukuran baru yang dicari dan diberikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan - Mampu mengidentifikasi kekurangan dalam ukuran kontrol resiko yang ada sesuai dengan hirarki kontrol, dan sumber-sumber yang dapat melaksanakan ukuran-ukuran baru yang dicari dan diberikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan - Harus cermat dan teliti	Cara mengidentifikasi kekurangan dalam ukuran kontrol resiko yang ada sesuai dengan hirarki kontrol, dan sumber-sumber yang dapat melaksanakan ukuran-ukuran baru yang dicari dan diberikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	Mengidentifikasi kekurangan dalam ukuran kontrol resiko yang ada sesuai dengan hirarki kontrol, dan sumber-sumber yang dapat melaksanakan ukuran-ukuran baru yang dicari dan diberikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	- Cermat - Teliti		
Asesmen							
5. Membina dan menjaga prosedur organisasional untuk menangani perayaan-perayaan yang berbahaya	5.1 Mengidentifikasi secara benar perayaan yang berbahaya	- Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi secara benar perayaan yang berbahaya - Mampu mengidentifikasi secara benar perayaan yang berbahaya - Harus cermat dan teliti	Cara mengidentifikasi secara benar perayaan yang berbahaya	Mengidentifikasi secara benar perayaan yang berbahaya	- Cermat - Teliti	0.5	1.5

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	5.2 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	- Dapat menjelaskan cara mengembangkan prosedur, yang dapat mengontrol resiko yang berkaitan dengan perayaan yang berbahaya dan memenuhi peraturan undang-undang dengan berkonsultasi dengan dinas layanan darurat yang tepat - Mampu mengembangkan prosedur, yang dapat mengontrol resiko yang berkaitan dengan perayaan yang berbahaya dan memenuhi peraturan undang-undang dengan berkonsultasi dengan dinas layanan darurat yang tepat - Harus tepat, kreatif, dan teliti	Cara mengembangkan prosedur, yang dapat mengontrol resiko yang berkaitan dengan perayaan yang berbahaya dan memenuhi peraturan undang-undang dengan berkonsultasi dengan dinas layanan darurat yang tepat	Mengembangkan prosedur, yang dapat mengontrol resiko yang berkaitan dengan perayaan yang berbahaya dan memenuhi peraturan undang-undang dengan berkonsultasi dengan dinas layanan darurat yang tepat	- Tepat - Kreatif - Teliti		
	5.3 Memberikan informasi dan pelatihan yang tepat kepada seluruh karyawan untuk dapat melaksanakan prosedur yang benar dibawah seluruh kondisi yang berkaitan	- Dapat menjelaskan cara memberikan informasi dan pelatihan yang tepat kepada seluruh karyawan untuk dapat melaksanakan prosedur yang benar dibawah seluruh kondisi yang berkaitan - Mampu memberikan informasi dan pelatihan yang tepat kepada seluruh karyawan untuk dapat melaksanakan prosedur yang benar dibawah seluruh kondisi yang berkaitan - Harus tepat, kreatif, dan konsisten	Cara memberikan informasi dan pelatihan yang tepat kepada seluruh karyawan untuk dapat melaksanakan prosedur yang benar dibawah seluruh kondisi yang berkaitan	Memberikan informasi dan pelatihan yang tepat kepada seluruh karyawan untuk dapat melaksanakan prosedur yang benar dibawah seluruh kondisi yang berkaitan	- Tepat - Kreatif - Konsisten		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- pilan
6. Membina dan menjaga program pelatihan kesehatan dan keselamatanyang berhubungan dengan pekerjaan	6.1 Program pelatihan kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan dikembangkan dan dilaksanakan	• Dapat menjelaskan cara mengembangkan dan melaksanakan program pelatihan kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan • Mampu mengembangkan dan melaksanakan program pelatihan kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan • Harus kreatif, cermat, dan teliti	• Cara mengembangkan dan melaksanakan program pelatihan kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan	• Mengembangkan dan melaksanakan program pelatihan kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan	• Kreatif • Cermat • Teliti	0.5	1.5
	6.2 Program keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan dikembangkan dan dilaksanakan	• Dapat menjelaskan cara mengembangkan dan melaksanakan program keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan • Mampu mengembangkan dan melaksanakan program keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan • Harus kreatif, cermat, dan teliti	• Cara mengembangkan dan melaksanakan program keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan	• Mengembangkan dan melaksanakan program keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan	• Kreatif • Cermat • Teliti		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
7. Membina dan menjaga sistem untuk catatan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan	7.1 Membina dan memonitor sistem untuk menyimpan catatan kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan	- Dapat menjelaskan cara membina dan memonitor sistem untuk menyimpan catatan kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan - Mampu membina dan memonitor sistem untuk menyimpan catatan kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan - Harus cermat, teliti, dan konsisten	Cara membina dan memonitor sistem untuk menyimpan catatan kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan	Membina dan memonitor sistem untuk menyimpan catatan kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan	- Cermat - Teliti - Konsisten	0.5	1.5
	7.2 Membina dan memonitor sistem untuk menyimpan catatan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan	- Dapat menjelaskan cara membina dan memonitor sistem untuk menyimpan catatan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan - Mampu membina dan memonitor sistem untuk menyimpan catatan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan - Harus cermat, teliti, dan konsisten	Cara membina dan memonitor sistem untuk menyimpan catatan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan	Membina dan memonitor sistem untuk menyimpan catatan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan	- Cermat - Teliti - Konsisten		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
8. Mengevaluasi sistem kesehatan dan keamanan yang berhubungan dengan pekerjaan	8.1 Keefektifan sistem kesehatan, keselamatan dan keamanan dan kebijakan yang berkaitan, prosedur dan program dinilai sesuai dengan tujuan perusahaan sehubungan dengan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan	- Dapat menjelaskan cara menilai keefektifan sistem kesehatan, keselamatan dan keamanan dan kebijakan yang berkaitan, prosedur dan program sesuai dengan tujuan perusahaan sehubungan dengan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan - Mampu menilai keefektifan sistem kesehatan, keselamatan dan keamanan dan kebijakan yang berkaitan, prosedur dan program sesuai dengan tujuan perusahaan sehubungan dengan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan - Harus tepat, cermat, dan teliti	Cara menilai keefektifan sistem kesehatan, keselamatan dan keamanan dan kebijakan yang berkaitan, prosedur dan program sesuai dengan tujuan perusahaan sehubungan dengan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan	Menilai keefektifan sistem kesehatan, keselamatan dan keamanan dan kebijakan yang berkaitan, prosedur dan program sesuai dengan tujuan perusahaan sehubungan dengan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan	- Tepat - Cermat - Teliti	0.5	1.5
	8.2 Peningkatan sistem kesehatan dan keselamatan dikembangkan dan dilaksanakan	- Dapat menjelaskan cara mengembangkan dan melaksanakan peningkatan sistem kesehatan dan keselamatan - Mampu mengembangkan dan melaksanakan peningkatan sistem kesehatan dan keselamatan - Harus kreatif, cermat, dan teliti	Cara mengembangkan dan melaksanakan peningkatan sistem kesehatan dan keselamatan	Mengembangkan dan melaksanakan peningkatan sistem kesehatan dan keselamatan	- Kreatif - Cermat - Teliti		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	8.3 Sesuai dengan undang-undang dan hukum praktek kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan dinilai untuk memastikan bahwa standar hukumnya dipertahankan	- Dapat menjelaskan cara menilai sesuai dengan undang-undang dan hukum praktek kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan untuk memastikan bahwa standar hukumnya dipertahankan - Mampu menilai sesuai dengan undang-undang dan hukum praktek kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan untuk memastikan bahwa standar hukumnya dipertahankan - Harus tepat, cermat, dan teliti	Cara menilai sesuai dengan undang-undang dan hukum praktek kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan untuk memastikan bahwa standar hukumnya dipertahankan	Menilai sesuai dengan undang-undang dan hukum praktek kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan untuk memastikan bahwa standar hukumnya dipertahankan	- Tepat - Cermat - Teltii		
Asesmen							

