

Bekerjasama dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan

Unit Kode: PARUJPPKU01C

Standar Kompetensi

Materi Pendukung Bagi Pengajar dan Siswa

Tugas-tugas Penilaian

Ucapan terima kasih

**Indonesia Australia Partnership for Skills Development
Travel and Tourism Project Team (IAPSD) mengucapkan
terima kasih atas kontribusi dan dukungannya atas
partisipasi terhadap lembaga ini:**

Perhimpunan Biro Perjalanan Seluruh Indonesia (ASITA)

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)

Perhimpunan Pengelola Konferensi Profesional Indonesia (SIPCO)

Asosiasi Kongres dan Konvensi Indonesia (INCCA)

Asosiasi Objek Wisata Indonesia (PUTRI)

Departemen Kebudayaan dan Pariwisata (Depbudpar)

Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Departemen Pendidikan Nasional

Australian National Training Authority (ANTA)

Australian Agency for International Development (AusAID)

Tourism Training Australia (TTA)

PT. Abacus Distribution Systems Indonesia



Sebagai tambahan, Tim Proyek ini mengucapkan terima kasih kepada nama-nama di bawah ini atas masukan mereka dalam penulisan dan pembuatan materi-materi standar kompetensi:

Ade Soemantri	Lisia Apriyani, SE, Akt
AA. Gede Oka Geria, SS	Maharani Leksmono, SE
Agung DS Daniswara	Mahfuddin Akhyar
Alex Kahu Lantum, Drs., M.S	Melly Selibulgani
Amrullah, Drs	Misbach Malik
Arief Faizal Rachman	MT Sirait
Bambang Gunardjo, BA	Muchlis Anwar
Beatrix L.L.R Marbun	Nani Harsojo
Budi A. Sambas, S.Pd	Ni Ketut Citra Yuni, SS
Dedi Supriyadi	Nila K. Hidayat, SE
Diah Utari B.R., Dra., M.Si	Nurrohmat
Diksa Kuntara, SE	Pisa Ramli
Djamang Ludiro, Drs	R. Felix Hadimulyanto
Edi Kustanto, Drs., MM	Rina Arlianti
Efrin I. Panhar, Drs	Rina Suprina, Dra
Eleanore Lanny	Rochmani Dwiastuty S, S.Pd
Elizabeth Pujianti	Rubiyanto, P., Drs, MM
Erick Y. Pasaribu, BA	Rukiah
Etty Sulistyawati	Santi Palupi, Dra, MM
Eva Mora mangunsong, Dra	Sudiarto
Eveline Adhiyasa	Tetty Ariyanto
Handono Eko Prabowo, T, Drs, MBA	Tigor Tambunan
Heben Ezer	Titus Odong Kusumajati, Drs, MA
Herry Maridjo, H, Drs, M.Si	Tri Harsono Udjiyanto
I Gusti Ayu Waliwati, Dra	Trikarya Satyawan
I Made Wardhana, Drs	Trisnawati Rahayu, M. SE, Akt
I Nyoman Sukasanjaya, SS	Triwanggono, A, Drs, M.S
Joko Prayitno, Drs	Uday Aliwidaya
Joko Priyadi	Wahyu Ari Andriyanto, Chr, Y, SE, Akt
Joko Purwanto, Drs	Wahyu Hadad
Joko Siswanto, FA., Drs, MM, Akt	Yudi Yuniarto, A, SE, MBA
Katamsi Nurrasa	Yuliati, S.Pd
Leo Muda Limbong	Yusef Widya Karsono, SE, MBA

Daftar Isi

Unit No.	Judul Unit	Hal.
1	Pengantar Panduan	1
2	Panduan untuk Pengajar	6
3	Standar Kompetensi	10
4A	Rencana Isi	14
4B	Cara Mengajar Standar Kompetensi	27
4C	Materi pendukung bagi Pengajar	36
5	Cara Menilai Unit Ini	72

Menjalankan semua program pengajaran secara efektif untuk membolehkan kompetensi yang memerlukan level-level berikut berdasarkan angka dan huruf.