1.20 Unit Kompetensi : Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
Kode Unit : I.55HDR00.250.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 8 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-pilan
1. Membuka file	1.1 Komputer dihidupkan / diakses secara benar.	- Dapat menjelaskan cara menghidupkan / mengakses komputer secara benar - Mampu menghidupkan / mengakses komputer secara benar - Harus teliti, cekatan	Cara menghidupkan / mengakses komputer secara benar	Menghidupkan /mengakses komputer secara benar	- Teliti - Cekatan	0.5	1.5
	1.2 Aplikasi dari perangkat lunak yang memadai dipilih dari menu yang tersedia	- Dapat menjelaskan cara memilih aplikasi dari perangkat lunak yang memadai dari menu yang tersedia - Mampu memilih aplikasi dari perangkat lunak yang memadai dari menu yang tersedia - Harus teliti, cekatan, cermat dalam membaca data	Cara memilih atau mengaplikasikan perangkat lunak dari menu secara memadai	Memilih atau mengaplikasikan perangkat lunak dari menu secara memadai	- Teliti - Cekatan - Cermat dalam membaca data		
	1.3. Pengenalan dan membuka File dilaksanakan secara benar	- Dapat menjelaskan cara melaksanakan pengenalan dan membuka file secara benar - Mampu melaksanakan pengenalan dan membuka file secara benar - Harus teliti, cekatan	Cara melaksanakan pengenalan dan membuka file secara benar	Melaksanakan pengenalan dan membuka file secara benar	- Teliti - Cekatan		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-pilan
	1.4. Pengoperasian <i>Keyboard/mouse</i> dilakukan dalam kecepatan yang telah ditentukan dan dalam persyaratan	- Dapat menjelaskan cara melakukan pengoperasian <i>keyboard / mouse</i> dalam kecepatan yang telah ditentukan dan dalam persyaratan - Mampu melakukan pengoperasian <i>keyboard / mouse</i> dalam kecepatan yang telah ditentukan dan dalam persyaratan - Harus teliti, cekatan	Cara melakukan pengoperasian <i>keyboard / mouse</i> dalam kecepatan yang telah ditentukan dan dalam persyaratan	Melakukan pengoperasian <i>keyboard / mouse</i> dalam kecepatan yang telah ditentukan dan dalam persyaratan	- Teliti - Cekatan		
Asesmen							
2. Memanggil dan mengubah data	2.1. Data yang dipanggil ditempatkan didalam file	- Dapat menjelaskan cara memanggil data didalam file - Dapat menjelaskan cara menempatkan data didalam file - Mampu memanggil dan menempatkan data didalam file - Harus teliti, cekatan	- Cara memanggil data didalam file - Cara menempatkan data didalam file	Memanggil dan menempatkan data didalam file	- Teliti - Cekatan	1	3
	2.2. Copy data dicetak bilamana dibutuhkan	- Dapat menjelaskan cara mencetak copy data bilamana dibutuhkan - Mampu mencetak copy data bilamana dibutuhkan - Harus teliti, cekatan	Cara mencetak copy data bilamana dibutuhkan	Mencetak copy data bilamana dibutuhkan	- Teliti - Cekatan		
	2.3. Informasi untuk pengeditan diidentifikasi secara benar	- Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi informasi untuk pengeditan secara benar - Mampu mengidentifikasi informasi untuk pengeditan secara benar - Harus teliti, cekatan	Cara mengidentifikasi informasi untuk pengeditan secara benar	Mengidentifikasi informasi untuk pengeditan secara benar	- Teliti - Cekatan		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge-Tahuan	Keteram-pilan
	2.4. Alat input yang tepat digunakan untuk memasukkan, mengubah atau menghapus informasi.	• Dapat menjelaskan cara menggunakan alat input yang tepat untuk memasukkan, mengubah atau menghapus informasi • Mampu menggunakan alat input yang tepat untuk memasukkan, mengubah atau menghapus informasi • Harus teliti, cekatan	• Cara menggunakan alat input yang tepat untuk memasukkan, mengubah atau menghapus informasi	• Menggunakan alat input yang tepat untuk memasukkan, mengubah atau menghapus informasi	• Teliti • Cekatan		
	2.5. Penyimpanan data dilakukan secara teratur untuk menghindari hilangnya informasi	• Dapat menjelaskan cara melakukan penyimpanan data secara teratur untuk menghindari hilangnya informasi • Mampu melakukan penyimpanan data secara teratur untuk menghindari hilangnya informasi • Harus teliti, cekatan	• Cara melakukan penyimpanan data secara teratur untuk menghindari hilangnya informasi	• Melakukan penyimpanan data secara teratur untuk menghindari hilangnya informasi	• Teliti • Cekatan		
Asesmen							
3. Menutup dan mengeluarkan file	3.1. File ditutup sesuai dengan prosedur dan perangkat lunak.	• Dapat menjelaskan cara menutup file sesuai dengan prosedur dan perangkat lunak. • Mampu menutup file sesuai dengan prosedur dan perangkat lunak • Harus teliti, cekatan	• Cara menutup file sesuai dengan prosedur dan perangkat lunak.	• Menutup file sesuai dengan prosedur dan perangkat lunak	• Teliti • Cekatan	0.5	1.5

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JP)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- Tahuan	Keteram- pilan
	3.2. Program dikeluarkan sesuai dengan prosedur perangkat lunak	- Dapat menjelaskan cara mengeluarkan program sesuai dengan prosedur dan perangkat lunak - Mampu mengeluarkan program sesuai dengan prosedur dan perangkat lunak - Harus teliti, cekatan	Cara mengeluarkan program sesuai dengan prosedur dan perangkat lunak	Mengeluarkan program sesuai dengan prosedur dan perangkat lunak	- Teliti - Cekatan		
Asesmen							

1.21 Unit Kompetensi : Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer
Kode Unit : I.55HDR00.255.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 20 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JPI)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- tahuan	Keteram- pilan
1. Mengakses dan menggunakan informasi dari Sistem Penempahan Komputer	1.1 Tampilan Sistem Penempahan Komputer diakses dan diinterpretasikan dengan teliti	- Dapat menjelaskan cara mengakses dan menginterpretasikan tampilan Sistem Penempahan Komputer - Mampu mengakses dan menginterpretasikan tampilan Sistem Penempahan Komputer dengan teliti - Harus cermat dan teliti	Cara mengakses dan menginterpretasikan tampilan Sistem Penempahan Komputer	Mengakses dan menginterpretasikan tampilan Sistem Penempahan Komputer dengan teliti	- Cermat - Teliti	2	4

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JPI)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	1.2 Keistimewaan Sistem Penempahan Komputer digunakan untuk mengakses sejumlah informasi	- Dapat menjelaskan cara menggunakan keistimewaan Sistem Penempahan Komputer untuk mengakses sejumlah informasi - Mampu menggunakan keistimewaan Sistem Penempahan Komputer untuk mengakses sejumlah informasi - Harus cermat dan teliti	Cara menggunakan keistimewaan Sistem Penempahan Komputer untuk mengakses sejumlah informasi	Menggunakan keistimewaan Sistem Penempahan Komputer untuk mengakses sejumlah informasi	- Cermat - Teliti		
Asesmen							
2. Membuat dan memproses penempahan melalui Sistem Penempahan Komputer	2.1 Penempahan baru dibuat dengan teliti sesuai dengan prosedur sistem	- Dapat menjelaskan cara membuat penempahan baru sesuai dengan prosedur sistem - Mampu membuat penempahan baru dengan teliti sesuai dengan prosedur sistem - Harus cermat dan teliti	Cara membuat penempahan baru sesuai dengan prosedur sistem	Membuat penempahan baru dengan teliti sesuai dengan prosedur sistem	- Cermat - Teliti	2	6
	2.2 Semua data yang diperlukan dicatat dengan teliti	- Dapat menjelaskan cara mencatat semua data yang diperlukan - Mampu mencatat dengan teliti semua data yang diperlukan - Harus cermat dan teliti	Cara mencatat semua data yang diperlukan	Mencatat dengan teliti semua data yang diperlukan	- Cermat - Teliti		
	2.3 Penempahan sebagaimana mestinya diperbaharui, diubah dan disimpan dengan teliti	- Dapat menjelaskan cara memperbaharui, mengubah, dan menyimpan penempahan sebagaimana mestinya - Mampu memperbaharui, mengubah, dan menyimpan penempahan sebagaimana mestinya dengan teliti - Harus cermat dan teliti	Cara memperbaharui, mengubah, dan menyimpan penempahan sebagaimana mestinya	Memperbaharui, mengubah, dan menyimpan penempahan sebagaimana mestinya dengan teliti	- Cermat - Teliti		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (JPI)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- tahuan	Keteram- pilan
	2.4 Data penempahan dicetak dengan tepat apabila diperlukan	- Dapat menjelaskan cara mencetak data penempahan - Mampu mencetak data penempahan dengan tepat apabila diperlukan - Harus tepat dan cermat	Cara mencetak data penempahan	Mencetak data penempahan dengan tepat apabila diperlukan	- Tepat - Cermat		
Asesmen							
3. Mengirim dan menerima komunikasi melalui Sistem Penempahan Komputer	3.1 Komunikasi dengan kolega dibuat dan diproses melalui Sistem Penempahan Komputer	- Dapat menjelaskan cara membuat dan memproses komunikasi dengan kolega melalui Sistem Penempahan Komputer - Mampu membuat dan memproses komunikasi dengan kolega melalui Sistem Penempahan Komputer - Harus cermat dan teliti	Cara membuat dan memproses komunikasi dengan kolega melalui Sistem Penempahan Komputer	Membuat dan memproses komunikasi dengan kolega melalui Sistem Penempahan Komputer	- Cermat - Teliti	2	4
	3.2 Komunikasi dengan kolega industri di akses pada waktu yang tepat	- Dapat menjelaskan cara mengakses komunikasi dengan kolega industri pada waktu yang tepat - Mampu mengakses komunikasi dengan kolega industri pada waktu yang tepat - Harus tepat, cermat, dan teliti	Cara mengakses komunikasi dengan kolega industri pada waktu yang tepat	Mengakses komunikasi dengan kolega industri pada waktu yang tepat	- Tepat - Cermat - Teliti		
Asesmen							