Level	Berdasarkan kemampuan menulis/huruf
1	Mampu membaca, menafsirkan dan menghasilkan naskah dasar. Kemampuan yang terbatas untuk menggabungkan informasi agar menghasilkan arti.

Level	Berdasarkan kemampuan berhitung/angka
1	Kemampuan untuk menggunakan lambang-lambang, diagram-diagram dan istilah-istilah matematik, hubungan kata-kata dalam konteks yang dikenal dan diperkirakan sanggup berkomunikasi secara sistematis.

Bagian 1 Pengantar Panduan

Selamat datang di panduan ini,

Panduan ini menggunakan pelatihan berdasarkan kompetensi untuk mengajar berbagai keterampilan di tempat kerja. Pengajaran berdasarkan kompetensi standar yang merupakan pernyataan yang telah disetujui secara nasional untuk keterampilan, sikap dan pengetahuan yang diperlukan untuk satu pekerjaan tertentu. Penekanan utama berdasarkan apa yang dapat dilakukan seseorang sebagai hasil pelatihan. Salah satu ciri penting dari pelatihan berdasarkan kompetensi adalah memfokuskan pelatihan terhadap setiap individu untuk pekerjaan-pekerjaan nyata di tempat kerjanya.

Panduan ini akan menolong anda untuk mengajar, menyediakan aktivitas-aktivitas yang berpusat pada siswa dan menilai kompetensi standar yang sejalan dengan judul “Bekerjasama dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan”

Unit ini berhubungan dengan diri seseorang, berkomunikasi, pelayanan terhadap pelanggan, keterampilan, sikap dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja di bidang pariwisata, industri hotel dan restoran.

Ini adalah salah satu unit inti yang mendorong unjuk kerja secara efektif dalam semua unit-unit lain, unit ini diajarkan/diujikan berhubungan dengan unit-unit pelayanan dan unit operasional.

Pengembangan pelatihan perlu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan unit ini. Untuk pra pelatihan kejuruan yang bersifat umum, Sebuah organisasi harus memberikan pelatihan dengan memperhatikan konteks-konteks industri yang tidak bias terhadap sektor-sektor individu. Sederetan variable akan membantu dalam hal ini. Untuk pengajaran sektor yang spesifik, pelatihan harus dibuat untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

Para pelatih sebaiknya menyusun sesi-sesinya sesuai dengan:

- Kebutuhan siswa
- Kebutuhan organisasi
- Waktu yang tersedia untuk pelatihan
- Situasi pelatihan.

Strategi pengajaran termasuk rencana isi diberikan kepada siswa. Isi yang dianjurkan memberikan indikasi mengenai apa yang dibutuhkan oleh program ini agar memenuhi standar kompetensi.

Strategi pengajaran yang digunakan dan penilaian dalam modul ini tidak harus dilaksanakan tapi ini hanya sebagai panduan. Para pelatih dianjurkan untuk menggunakan pengalaman, pengetahuan industrinya, contoh-contoh dan produk-produknya untuk menyesuaikan materi atau mengembangkan sumber-sumber mereka sendiri agar pelatihan menjadi relevan.

Definisi-definisi

Dalam materi pengajaran, seseorang yang berusaha mencapai kompetensi disebut sebagai trainee. Dalam situasi pelatihan anda sendiri, orang ini dapat saja dianggap sebagai siswa, murid, atau peserta pelatihan. Begitu





juga seseorang yang mengajar kompetensi ini disebut sebagai pelatih. Dalam situasi pengajaran anda sendiri, orang ini bisa dianggap sebagai guru, pengawas, fasilitator atau penyelia.

Berapa lama kompetensi ini dapat dicapai

Menurut pelatihan berdasarkan kompetensi, ini harus berfokus kepada pencapaian kompetensi, tidak sekedar untuk memenuhi kebutuhan waktu tertentu, karena waktu yang dibutuhkan setiap siswa untuk mencapai kemampuan tertentu akan berbede-beda.

Simbol-simbol

Terdapat bermacam-macam symbol dalam paket pelatihan ini, agar pelatih mengerti artinya, arti masing-masing simbol akan dijabarkan di bawah ini.

Simbol	Artinya
	Handout = lembaran untuk siswa
	Overhead Transparency = lembaran transparansi yang dapat digunakan dengan alat Overhead Projector tapi informasi ini ini juga dapat ditulis pada papan tulis ataupun lempabaran kertas pada flipchart bila OHP tidak ada).
	Assessment Task = lembaran kerja siswa Yang harus dikerjakan oleh siswa dan dinilai oleh pelatih.
	Task = Tugas yang harus diselesaikan oleh siswa

Daftar kata-kata

Access and Equity = dapat diikuti segala golongan

Pelatihan dapat diikuti semua orang tanpa melihat umur, jenis kelamin, sosial budaya, agama ataupun latar belakang pendidikan.

Assessment = penilaian

Proses formal yang memastikan bahwa pelatihan yang diadakan memenuhi syarat standar yang ditentukan sector industri. Proses ini akan dilakukan oleh seorang Penilai yang sudah pakar dalam hal mengevaluasi bidang-bidang seperti ini secara nasional dalam struktur yang telah disetujui

Competent = kompeten/mampu

Mampu melakukan pekerjaan dan memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan secara efektif di tempat kerja berdasarkan standar-standar yang telah disetujui.

Competency-Based Training = Pelatihan berdasarkan kompetensi

Pelatihan yang menitikberatkan pada apa yang dapat dilakukan oleh seseorang dan mengukur kinerja terhadap standar-standar yang telah disetujui.

Critical Aspects of Assessment = Aspek-aspek penting dalam penilaian

Menerangkan inti sebuah penilaian dan hal-hal kunci saat melakukan penilaian.

Context of Assessment = Kontek penilaian

Menerangkan dimana, bagaimana dan dengan metoda apa penilaian dilakukan.

Elements = Elemen -elemen

Keterampilan-keterampilan yang akhirnya membentuk sebuah unit kompetensi.

Evidence Guide = Bukti-bukti pedoman

Pedoman bagaimana sebuah unit dapat dinilai.

Fair = Adil

Tidak merugikan beberapa kandidat/siswa tertentu

Flexible = fleksibel/ mudah disesuaikan

Diakui bahwa cara mengajar dan menilai kinerja berdasarkan sistim kompetensi tidak dapat dilakukan dengan hanya satu pendekatan saja.

Formative Assessment = Penilaian formatif

Penilaian yang dilakukan sewaktu-waktu selama pelatihan. Penilaian semacam ini menolong para siswa untuk memastikan bahwa sebuah proses belajar memang sudah/sedang terjadi, penilaian semacam ini juga dapat memberi umpan balik pada siswa atas kemajuan pelajaran/pelatihan mereka.

Key Ability = Kemampuan kunci

Kemampuan-kemampuan yang mendasari segala macam kinerja, yang dimaksud kinerja adalah mengumpulkan, menganalisa, mengorganisir ide-ide serta informasi, mengkomunikasikan ide-ide serta informasi, merencanakan dan mengorganisir kegiatan, bekerjasama dengan orang lain dalam kelompok, memecahkan persoalan, menggunakan teknologi, menggunakan ide-ide dan teknik matematika.

Berikut ini kemampuan-kemampuan dinilai pada tingkat yang berbeda:

Tingkat kemampuan yang harus dilakukan untuk mencapai kemampuan ini	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan tapi masih haus dibimbing oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas-tugas yang lebih kompleks dengan cara bekerja sendiri. Penyelia hanya akan memeriksa saat tugas sudah diselesaikan.
3	Dapat melakukan aktifitas-aktifitas yang kompleks/sulit dan aktifitas tidak rutin, memotivasi diri sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.