1.22 Unit Kompetensi : Memproses transaksi untuk pembelian barang atau jasa
Kode Unit : I.55HDR00.264.2
Perkiraan Waktu Pelatihan : 10 JP @ 45 menit

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (jampel)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Pengeta- huan	Keteram- pilan
1. Mengalokasikan sumber daya anggaran	1.1 Alokasikan dana sesuai dengan prioritas yang disetujui dan mengadopsi terdengar strategi manajemen keuangan	• Dapat menjelaskan cara mengalokasikan dana sesuai dengan prioritas yang disetujui • Dapat menjelaskan cara mengadopsi strategi manajemen keuangan • Mampu mengalokasikan dana sesuai dengan prioritas yang disetujui dan mengadopsi strategi manajemen keuangan • Harus cekatan dan teliti	• Cara mengalokasikan dana sesuai dengan prioritas yang disetujui • Cara mengadopsi strategi manajemen keuangan	• Mengalokasikan dana sesuai dengan prioritas yang disetujui dan mengadopsi strategi manajemen keuangan	• Cekatan • Teliti	1	2
	1.2 Diskusikan dengan rekan-rekan yang tepat sebelum pelaksanaan	• Dapat menjelaskan cara mendiskusikan pengalokasian sumber daya anggaran dengan rekan – rekan yang tepat sebelum pelaksanaan • Mampu mendiskusikan dengan rekan – rekan yang tepat sebelum pelaksanaan • Harus sopan santun	• Cara mendiskusikan pengalokasian sumber daya anggaran dengan rekan – rekan sebelum pelaksanaan	• Mendiskusikan dengan rekan – rekan yang tepat sebelum pelaksanaan	• Sopan santun		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (jampel)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Pengeta- huan	Keteram- pilan
	1.3 Konsultasikan dan informasikan semua pemangku kepentingan yang relevan dalam kaitannya dengan sumber daya keputusan	- Dapat menjelaskan cara mengkonsultasikan informasikan semua pemangku kepentingan yang relevan dalam kaitannya dengan sumber daya keputusan - Mampu mengkonsultasikan informasikan semua pemangku kepentingan yang relevan dalam kaitannya dengan sumber daya keputusan - Harus sopan santun	Cara mengkonsultasikan informasikan semua pemangku kepentingan yang relevan dalam kaitannya	Mengkonsultasikan informasikan semua pemangku kepentingan yang relevan dalam kaitannya	Sopan santun		
	1.4 Mempromosikan kesadaran akan pentingnya kontrol anggaran	- Dapat menjelaskan cara empromosikan kesadaran akan pentingnya kontrol anggaran - Mampu mempromosikan kesadaran akan pentingnya kontrol anggaran - Harus cekatan dan sopan santun	Cara empromosikan kesadaran akan pentingnya kontrol anggaran	Mempromosikan kesadaran akan pentingnya kontrol anggaran	- Cekatan - Sopan santun		
	1.5 Menjaga rincian tentang alokasi sumber daya sesuai dengan prosedur keuangan perusahaan dan sistem	- Dapat menjelaskan cara menjaga rincian tentang alokasi sumber daya sesuai dengan prosedur keuangan perusahaan dan sistem - Mampu menjaga rincian tentang alokasi sumber daya sesuai dengan prosedur keuangan perusahaan dan sistem - Harus teliti	Cara menjaga rincian tentang alokasi sumber daya sesuai dengan prosedur keuangan perusahaan dan sistem	Menjaga rincian tentang alokasi sumber daya sesuai dengan prosedur keuangan perusahaan dan sistem	Teliti		
Assesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (jampel)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- pilan
2. Memantau kegiatan keuangan terhadap anggaran	2.1 Pelaksanaan pendapatan dan pengeluaran terhadap anggaran secara akurat dan secara berkala dan menyusun laporan keuangan dan atau statistik	• Dapat menjelaskan cara memeriksa pendapatan dan pengeluaran terhadap anggaran • Dapat menjelaskan cara menyusun laporan keuangan dan/atau statistik • Mampu memeriksa pendapatan dan pengeluaran terhadap anggaran secara akurat dan berkala dan menyusun laporan keuangan dan/atau statistik • Harus cekatan dan teliti	• Cara memeriksa pendapatan dan pengeluaran terhadap anggaran • Cara menyusun laporan keuangan dan/atau statistik	• Memeriksa pendapatan dan pengeluaran terhadap anggaran secara akurat dan berkala dan menyusun laporan keuangan dan/atau statistik	• Cekatan • Teliti	0.5	1.5
	2.2 Mengidentifikasi dan melaporkan perbedaan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan signifikan penyimpangan	• Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi dan melaporkan perbedaan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan signifikan penyimpangan • Mampu mengidentifikasi dan melaporkan perbedaan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan signifikan penyimpangan • Harus cekatan dan teliti	• Cara mengidentifikasi dan melaporkan perbedaan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan signifikan penyimpangan	• Mengidentifikasi dan melaporkan perbedaan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan signifikan penyimpangan	• Cekatan • Teliti		
	2.3 Mengajukan kolega yang tepat status anggaran dalam jangka waktu yang telah ditetapkan	• Dapat menjelaskan cara mengajukan kolega yang tepat status anggaran dalam jangka waktu yang telah ditetapkan • Mampu mengajukan kolega yang tepat status anggaran dalam jangka waktu yang telah ditetapkan • Harus teliti dan sopan santun	• Cara mengajukan kolega yang tepat status anggaran dalam jangka waktu yang telah ditetapkan	• Mengajukan kolega yang tepat status anggaran dalam jangka waktu yang telah ditetapkan	• Teliti • Sopan santun		
Assesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (jampel)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
3. Mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan untuk meningkatkan kinerja keuangan	3.1 Menilai biaya dan sumber daya yang ada dan mengidentifikasi area untuk perbaikan	- Dapat menjelaskan cara menilai biaya dan sumber daya yang ada - Dapat menjelaskan cara mengidentifikasi area untuk perbaikan - Mampu menilai biaya dan sumber daya yang ada dan mengidentifikasi area untuk perbaikan - Harus teliti	- Cara menilai biaya dan sumber daya yang ada - Cara mengidentifikasi area untuk perbaikan	Menilai biaya dan sumber daya yang ada dan mengidentifikasi area untuk perbaikan	Teliti	1	2
	3.2 Mendiskusikan hasil yang diinginkan dengan rekan- rekan yang relavan	- Dapat menjelaskan cara mendiskusikan hasil yang diinginkan dengan rekan- rekan yang relavan - Mampu mendiskusikan hasil yang diinginkan dengan rekan- rekan yang relavan - Harus teliti dan sopan santun	Cara mendiskusikan hasil yang diinginkan dengan rekan- rekan yang relavan	Mendiskusikan hasil yang diinginkan dengan rekan- rekan yang relavan	- Teliti - Sopan santun		
	3.3 Penelitian pendekatan baru untuk mengelola perbedaan	- Dapat menjelaskan cara meneliti pendekatan baru untuk mengelola perbedaan - Mampu meneliti pendekatan baru untuk mengelola perbedaan - Harus cekatan dan teliti	Cara meneliti pendekatan baru untuk mengelola perbedaan	Meneliti pendekatan baru untuk mengelola perbedaan	- Cekatan - Teliti		
	3.4 Melakukan penelitian yang sesuai untuk menyelidiki pendekatan baru	- Dapat menjelaskan cara melakukan penelitian yang sesuai untuk menyelidiki pendekatan baru - Mampu melakukan penelitian yang sesuai untuk menyelidiki pendekatan baru - Harus teliti	Cara melakukan penelitian yang sesuai untuk menyelidiki pendekatan baru	Melakukan penelitian yang sesuai untuk menyelidiki pendekatan baru	Teliti		