Linkages to Other Units = Hubungan dengan unit-unit lain

Menerangkan peran unit dan tempatnya dalam satu set kompetensi penuh yang telah ditentukan oleh industri bersangkutan. Memberi pedoman unit-unit mana yang dapat dievaluasi/dinilai bersama.

National Competency Standards = Standar Kompetensi Nasional

Pernyataan yang telah disetujui secara nasional tentang keterampilan dan pengetahuan bahwa manusia perlu bekerja dan standar kinerja seseorang memang dibutuhkan.

Performance Criteria = Kriteria unjuk kerja

Kriteria unjuk kerja dipakai untuk menilai apakah seseorang telah mencapai sebuah unit kompetensi.

Qualified Assessor = Penilai yang memenuhi syarat

Seseorang yang memang memenuhi syarat untuk menjadi penilai

Range of Variables = Deretan Variabel

Deretan rincian berbagai konteks yang dapat diterapkan pada unit tertentu. unit.

Reliable = Dapat dipercaya

Memakai metode-metode dan prosedur yang dapat dipercaya bahwa standar-standar- kompetensi dan tingkatannya telah dijabarkan dan dilakukan secara konsisten pada setiap konteks yang ada dan kepada setiap siswa.

Standards and Certification Institute = Standarisasi dan Lembaga Sertifikasi

Departemen Tenaga Kerja telah memberikan kekuasaan kepada ASITA dan PHRI untuk memberikan sebuah badan atau institusi untuk Standarisasi dan Sertifikasi Kompetensi untuk para pekerja Indonesia dalam industri pariwisata hotel dan restoran. Lembaga ini akan mengembangkan standar kompetensi dan sistem informasi untuk standar kompetensi dan juga akan melakukan penilaian dan sertifikasi terhadap kompetensi para pekerja pekerja Indonesia di bidang industri pariwisata.

Summative Assessment = Penilaian Sumatif

Penilaian yang akan dilakukan setelah siswa menyelesaikan pelatihan satu unit kompetensi untuk memastikan bahwa siswa telah mencapai satu kriteria unjuk kerja yang diinginkan.

Underpinning Skills and Knowledge = Keterampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

Menerangkan keterampilan dan pengetahuan apa yang diperlukan untuk menjadi kompeten pada satu tingkat tertentu.

Unit descriptor = Unit penjelasan

Menjelaskan secara umum tentang kompetensi standar.

Valid = Berlaku

Keputusan pada fakta dan criteria yang sama akan menghasilkan penilaian yang sama walaupun para penilainya berbeda.

Bagian 2 Panduan untuk Pengajar

Sebuah kompetensi standar adalah suatu pernyataan yang telah disetujui secara nasional dari ketiga komponen yang saling berhubungan yaitu keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tertentu secara efektif.

Deretan aktifitas pelatihan yang telah diusulkan untuk menyampaikan kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- Tugas-tugas praktis
- Penugasan-penugasan dan proyek-proyek
- Studi kasus
- Ceramah
- Video dan referensi
- Tugas kelompok
- Permainan peran dan simulasi

Sebaiknya para pelatih dapat memilih strategi-strategi yang pantas untuk kompetensi yang diajarkan, situasi dan kebutuhan yang diperlukan siswa. Misalnya bila tidak melakukan praktek kerja nyata, maka simulasi dan bermain peran dalam pengajaran juga dapat dilakukan untuk menggantikannya.

Peranan Pelatih/pengajar

Salah satu peranan pelatih adalah memastikan adanya pelayanan standar tinggi melalui pelatihan yang efektif.

Untuk memastikan apakah diri anda siap untuk mengajar dan bekerja sebagai pelatih kompetensi terhadap siswa-siswa/peserta pelatihan, sebaiknya menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

- Seberapa percaya dirikan anda tentang penguasaan keahlian anda di tempat kerja baik mengenai keterampilan, pengetahuan untuk mengajar setiap elemen pada paket pelatihan ini?
- Apakah ada informasi atau peraturan baru yang perlu anda ketahui sebelum anda memulai pelatihan/pengajaran?
- Apakah anda cukup percaya diri untuk mendemonstrasikan tugas-tugas praktis dalam paket program ini?
- Apakah anda dapat menjelaskan dengan seksama tentang pengetahuan yang mendasari pelatihan standar kompetensi yang dibutuhkan para siswa agar mereka dapat melakukan tugas dengan baik?
- Apakah anda tahu situasi ruang lingkup industri sehingga kompetensi dapat diterapkan?
- Apakah anda sadar sejauh mana keterampilan bahasa, pengetahuan membaca dan menghitung yang harus didemonstrasikan para siswa saat mengikuti pelatihan kompetensi standar?
- Apakah sudah anda pikirkan tentang apa saja yang harus dilakukan dan masalah persamaan hak, apa saja yang harus direncanakan dalam mengajar program pelatihan ini?

Menurut pandangan penilaian, ini dianggap sikap yang tepat menyatu ke dalam penilaian dari keterampilan dan pengetahuan tertentu di dalam standar kompetensi.

Peraturan-peraturan

Sebaiknya mengetahui bahwa terdapat beberapa peraturan dan pedoman yang berdampak pada program yang akan dilakukan secara operasional, dan memastikan bahwa siswa-siswa anda mematuhi.

Alat/media pengajaran yang dibutuhkan untuk mengajar kompetensi ini

Fasilitas –fasilitas yang dibutuhkan untuk mengajar teori

Ruang kelas untuk mengajar siswa, papan tulis, OHP beserta layarnya, flip chart, kertas untuk flip chart.

Kebutuhan khusus untuk mengajar

Tidak ada

Sumber informasi diperoleh dari:

Sumber-sumber informasi termasuk dalam kategori berikut ini:

Teks yang digunakan:

- Judul: Introduction to Travel and Tourism
- Pengarang: Johnson
- Penerbit: McGraw Hill
- Tanggal penerbitan: 1997
- Tempat penerbitan: Sydney
- No. ISBN: 007 4705261

- Judul: Cases in Hospitality Management
- Pengarang: Hinkin
- Penerbit: J. Wiley and Sons
- Tanggal penerbitan: 1995
- Tempat penerbitan: New York
- No.ISBN: 0 471 10754 9

Travel Indonesia Magazine

Penerbit : PT. Travia Duta

Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006

Fax: (62 21) 38406143

Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan (PPPGK)

Jl.Raya Parung KM.22-23 Bojongsari, Sawangan – Bogor

Telp: (021) 7431271

Perhimpunan Usaha Taman Rekreasi Indonesia (PUTRI)

Gedung Sasana Griya

A 15 Lt II

Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta

Telp: (021)- 8401-719

Fax: (021)-8400-709

Asosiasi Biro Perjalanan seluruh Indonesia (ASITA)
Komp Golden Plaza Blok A/30
Jl RS Fatmawati No 15, Jakarta
Telp: (021)-7590-0094-95
Fax: (021)-7507-537

Perhimpunan Pengelola Konferensi Profesional Indonesia (SIPCO)
Setia Travel
Jl H.Anshari No 33 B Jakarta
Telp: (021)-6385-8611
Fax: (021)-6386-4182

Asosiasi Konferensi dan Kongres Indonesia (INCCA)
Hotel Wisata
Arcade 13A, Jakarta
Telp: (021)-3140-982
Fax: (021)-334-470

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)
Ade Sumatri
Telp: (021)-9133-921
Fax: (021)-5213-257 (Via Dinas Pariwisata DKI)

Situs Internet

Direktorat Dikmenjur
<http://dikmenjur.freehosting.net/>

SMK 8 Makassar
<http://www.geocities.com/smkknupg/>

Boeing Company
<http://www.boeing.com/>

Environmental Information
<http://www.boris.qub.ac.uk/cvni/info.html/>

Green Net
<http://www.gn.apc.org/>

Internet World Travel Guide
<http://www.iwtg.com/>

Planet Earth Home Page
<http://www.planetearth.net/info.html/>

Tourism Training Australia
<http://www.tourismtraining.com.au/>

United Nations Development Program
<http://www.undp.org/>

Virtual Tourist II
<http://www.vtourist.com/vrt/>

World Tourism Organization: World Tourism Information Centre
<http://www.world-tourism.org/>