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (jampel)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Peng- ta- huan	Keteram- pilan
	3.5 Menentukan dan komunikasi dengan jelas manfaat dan kerugian	- Dapat menjelaskan cara menentukan dan mengkomunikasikan dengan jelas manfaat dan kerugian - Mampu menentukan dan mengkomunikasikan dengan jelas manfaat dan kerugian - Harus teliti dan sopan santun	Cara menentukan dan mengkomunikasikan dengan jelas manfaat dan kerugian	Menentukan dan mengkomunikasikan dengan jelas manfaat dan kerugian	- Teliti - Sopan santun		
	3.6 Mengambil akun dampak pada tingkat layanan pelanggan dan rekan dalam mengembangkan pendekatan baru	- Dapat menjelaskan cara mengambil akun dampak pada tingkat layanan pelanggan dan rekan dalam mengembangkan pendekatan baru - Mampu mengambil akun dampak pada tingkat layanan pelanggan dan rekan dalam mengembangkan pendekatan baru - Harus cekatan dan teliti	Cara mengambil akun dampak pada tingkat layanan pelanggan dan rekan dalam mengembangkan pendekatan baru	Mengambil akun dampak pada tingkat layanan pelanggan dan rekan dalam mengembangkan pendekatan baru	- Cekatan - Teliti		
	3.7 Hadir rekomendasikan jelas dan logis kepada para pemangku kepentingan yang relevan	- Dapat menjelaskan cara menghadirkan rekomendasi jelas dan logis kepada para pemangku kepentingan yang relevan - Mampu menghadirkan rekomendasi jelas dan logis kepada para pemangku kepentingan yang relevan - Harus teliti dan sopan santun	Cara menghadirkan rekomendasi jelas dan logis kepada para pemangku kepentingan yang relevan	Menghadirkan rekomendasi jelas dan logis kepada para pemangku kepentingan yang relevan	- Teliti - Sopan santun		
Asesmen							

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja	Indikator Unjuk Kerja	Materi Pelatihan			Perkiraan Waktu Pelatihan (jampel)	
			Pengetahuan	Keterampilan	Sikap	Penge- ta- huan	Keteram- pilan
4. Menyelesaikan laporan keuangan/ statistik	4.1 Lengkapi semua laporan keuangan dan stastik yang dibutuhkan secara akurat dan dalam waktu yang telah ditentukan	• Dapat menjelaskan cara melengkapi semua laporan keuangan dan stastik yang dibutuhkan secara akurat dan dalam waktu yang telah ditentukan • Mampu melengkapi semua laporan keuangan dan stastik yang dibutuhkan secara akurat dan dalam waktu yang telah ditentukan • Harus cekatan dan teliti	• Cara melengkapi semua laporan keuangan dan stastik yang dibutuhkan secara akurat dan dalam waktu yang telah ditentukan	• Melengkapi semua laporan keuangan dan stastik yang dibutuhkan secara akurat dan dalam waktu yang telah ditentukan	• Cekatan • Teliti	0.5	1.5
	4.2 Menghasilkan informasi yang jelas dan ringkas untuk memungkinkan pengambilan keputusan	• Dapat menjelaskan cara menghasilkan informasi yang jelas dan ringkas untuk memungkinkan pengambilan keputusan • Mampu menghasilkan informasi yang jelas dan ringkas untuk memungkinkan pengambilan keputusan • Harus teliti	• Cara menghasilkan informasi yang jelas dan ringkas untuk memungkinkan pengambilan keputusan	• Menghasilkan informasi yang jelas dan ringkas untuk memungkinkan pengambilan keputusan	• Teliti		
	4.3 <i>Forward</i> melaporlan segera ke orang/ departemen yang sesuai	• Dapat menjelaskan cara <i>forward</i> melaporkan laporan keuangan segera ke orang/ departemen yang sesuai • Mampu <i>forward</i> melaporlan segera ke orang/ departemen yang sesuai • Harus teliti dan sopan santun	• Cara <i>forward</i> melaporkan laporan keuangan segera ke orang/ departemen yang sesuai	• <i>Forward</i> melaporlan segera ke orang/ departemen yang sesuai	• Teliti • Sopan santun		
Asesmen							

II. PELATIHAN DI TEMPAT KERJA (OJT)

2.1 Unit Kompetensi : Memproses Reservasi
Kode Unit : I.55HDR00.001.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Menerima permintaan reservasi	• Menerima reservasi dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur perusahaan. • Menawarkan informasi tentang fasilitas hotel serta layanan secara pro-aktif. • Menentukan ketersediaan reservasi yang diminta secara benar dan menyarankan secara sopan kepada pelanggan. • Menawarkan pilihan alternatif jika reservasi yang diminta tidak tersedia termasuk pilihan daftar tunggu. • Menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang biaya dan bentuk-bentuk produk lain secara tepat
2. Mencatat rincian reservasi	• Mencatat data pelanggan pada saat pemesanan secara baik dan benar sesuai prosedur perusahaan. • Memeriksa profil atau riwayat pelanggan untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk peningkatan layanan konsumen. • Mencatat rincian pembayaran secara akurat. • Mencatat permintaan khusus pelanggan secara jelas sesuai dengan persyaratan perusahaan. • Mengkonfirmasi dan menyetujui keterangan rinci oleh pelanggan. • Melengkapi dan mengarsipkan data reservasi dengan baik untuk mempermudah akses pencarian dan dimengerti oleh orang lain
3. Memperbaharui reservasi	• Menerima perubahan data pemesanan kamar dan pelanggan berdasarkan prosedur perusahaan. • Memperbaharui pencatatan perubahan pemesanan kamar dengan menggunakan format manual dan sistem komputerisasi hotel. • Melakukan perubahan pemesanan kamar pelanggan berdasarkan urutan tanggal kedatangan dan nama pelanggan yang dimaksud. • Memproses pembayaran dari pelanggan sesuai dengan prosedur perusahaan. • Mencatat pembatalan dan penggantian reservasi sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan.
4. Memberi saran orang lain tentang rincian reservasi	• Menginformasikan permintaan umum dan khusus dari pelanggan kepada departemen dan staf yang terkait. • Memberikan saran untuk orang lain tentang rincian reservasi kepada pelanggan dengan baik sesuai prosedur perusahaan.

2.2 Unit Kompetensi : Menyediakan layanan akomodasi reception
Kode Unit : I.55HDR00.002.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Menyiapkan kedatangan tamu	1.1 Menyiapkan peralatan dan perlengkapan kedatangan tamu di area reception 1.2 Memeriksa daftar kedatangan tamu sebelum tamu tiba 1.3 Mengalokasikan kamar sesuai dengan permintaan tamu dan ketentuan perusahaan 1.4 Menindaklanjuti reservasi yang tidak pasti sesuai dengan prosedur perusahaan 1.5 Menyusun secara baik dan benar daftar kedatangan, serta mendistribusikan kepada departemen terkait 1.6 Menginformasikan situasi dan permintaan khusus tamu kepada staf dan departemen lain yang terkait
2. Menyambut dan mendaftarkan tamu	2.1 Menyambut tamu-tamu dengan hangat dan sopan sesuai peraturan perusahaan 2.2 Mengkonfirmasi rincian reservasi kepada tamu dengan baik dan benar 2.3 Menawarkan informasi dan saran tentang fasilitas dan layanan secara proaktif 2.4 Mengikuti dan melengkapi prosedur pendaftaran bagi tamu dengan dan tanpa reservasi secara benar dalam jangka waktu yang dapat diterima serta sesuai dengan persyaratan keamanan perusahaan 2.5 Mengikuti prosedur akuntansi secara baik dan benar sesuai peraturan keuangan perusahaan 2.6 Menerangkan rincian yang berkaitan dengan kunci kamar, surat tamu, pesan dan fasilitas <i>safety deposit</i> secara jelas kepada tamu 2.7 Mengikuti prosedur perusahaan secara benar bila kamar tidak tersedia atau terjadi kelebihan pemesanan, dan meminimalkan ketidaknyamanan tamu 2.8 Memonitor dan memeriksa kedatangan tamu yang diharapkan dan melaporkan apabila terdapat penyimpangan sesuai dengan prosedur perusahaan
3. Mengorganisir keberangkatan tamu	3.1 Meninjau kembali dan memeriksa keakurasian daftar keberangkatan 3.2 Memperoleh informasi keberangkatan tamu dari departemen lain untuk memudahkan persiapan tagihan 3.3 Membuat dan memeriksa tagihan tamu dengan baik sesuai peraturan perusahaan 3.4 Menerangkan secara jelas tagihan tamu secara jelas dan sopan kepada tamu, dan diproses secara akurat 3.5 Mengambil kembali kunci-kunci dari tamu dan memproses secara benar 3.6 Menangani permintaan tamu untuk bantuan keberangkatan dengan sopan dan menginformasikan ke departemen yang berkaitan 3.7 Memproses express check-out sesuai dengan prosedur perusahaan 3.8 Mengikuti prosedur check-out tamu grup secara benar dan rekening

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
4. Menyiapkan catatan dan laporan <i>front office</i>	4.1 Memperbaharui catatan front office secara baik dan benar serta menyiapkan dalam batas waktu yang telah ditetapkan 4.2 Mempercepat tindak lanjut dari pergantian kamar, no-show, perpanjangan masa tinggal dan keberangkatan sesuai dengan kebijakan perusahaan 4.3 Mendistribusikan laporan dan catatan pada departemen yang bersangkutan dalam jangka waktu yang telah ditentukan

2.3 Unit Kompetensi : Memelihara catatan keuangan
Kode Unit : I.55HDR00.003.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Membuat ayat-ayat jurnal	• Melaksanakan pemeriksaan transaksi secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan • Memeriksa catatan keuangan yang disiapkan oleh setiap outlet sesuai dengan prosedur perusahaan. • Mengontrol pelaksanaan sistem keuangan sesuai dengan prosedur perusahaan • Memonitor dan melaporkan prosedur pencatatan keuangan kepada manajemen • Memecahkan adanya perbedaan yang timbul pada laporan keuangan sesuai dengan tanggung jawab kerja
2. Menyesuaikan rekening	• Menyelesaikan laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan • Meneruskan penyelesaian laporan keuangan kepada orang/departemen yang bersangkutan

2.4 Unit Kompetensi : Memproses transaksi keuangan
Kode Unit : I.55HDR00.004.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Memproses tanda terima dan pembayaran	• Melaksanakan pemeriksaan transaksi secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan • Memeriksa neraca yang disiapkan oleh setiap outlet sesuai dengan prosedur perusahaan • Mengontrol pelaksanaan sistem keuangan sesuai dengan prosedur perusahaan • Memonitor dan menginput prosedur keuangan dan menginformasikan input yang tepat kepada manajemen • Memecahkan adanya perbedaan yang timbul pada laporan keuangan sesuai dengan prosedur perusahaan

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
2. Memindahkan keuntungan dari register/terminal	- Menyelesaikan laporan keuangan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan - Meneruskan penyelesaian laporan keuangan kepada orang/departemen yang bersangkutan. - Menentukan pembacaan register/terminal atau pencetakan/print out - Memindahkan dan mengangkut dokumen kas dan non-kas sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan
3. Mencocokkan keuntungan	- Menghitung kas secara teliti - Menghitung dokumen non-kas secara akurat - Menentukan neraca antara yang tercatat/terbaca di terminal jumlah kas dan transaksi non-kas secara akurat - Mencatat keuntungan sesuai dengan prosedur perusahaan

2.5 Unit Kompetensi : Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
Kode Unit : I.55HDR00.006.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Menjawab panggilan telepon masuk	- Menjawab telepon secara cepat, jelas dan sesuai dengan standar perusahaan. - Menawarkan bantuan yang bersahabat kepada penelepon dan menentukan tujuan menelepon secara jelas. - Mengulang keterangan rinci pada penelepon untuk konfirmasi. - Menjawab pertanyaan penelepon serta meneruskan ke orang yang tepat. - Mencatat permintaan secara akurat dan menyampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut. - Mengambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan. - Menyampaikan pesan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan. - Melaporkan segera panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan kepada orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.
2. Membuat panggilan telepon	- Memperoleh nomor telepon secara akurat. - Membuat tujuan pemanggilan secara jelas sebelum telepon. - Menggunakan perlengkapan secara baik untuk melakukan hubungan komunikasi. - Mengkomunikasikan nama-nama perusahaan dan alasan menelepon secara jelas kepada pelanggan. - Melakukan sikap yang baik pada saat menelepon

2.6 Unit Kompetensi : Melakukan Kerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan
Kode Unit : I.55HDR00.149.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	• Melaksanakan komunikasi dengan tamu dan kolega secara terbuka, profesional, ramah dan sopan. • Menggunakan bahasa dan nada yang cocok. • Mempertimbangkan efek bahasa tubuh personal. • Memperlihatkan kepekaan terhadap perbedaan budaya dan social. • Menggunakan mendengar dan melontarkan pertanyaan secara aktif untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif. • Mengidentifikasi konflik yang ada dan potensial dan mencari solusi dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan.
2. Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal	• Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu, secara benar yang mencakup produk dan memberikan layanan yang tepat. • Karyawan berkomunikasi dengan tamu dan melayani dengan ramah dan sopan. • Memenuhi seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan dalam jangka waktu yang cepat sesuai prosedur perusahaan. • Mengidentifikasi dan mengambil kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan bila memungkinkan. • Mengenali dengan cepat kekecewaan pelanggan dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan. • Menangani keluhan pelanggan secara positif, sensitif dan sopan. • Menangani keluhan oleh orang yang tepat untuk ditindak lanjuti sesuai dengan prosedur perusahaan
3. Menjaga standar kinerja presentasi personal	• Menggunakan standar kinerja tinggi untuk dapat melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan kolega serta pelanggan • Menerapkan penggunaan standar kinerja pada saat melakukan pekerjaan di tempat kerja serta mempertimbangkan kriteria lainnya sesuai peraturan perusahaan • Menjaga standar kinerja yang berhubungan dengan masalah kesehatan, kebersihan, dan keselamatan • Mengidentifikasi persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus • Merawat kebersihan personil yang sesuai dengan standar perusahaan • Menjaga standar kinerja dengan pakaian yang pantas
4. Melakukan kerja dalam tim	• Memperlihatkan kepercayaan, dukungan dan hormat kepada anggota tim dalam aktifitas sehari-hari. • Mengakomodir perbedaan budaya dalam tim. • Mengidentifikasi tujuan kerja tim secara bersama. • Mengidentifikasi, memprioritaskan dan menyelesaikan tanggung jawab individu serta tugas-tugas dalam kurun waktu yang ditentukan. • Meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila dibutuhkan. • Menawarkan bantuan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi. • Menerima umpan balik dan informasi dari anggota tim lain.

	• memperhatikan perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu, yang nantinya harus membicarakan kembali tujuan kerja tim.
--	--

2.7 Unit Kompetensi : Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam
Kode Unit : I.55HDR00.150.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Melakukan komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang beragam	• Menilai dan memperlakukan pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok budaya dengan hormat dan kepekaan. • Mempertimbangkan perbedaan budaya komunikasi lisan dan non-lisan. • Melakukan usaha-usaha untuk berkomunikasi dengan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang tersebut, bila ada hambatan bahasa. • Memperoleh bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar ketika dibutuhkan.
2. Menangani kesalah pahaman antar budaya	• Mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan kesalah pahaman di tempat kerja. • Menyampaikan kesulitan-kesulitan pada orang yang tepat dan mencari bantuan dari ketua tim. • Harus mempertimbangkan perbedaan budaya, ketika kesulitan atau kesalah pahaman kemungkinan terjadi. • Melakukan usaha-usaha untuk memecahkan masalah kesalah pahaman, dengan pertimbangan budaya. • Mengajukan hal-hal dan masalah pada ketua tim/penyelia yang tepat untuk tindak lanjut.

2.8 Unit Kompetensi : Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan Dan Keamanan Di Tempat Kerja
Kode Unit : I.55HDR00.151.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Mengikuti prosedur tempat kerja dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan	• Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan secara benar sesuai dengan kebijakan perusahaan dan hukum-hukum yang berkaitan serta persyaratan-persyaratan asuransi. • Memproses pelanggaran prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan dengan segera. • Melaporkan setiap sikap atau kejadian yang mencurigakan segera kepada orang yang bertanggungjawab
2. Menangani situasi darurat	• Menindak lanjuti dengan segera situasi darurat yang potensial dalam ruang lingkup tanggung jawab individu. • Mematuhi prosedur keadaan darurat secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan. • Segera mencari bantuan dari kolega bila perlu. • Melaporkan rincian situasi darurat secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan.
3. Menjaga standar presentasi perorangan yang aman	• Menjaga penampilan personil/grooming yang pantas. • Mempresentasikan sikap yang baik.