Anda dapat menambahkan sumber-sumber informasi anda untuk mengajar kompetensi ini.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Anda perlu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan anda sendiri

Dikarenakan situasi industri sering berubah, sebaiknya para pengajar lebih sering meninjau kembali dan memperbaharui sumber-sumber materi pengajaran dan tetap memelihara pengetahuannya tentang apa saja yang dilakukan di industri pariwisata saat ini.

Bagian 3 Standar Kompetensi

Gunakan bagian ini untuk:

- Mengetahui apa yang harus dilakukan para siswa
- Mengetahui apa yang telah dilakukan para siswa
- Memantau kemajuan siswa
- Memastikan bahwa anda sebagai pelatih telah mencakup seluruh criteria unjuk kerja dan elemen-elemennya dalam pelatihan ini.
- Memastikan bahwa anda sebagai pelatih telah mencakup seluruhnya criteria unjuk kerja dan elemen-elemennya bila menilai/menguji siswa.

Unit Judul

Kerjasama dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan.

Unit Penjelasan

Unit ini berhubungan dengan interpersonal (dengan orang lain), komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan, keterampilan, pengetahuan serta sikap yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja di bidang pariwisata dan industri hotel serta restoran.

Elemen	Kriteria Unjuk Kerja
01. Berkomunikasi di tempat kerja.	<p>1.1 Komunikasi dengan kolega dan pelanggan dilakukan secara terbuka, professional dan secara ramah tamah.</p> <p>1.2 Menggunakan bahasa dan nada suara yang tepat.</p> <p>1.3 Memperhatikan pengaruh bahasa tubuh.</p> <p>1.4 Memperlihatkan kepekaan terhadap kebudayaan dan kemasyarakatan.</p> <p>1.5 Memastikan keberhasilan komunikasi dua arah dengan cara mendengarkan dan bertanya secara aktif.</p> <p>1.6 Mengidentifikasi potensi konflik yang ada dan mencari solusinya dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan.</p>
02 Memberikan bantuan kepada para pelanggan di dalam dan di luar perusahaan.	<p>2.1 Kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan pelanggan, termasuk di dalamnya kebutuhan khusus, diidentifikasi secara benar dan produk-produk serta pelayanan diberikan secara tepat.</p> <p>2.2 Semua komunikasi dengan para pelanggan dilakukan secara ramah tamah dan sopan.</p> <p>2.3 Semua kebutuhan dan permintaan pelanggan dipenuhi di dalam jangka waktu yang dapat diterima sesuai dengan tenggang waktu perusahaan.</p> <p>2.4 Mengidentifikasi kesempatan-kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan diambil tindakan bilamana diperlukan.</p> <p>2.5 Mengenali ketidakpuasan pelanggan dengan tepat dan mengambil tindakan untuk memecahkan situasi sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan tata cara perusahaan.</p>