2.9 Unit Kompetensi : Mengembangkan Pengetahuan tentang Industri Perhotelan
Kode Unit : I.55HDR00.152.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Mencari informasi tentang industri perhotelan	• Mengakses sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan secara benar. • Mengakses dan meningkatkan informasi tertentu tentang sektor kerja. • Menerapkan informasi tentang industri dengan benar pada aktifitas kerja harian.
2. Meningkatkan pengetahuan bidang industri perhotelan	• Memperbaharui pengetahuan umum dalam industri perhotelan dengan riset tidak formal dan atau formal. • Memberikan pengetahuan yang terbaru kepada pelanggan dan kolega terkait dengan aktifitas kerja harian.

2.10 Unit Kompetensi : Memperbaharui Pengetahuan Lokal
Kode Unit : I.55HDR00.153.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Mengembangkan pengetahuan lokal	• Mengidentifikasi dan mengakses sumber-sumber informasi mengenai area lokal secara benar. • Mencatat dan mengarsipkan informasi untuk penggunaan selanjutnya. • Mengidentifikasi dan memperoleh Informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan secara benar yang meliputi : - Informasi perusahaan - Transpor lokal - Daya tarik lokal - Tradisi lokal
2. Memperbaharui pengetahuan lokal	• Menggunakan riset informasi dan/atau formal untuk memperbaharui pengetahuan lokal. • Menyampaikan pengetahuan yang telah diperbaharui kepada pelanggan dan rekan kerja secara tepat dan menggunakannya untuk kepentingan aktifitas sehari-hari.

2.11 Unit Kompetensi : Mempromosikan produk dan jasa kepada Pelanggan
Kode Unit : I.55HDR00.154.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Mengembangkan pengetahuan produk/jasa dan pasar	• Mengambil kesempatan yang ada untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk/jasa. • Menggunakan riset formal dan informal untuk memperbaharui pengetahuan. • Menggunakan umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja untuk mengevaluasi produk, jasa serta kegiatan promosi. • Menggunakan pengetahuan yang diperoleh bersama dengan rekan kerja untuk meningkatkan efektifitas penjualan dalam tim. • Memperoleh informasi dari pengalaman tempat kerja dan kontak langsung kepada orang yang berkepentingan sebagai pertimbangan dalam perencanaan yang akan datang. • Mengidentifikasi perubahan-perubahan untuk memenuhi keinginan pelanggan. • Menyarankan ide-ide untuk penyesuaian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan kepada orang yang berkepentingan menurut kebijakan perusahaan.
2. Mendorong pelanggan menggunakan dan membeli produk dan jasa	• Menawarkan informasi akurat tentang produk dan jasa kepada pelanggan. • Menggunakan teknik penjualan untuk mendorong penggunaan dan pembelian produk jasa. • Memperingatkan pelanggan harus tentang adanya kemungkinan 'extras' dan 'add-ons'. • Mempromosikan produk dan layanan sesuai dengan tujuan dan fokus promosi perusahaan.

2.12 Unit Kompetensi : Menangani Situasi Konflik
Kode Unit : I.55HDR00.155.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Mengidentifikasi situasi konflik	• Mengidentifikasi dengan cepat potensi konflik dan harus mengambil tindakan cepat dan bijaksana untuk mencegah meluasnya situasi tersebut. • Mengidentifikasi secara cepat situasi di mana keselamatan personal pelanggan atau rekan kerja yang mungkin terancam dan mengorganisir bantuan yang tepat.
2. Memecahkan situasi konflik	• Mengambil tanggung jawab untuk mencari solusi konflik dalam ruang lingkup tanggung jawab individu. • Mendukung, menerima dan memperlakukan dengan hormat seluruh titik pandang. • Menggunakan keterampilan komunikasi efektif untuk membantu dalam penanganan konflik. • Menggunakan teknik pemecahan konflik yang diterima untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusinya.

3. Memberi tanggapan terhadap keluhan pelanggan	• Menangani keluhan-keluhan secara bijaksana, sopan dan ramah. • Mengambil tanggung jawab untuk memecahkan masalah keluhan-keluhan tersebut. • Membuktikan dan menyetujui sifat dan rincian keluhan oleh pelanggan. • Mengambil tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan demi kepuasan pelanggan bilamana memungkinkan. • Bila tepat, menggunakan teknik-teknik untuk mengubah keluhan menjadi kesempatan untuk mendemonstrasikan pelayanan pelanggan berkualitas tinggi. • Melengkapi dokumentasi yang diperlukan secara akurat dan jelas dalam jangka waktu tertentu
---	---

2.13 Unit Kompetensi : Menyediakan Pertolongan Pertama
Kode Unit : I.55HDR00.163.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Memilih dan menata peralatan	• Mengenali situasi darurat secara cepat dan benar. • Menilai dan mengambil putusan situasi secara cepat untuk tindakan yang dibutuhkan. • Mengorganisir bantuan dari layanan darurat/kolega/ pelanggan bila diperlukan.
2. Memberikan perawatan yang tepat	• Menilai kondisi fisik pasien dari tanda-tanda vital yang dapat dilihat. • Memberikan pertolongan pertama untuk memulihkan kondisi fisik dan mental pasien sesuai dengan kebijakan perusahaan dengan menyediakan pertolongan pertama dan memperhatikan prosedur pertolongan pertama.
3. Memonitor situasi	• Membersihkan peralatan setelah digunakan sesuai dengan instruksi pabrik. • Menyampaikan Informasi tentang kondisi korban secara teliti dan jelas pada personil layanan darurat
4. Menyiapkan laporan insiden	• Mendokumentasikan situasi darurat sesuai dengan prosedur perusahaan. • Memberikan laporan yang jelas, akurat dan tepat waktu.

2.14 Unit Kompetensi : Melaksanakan Prosedur Administrasi
Kode Unit : I.55HDR00.164.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Memproses dokumen-dokumen kantor	• Memproses dokumen-dokumen sesuai dengan prosedur perusahaan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan. • Menggunakan perlengkapan kantor secara benar untuk memproses dokumen. • Mengidentifikasi dan membenarkan salah penggunaan perlengkapan sesuai dengan prosedur perusahaan
2. Membuat draft korespondensi yang sederhana	• Menulis teks dengan menggunakan bahasa yang tepat dan jelas. • Menggunakan ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang benar • Membuat penerima mengerti makna korespondensi • Memeriksa keakurasian informasi sebelum dikirimkan

3. Menjaga sistem dokumen	• Mengarsipkan/menyimpan dokumen sesuai dengan prosedur keamanan kantor. • Mengubah dan meningkatkan referensi dan sistem indeks sesuai dengan prosedur perusahaan.
---------------------------	--

2.15 Unit Kompetensi : Mempersiapkan Laporan Keuangan
Kode Unit : I.55HDR00.173.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Memasukkan transaksi ke dalam buku besar	• Mempersiapkan dan menyesuaikan data transaksi dengan buku besar. • Mencatat transaksi jurnal harian ke dalam laporan buku besar sesuai dengan praktek akuntansi dan prosedur perusahaan.
2. Memperkirakan hasil dan penyesuaian periode	• Memonitor dan menyesuaikan buku besar secara akurat pada waktu yang tepat. • Mempertimbangkan penyesuaian. • Mencatat kesalahan dan ketidak sesuaian serta mengambil tindakan untuk memperbaiki ketidak sesuaian tersebut.
3. Membuat neraca dan laporan rugi laba	• Membuat laporan neraca dan rugi laba secara teliti sesuai dengan praktek standar akuntansi dan persyaratan perusahaan. • Menginterpretasikan Informasi secara tepat dan mendistribusikan kepada orang yang tepat dalam jangka waktu yang dibutuhkan.

2.16 Unit Kompetensi : Menggunakan bahasa lisan untuk negosiasi pertukaran informasi yang kompleks dalam jenis konteks hotel dan restoran
Kode Unit : I.55HDR00.208.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Memahami tujuan pertukaran	• Menggunakan strategi pembukaan dan penutupan secara jelas dalam mengidentifikasi tujuan pertukaran. • Menggunakan klarifikasi dan teknik umpan balik untuk memastikan pemahaman. • Menggunakan kosa kata yang tepat. • Mendemonstrasikan pemahaman dengan mengulangi kalimat permintaan. • Mendengarkan kata-kata utama untuk memastikan pemaknaan.
2. Memberikan informasi yang tepat	• Mencapai tujuan pertukaran dengan memberikan informasi tentang topik yang diminta. • Menggunakan konstruksi gramatika yang kompleks. • Menerangkan situasi jika perlu, antara lain jika sifat pertukaran merupakan keluhan/komplain. • Mengajukan solusi jika diinginkan. • Menggunakan tingkat formalitas/informalitas yang tepat yang tergantung pada konteks pertukaran.
3. Meminta informasi	• Membuat permintaan yang tepat. • Membentuk pertanyaan yang tepat secara gramatika.

2.17 Unit Kompetensi : Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
Kode Unit : I.55HDR00.217.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan dasar dan sehari-hari ditempat kerja serta kegiatan pelayanan pelanggan	• Melakukan istilah, ungkapan, dan bahasa tubuh untuk memperjelas komunikasi secara lisan • Mengerti dan menggunakan kalimat yang sopan dan ramah serta mengetahui kapan harus memakai kalimat resmi atau tidak resmi
2. Berbicara melalui telepon	• Memberikan salam dengan benar termasuk menyebutkan nama perusahaan • Menawarkan bantuan dan menentukan tujuan telepon • Meminta penelepon untuk menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki. • Apabila diperlukan, meminta maaf kepada penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat • Mencatat data penelepon

2.18 Unit Kompetensi : Mengembangkan Lingkungan yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata
Kode Unit : I.55HDR00.220.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Mengidentifikasi kebutuhan hotel dan perjalanan industri untuk berkomitmen untuk praktek-praktek yang mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan	• Menjelaskan dan mendefinisikan masalah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan yang (atau dikenal sebagai Pariwisata seks anak) serta konsekuensi negatif yang berdampak pada hotel dan perjalanan industri. • Menemukan masalah perlindungan anak di pariwisata sebagai penyumbang kritis pariwisata yang bertanggung jawab dan berkelanjutan • Memeriksa upaya global pariwisata stakeholder untuk mencegah eksploitasi seksual anak
2. Mengevaluasi operasi kerja di hotel dan perjalanan industri yang aktif dapat menerapkan langkah- langkah untuk pencegahan	• Mempengaruhi suasana pelindung untuk anak-anak dari peran dan fungsi dari hotel dan biro perjalanan yang positif • Menilai peluang dan metode untuk memperkenalkan langkah-langkah perlindungan anak di berbagai Divisi-Divisi Perburuhan di industri hotel dan perjalanan • Mengidentifikasi mekanisme-mekanisme pendukung nasional dan regional ditempat yang tersedia untuk membantu dengan pelaksanaan tindakan perlindungan anak ditempat kerja.

2.19 Unit Kompetensi : Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman
Kode Unit : I.55HDR00.229.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Membina dan menjaga rangka kerja untuk kesehatan, keselamatan dan keamanan	• Mengembangkan kebijakan kesehatan, keselamatan dan keamanan serta menyatakan secara jelas dalam kebijakan perusahaan. • Mendefinisikan tanggung jawab serta tugas kesehatan, keselamatan dan keamanan secara jelas, mengalokasikan dan mencantumkan dalam rincian keterangan kerja dan pernyataan untuk seluruh posisi yang bersangkutan. • Mengidentifikasi, melihat dan/atau memberikan keuangan dan sumber daya manusia dengan cara yang tepat dan konsisten. • Memberikan dan menerangkan informasi tentang sistem dan prosedur kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan dalam suatu bentuk yang yang dapat dimasuki oleh karyawan
2. Membina dan menjaga pengaturan partisipasi untuk manajemen kesehatan, keselamatan dan keamanan	• Membuat dan mempertahankan proses konsultasi yang tepat • Menangani masalah yang timbul melalui partisipasi dan konsultasi serta memecahkan segera secara efektif. • Memberikan informasi tentang hasil partisipasi dan konsultasi dengan cara yang dapat dimasuki oleh karyawan
3. Membina dan menjaga prosedur untuk identifikasi dan menilai bahaya dan resiko	• Mengidentifikasi bahaya dan resiko potensial dan menilai secara benar. • Mengembangkan dan memadukan prosedur identifikasi secara terus-menerus dalam sistem dan prosedur kerja. • Memonitor kegiatan untuk memastikan bahwa prosedur ini digunakan secara efektif. • Menunjukan identifikasi bahaya dan penilaian resiko pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan di tempat kerja untuk memastikan bahaya dan resiko baru yang tidak tercipta • Menilai resiko yang disajikan dengan bahaya yang diidentifikasi secara benar sesuai dengan undang-undang OHS dan kode praktek.
4. Membina dan menjaga prosedur untuk kontrol bahaya dan resiko	• Mengembangkan dan melaksanakan ukuran-ukuran untuk mengontrol resiko yang dinilai. • Melaksanakan solusi sementara sampai ukuran kontrol permanen dikembangkan, bila ukuran-ukuran yang mengontrol resiko pada sumbernya tidak segera dapat dipraktekan. • Mengembangkan dan memadukan prosedur kontrol resiko dalam sistem kerja dan prosedur umum. • Memonitor kegiatan untuk memastikan bahwa prosedur kontrol resiko digunakan. • Menunjukan resiko kontrol pada tahap perencanaan, desain dan evaluasi perubahan dalam area tanggungjawab manajerial untuk memastikan bahwa ukuran kontrol resiko yang tepat dicantumkan • Mengidentifikasi kekurangan dalam ukuran kontrol resiko yang ada sesuai dengan hirarki kontrol, dan sumber-sumber yang dapat melaksanakan ukuran-ukuran baru yang dicari dan diberikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
5. Membina dan menjaga prosedur organisasional untuk menangani perayaan- perayaan yang berbahaya	• Mengidentifikasi secara benar perayaan yang berbahaya. • Mengembangkan prosedur, yang dapat mengontrol resiko yang berkaitan dengan perayaan yang berbahaya dan memenuhi peraturan undang-undang dengan berkonsultasi dengan dinas layanan darurat yang tepat. • Memberikan informasi dan pelatihan yang tepat kepada seluruh karyawan untuk dapat melaksanakan prosedur yang benar dibawah seluruh kondisi yang berkaitan.
6. Membina dan menjaga program pelatihan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan	• Mengembangkan dan melaksanakan program pelatihan kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan. • Mengembangkan dan melaksanakan program keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan.
7. Membina dan menjaga sistem untuk catatan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan	• Membina dan memonitor sistem untuk menyimpan catatan kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan. • Membina dan memonitor sistem untuk menyimpan catatan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan.
8. Mengevaluasi sistem kesehatan dan keamanan yang berhubungan dengan pekerjaan	• Menilai keefektifan sistem kesehatan, keselamatan dan keamanan dan kebijakan yang berkaitan, prosedur dan program sesuai dengan tujuan perusahaan sehubungan dengan kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan. • Mengembangkan dan melaksanakan peningkatan sistem kesehatan dan keselamatan. • Menilai sesuai dengan undang-undang dan hukum praktek kesehatan dan keselamatan yang berhubungan dengan pekerjaan untuk memastikan bahwa standar hukumnya dipertahankan.

2.20 Unit Kompetensi : Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
Kode Unit : I.55HDR00.250.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Membuka file	• Menghidupkan/mengakses komputer secara benar. • Memilih aplikasi dari perangkat lunak yang memadai dari menu yang tersedia. • Melaksanakan pengenalan dan membuka file secara benar. • Melakukan pengoperasian keyboard/mouse dalam kecepatan yang telah ditentukan dan dalam persyaratan.
2. Memanggil dan mengubah data	• Menempatkan data yang dipanggil di dalam file. • Mencetak copy data bilamana dibutuhkan. • Mengidentifikasi informasi untuk pengeditan secara benar. • Menggunakan alat input yang tepat untuk memasukkan, mengubah atau menghapus informasi. • Melakukan penyimpanan data secara teratur untuk menghindari hilangnya informasi.
3. Menutup dan mengeluarkan file	• Menutup file sesuai dengan prosedur perangkat lunak. • Mengeluarkan program sesuai dengan prosedur perangkat lunak

2.21 Unit Kompetensi : Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer
Kode Unit : I.55HDR00.255.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Mengakses dan Menggunakan Informasi dari Sistem Penempahan Komputer	• Mengakses dan menginterpretasikan tampilan Sistem Penempahan Komputer dengan teliti. • Menggunakan keistimewaan Sistem Penempahan Komputer untuk mengakses sejumlah informasi
2. Membuat dan Memproses Penempahan Melalui Sistem Penempahan Komputer	• Membuat penempahan baru dengan teliti sesuai dengan prosedur sistem. • Mencatat semua data yang diperlukan dengan teliti. • Memperbaharui, mengubah, dan menyimpan penempahan sebagaimana mestinya dengan teliti. • Mencetak data penempahan dengan tepat apabila diperlukan
3. Mengirim dan Menerima Komunikasi Melalui Sistem Penempahan Komputer	• Membuat dan memproses komunikasi dengan kolega melalui Sistem Penempahan Komputer. • Mengakses komunikasi dengan kolega industri pada waktu yang tepat