	<p>2.6 Keluhan pelanggan ditangani secara sungguh-sungguh, peka dan sopan.</p> <p>2.7 Keluhan diserahkan kepada orang yang tepat untuk ditindaklanjuti sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu.</p>
03 Memelihara standar presentasi pribadi.	<p>3.1 Standar yang bagus dari presentasi pribadi dilatih dengan mempertimbangkan:</p> <p>3.1.1 Tempat kerja.</p> <p>3.1.2 Masalah kesehatan dan keselamatan.</p> <p>3.1.3 Pengaruh dari jenis-jenis pelanggan yang berbeda.</p> <p>3.1.4 Kebutuhan-kebutuhan presentasi khusus untuk fungsi-fungsi pekerjaan khusus.</p>
04 Bekerja dalam satu tim.	<p>4.1 Kepercayaan, dorongan dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim di dalam kegiatan sehari-hari.</p> <p>4.2 Perbedaan kebudayaan diantara tim ditampung.</p> <p>4.3 Tujuan kerja tim diketahui bersama-sama.</p> <p>4.4 Tugas-tugas individu diketahui, diprioritaskan dan dilengkapi dalam kerangka waktu tertentu.</p> <p>4.5 Bantuan dicari dari anggota tim lainnya bila dibutuhkan.</p> <p>4.6 Bantuan diberikan kepada kolega-kolega untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.</p> <p>4.7 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya diakui.</p> <p>4.8 Perubahan-perubahan tanggungjawab individu dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan kerja.</p>
<p>Deretan Variabel</p> <p>Unit ini berlaku untuk sektor-sektor industri pariwisata, sektor hotel dan restoran.</p> <p>Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran ▪ Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan ▪ Tempat tinggal setempat ▪ Para tamu ▪ Media ▪ Teman sekerja/ kolega. <p>Para pelanggan beserta kebutuhan khususnya bisa termasuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mereka yang cacat ▪ Kebutuhan-kebutuhan khusus ▪ Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya ▪ Para orang tua yang membawa anak-anaknya. 	

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan diperlukan bidang-bidang sebagai berikut;

- Kebutuhan-kebutuhan dan harapan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sector industri secara tepat.
- Pengetahuan dari komunikasi yang efektif sehubungan dengan mendengarkan, menanyakan dan komunikasi non verbal.
- Pengertian atas prinsip-prinsip kerjasama.

Pelaksanaan penilaian

Unit ini boleh diuji di tempat kerja atau di luar tempat kerja. Ujian harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menguji pengetahuan dan keterampilan.

Aspek-aspek penting dalam penilaian

Fokus ini akan berubah-ubah tergantung dari konteks budaya di tempat kerja. Pengujian harus mempertimbangkan berbagai variasi kebudayaan dan kebutuhan khusus yang dipergunakan dalam situasi tertentu.

Bukti dari kompetensi harus berhubungan dengan komunikasi yang berbeda dan konteks-konteks pelayanan kepada pelanggan dan bisa dibutuhkan untuk dikumpulkan dalam jangka waktu tertentu.

Carilah:

- Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk dengan mereka yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan khusus) di dalam situasi yang berbeda yang dibutuhkan untuk peran pekerjaan yang relevan.
- Kemampuan untuk bekerja dalam satu tim.
- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.
- Pemahaman terhadap komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan dan pentingnya di dalam konteks pariwisata, hotel dan restoran.

Kaitannya dengan unit-unit lain

Ini adalah unit inti yang mendukung unjuk kerja yang efektif di unit-unit yang lain. Disarankan unit ini diajarkan/diujikan bersamaan dengan unit lain yang berhubungan dengan unit operasional dan unit pelayanan.

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

Kemampuan kunci yang harus didemonstrasikan dalam unit ini	Tingkat
Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
Bekerjasama dengan orang lain dalam satu tim	1
Menggunakan ide-ide dan tehnik matematika	-
Mengatasi masalah	1
Menggunakan teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan dalam mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan tapi masih harus dibimbing oleh pelatih.
2	Dapat melakukan tugas-tugas yang lebih kompleks dengan cara bekerja sendiri. Penyelia hanya akan memeriksa bila tugas sudah diselesaikan.
3	Dapat melakukan tugas-tugas yang sulit dan aktivitas non rutin, memotivasi diri sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.

Bagian 4 Strategi Penyampaian

A Isi Perencanaan

Catatan: Dalam penyampaian materi di bawah ini, para pelatih, siswa dan para penilai harus benar-benar mengikuti isi standar kompetensi secara rinci.