2.22 Unit Kompetensi : Memproses transaksi untuk pembelian barang atau jasa
Kode Unit : I.55HDR00.264.2

ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR PELAKSANAAN PELATIHAN DITEMPAT KERJA
1. Mengalokasikan sumber daya anggaran	• Mengalokasikan dana sesuai dengan prioritas yang disetujui dan mengadopsi terdengar strategi manajemen keuangan. • Mendiskusikan dengan rekan-rekan yang tepat sebelum pelaksanaan. • Mengkonsultasikan dan menginformasikan semua pemangku kepentingan yang relevan dalam kaitannya dengan sumber daya keputusan. • Mempromosikan kesadaran akan pentingnya kontrol anggaran. • Menjaga rincian tentang alokasi sumber daya sesuai dengan prosedur keuangan perusahaan dan sistem.
2. Memantau kegiatan keuangan terhadap anggaran	• Memeriksa pendapatan dan pengeluaran terhadap anggaran secara akurat dan secara berkala dan menyusun laporan keuangan dan atau statistik. • Mengidentifikasi dan melaporkan perbedaan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan signifikan penyimpangan. • Mengajukan kolega yang tepat status anggaran dalam jangka waktu yang telah ditetapkan
3. Mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan untuk meningkatkan kinerja keuangan	• Menilai biaya dan sumber daya yang ada dan mengidentifikasi area untuk perbaikan. • Mendiskusikan hasil yang diinginkan dengan rekan- rekan yang relevan • Meneliti pendekatan baru untuk mengelola perbedaan • Melakukan penelitian yang sesuai untuk menyelidiki pendekatan baru • Menentukan dan mengkomunikasikan dengan jelas manfaat dan kerugian

	• Mengambil akun dampak pada tingkat layanan pelanggan dan rekan dalam mengembangkan pendekatan baru • Menghadirkan rekomendasi jelas dan logis kepada para pemangku kepentingan yang relevan
4. Menyelesaikan laporan keuangan/statistik	• Melengkapi semua laporan keuangan dan statistik yang dibutuhkan secara akurat dan dalam waktu yang telah ditentukan • Menghasilkan informasi yang jelas dan ringkas untuk memungkinkan pengambilan keputusan • <i>Forward</i> melaporan segera ke yang

III. KELOMPOK NON-UNIT KOMPETENSI

3.1 Softskills (Menggunakan Program dan Modul yang telah disusun)

DAFTAR PERALATAN DAN BAHAN YANG DIGUNAKAN

Judul>Nama Pelatihan : *FRONT OFFICE*
 Kode Program Pelatihan : I 55 1120 001 19

NO	UNIT KOMPETENSI	KODE UNIT	DAFTAR PERALATAN	DAFTAR BAHAN	KETERANGAN
1.	Memproses Reservasi	I.55HDR00.001.2	• Komputer • Proyektor • Printer • Telepon • Mesin fax • Alat tulis kantor • Sistem reservasi • Internet	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Tinta Printer • Flashdisk • Alat Tulis • Lembar kerja reservasi	
2.	Menyediakan layanan akomodasi reception	I.55HDR00.002.2	• Komputer • Proyektor • Printer • Telepon • Kalkulator • Alat tulis kantor • Mesin EDC • Mesin fotokopi atau scanner • Printer Kartu Kredit manual	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Alat Tulis • Kertas HVS • Form Front Office	
3.	Memelihara catatan keuangan	I.55HDR00.003.2	• Alat tulis kantor • Komputer • Proyektor • Printer • Telepon • Mesin fax • Scanner • Mesin fotocopy • Kalkulator	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Alat Tulis • Kertas HVS • Penerimaan kas • Lembar Penjualan tunai • Lembar Kas kecil • Jurnal pembelian • Jurnal penjualan • Jurnal pendapatan (return outwards journal) • Jurnal pendapatan (return inwards journal) • Jurnal piutang ragu-ragu • Jurnal utama, umum	
4.	Memproses transaksi keuangan	I.55HDR00.004.2	• Electronic Data Captured (EDC) • Printer kartu kredit manual • Money checker • Komputer • Proyektor	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat tulis • Kartu kredit (Contoh/Replika)	

NO	UNIT KOMPETENSI	KODE UNIT	DAFTAR PERALATAN	DAFTAR BAHAN	KETERANGAN
				• Cek (Contoh/Replika) • Deposit (Contoh/Replika) • Vouchers (Contoh/Replika) • Travelers cheques (Contoh/Replika) • Mata uang asing (Contoh/Replika)	
5.	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon	I.55HDR00.006.2	• Komputer • Proyektor • Printer • Telepon • Mesin fax • Alat tulis kantor • Scanner • Alat penyeranta • Alat perekam audio • Mesin penjawab telepon • Headset • Switchboard • Internet • Jaringan telepon (PABX)	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat tulis	
6.	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan	I.55HDR00.149.2	• Telepon/peralatan komunikasi • Komputer • Proyektor • Fax	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat tulis	
7.	Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Beragam	I.55HDR00.150.2	• Telepon/peralatan komunikasi • Komputer • Proyektor	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat tulis	
8.	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan Dan Keamanan Di Tempat Kerja	I.55HDR00.151.2	• Komputer • Proyektor • Alat Pemadam Api Ringan (APAR) • Karung basah • Helm • Pakaian keselamatan • Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Alat tulis	
9.	Mengembangkan Pengetahuan tentang Industri Perhotelan	I.55HDR00.152.2	• Telepon • Komputer • Proyektor • Internet • Printer	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat Tulis	
10.	Memperbaharui Pengetahuan Lokal	I.55HDR00.153.2	• Telepon • Komputer • Proyektor • Internet	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS	

NO	UNIT KOMPETENSI	KODE UNIT	DAFTAR PERALATAN	DAFTAR BAHAN	KETERANGAN
11.	Mempromosikan produk dan jasa kepada Pelanggan	I.55HDR00.154.2	• Printer • Telepon • Komputer • Proyektor • Internet • Printer • Brosur • Pamflet	• Alat Tulis • Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat Tulis	
12.	Menangani Situasi Konflik	I.55HDR00.155.2	• Komputer • Proyektor	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat Tulis	
13.	Menyediakan Pertolongan Pertama	I.55HDR00.163.2	• Komputer • Proyektor • Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat Tulis	
14.	Melaksanakan Prosedur Administrasi	I.55HDR00.164.2	• Komputer • Proyektor • Box untuk arsip • Rak box untuk arsip • Flashdisk • Mesin Foto Copy • Scanner • Printer	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat Tulis	
15.	Mempersiapkan Laporan Keuangan	I.55HDR00.173.2	• Alat tulis kantor • Komputer • Proyektor • Printer • Telepon • Mesin fax • Scanner • Mesin fotocopy • Kalkulator	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat Tulis • Lembar Penerimaan kas • Lembar Penjualan tunai • Lembar Kas kecil • Jurnal pembelian • Jurnal penjualan • Jurnal pendapatan (return outwards journal) • Jurnal pendapatan (return inwards journal) • Jurnal piutang ragu-ragu • Jurnal utama, umum	
16.	Menggunakan bahasa lisan untuk negosiasi pertukaran informasi yang kompleks dalam jenis konteks hotel dan restoran	I.55HDR00.208.2	• Komputer • Proyektor	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat tulis	

NO	UNIT KOMPETENSI	KODE UNIT	DAFTAR PERALATAN	DAFTAR BAHAN	KETERANGAN
17.	Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar	I.55HDR00.217.2	• Komputer • Proyektor	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat tulis	
18.	Mengembangkan Lingkungan yang Aman Bagi Anak-Anak di Tujuan Pariwisata	I.55HDR00.220.2	• Komputer • Proyektor • Internet	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat tulis	
19.	Membangun dan Memelihara Tempat Kerja yang Aman	I.55HDR00.229.2	• Komputer • Proyektor	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat tulis	
20.	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer	I.55HDR00.250.2	• Komputer • Proyektor • Printer • Inernet • Aplikasi pengolahan data	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat tulis	
21.	Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer	I.55HDR00.255.2	• Komputer • Proyektor • Printer • Inernet • Sistem Reservasi Komputer	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat tulis	
22.	Memproses transaksi untuk pembelian barang atau jasa	I.55HDR00.264.2	• Komputer • Proyektor • Printer	• Modul pelatihan (Buku Informasi, Kerja, Penilaian) • Kertas HVS • Alat tulis	