1.1 Berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega dilakukan secara terbuka, professional dan sopan.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Para pelanggan beserta kebutuhan khususnya bisa termasuk:

- Mereka yang cacat
- Kebutuhan-kebutuhan khusus
- Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya
- Para orang tua yang membawa anak-anaknya

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Pengetahuan berkomunikasi secara efektif berhubungan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non verbal.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk dengan mereka yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan khusus) di dalam situasi yang berbeda yang dibutuhkan untuk peran pekerjaan yang relevan.
- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.
- Pemahaman terhadap komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan dan pentingnya di dalam konteks pariwisata, hotel dan restoran.

1.2 Menggunakan bahasa dan nada suara yang tepat.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Para pelanggan beserta kebutuhan khususnya bisa termasuk:

- Mereka yang cacat
- Kebutuhan-kebutuhan khusus
- Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya
- Para orang tua yang membawa anak-anaknya

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Pengetahuan cara berkomunikasi yang efektif berhubungan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non-verbal.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk kebutuhan khusus mereka) dalam deretan situasi yang dibutuhkan untuk peranan pekerjaan yang relevan.
- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.

1.3 Mempertimbangkan pengaruh bahasa tubuh.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Para pelanggan beserta kebutuhan khususnya bisa termasuk:

- Mereka yang cacat
- Kebutuhan-kebutuhan khusus
- Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya
- Para orang tua yang membawa anak-anaknya

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Pengetahuan cara berkomunikasi yang efektif berhubungan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non-verbal.

Aspek-aspek penting dalam penilaiant—Carilah:

- Kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk kebutuhan khusus mereka) dalam deretan situasi yang dibutuhkan untuk peranan pekeerjaan yang relevan.
- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.

1.4 Memperlihatkan kepekaan terhadap kebudayaan dan masyarakat.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Para pelanggan beserta kebuhan khususnya bisa termasuk:

- Mereka yang cacat
- Kebutuhan-kebutuhan khusus
- Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya
- Para orang tua yang membawa anak-anaknya

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Kebutuhan-kebutuhan dan harapan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sector industri secara tepat.
- Pengetahuan cara berkomunikasi yang efektif berhubungan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non-verbal.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk dengan mereka yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan khusus) di dalam situasi yang berbeda yang dibutuhkan untuk peran pekerjaan yang relevan.
- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.
- Pemahaman terhadap komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan dan pentingnya di dalam konteks pariwisata, hotel dan restoran.

1.5 Memastikan keberhasilan komunikasi dua arah dengan cara mendengarkan dan bertanya secara aktif.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Para pelanggan beserta kebutuhan khususnya bisa termasuk:

- Mereka yang cacat
- Kebutuhan-kebutuhan khusus
- Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya
- Para orang tua yang membawa anak-anaknya

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Pengetahuan cara berkomunikasi yang efektif berhubungan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non-verbal.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk dengan mereka yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan khusus) di dalam situasi yang berbeda yang dibutuhkan untuk peran pekerjaan yang relevan.
- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.

1.6 Mengetahui potensi dan konflik yang ada serta mencari solusinya dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Para pelanggan beserta kebutuhan khususnya bisa termasuk:

- Mereka yang cacat
- Kebutuhan-kebutuhan khusus
- Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya
- Para orang tua yang membawa anak-anaknya

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Kebutuhan-kebutuhan dan harapan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sector industri secara tepat.
- Pengetahuan cara berkomunikasi yang efektif berhubungan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non-verbal.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk dengan mereka yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan khusus) di dalam situasi yang berbeda yang dibutuhkan untuk peran pekerjaan yang relevan.
- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.

2.1 Mengetahui secara benar kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan pelanggan termasuk kebutuhan khusus dan produk-produk serta pelayanannya diberikan secara tepat.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Para pelanggan beserta kebutuhan khususnya bisa termasuk:

- Mereka yang cacat
- Kebutuhan-kebutuhan khusus
- Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya
- Para orang tua yang membawa anak-anaknya

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Kebutuhan-kebutuhan dan harapan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sector industri secara tepat.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.

2.2 Melakukan semua komunikasi dengan para pelanggan secara sopan dan ramah tamah.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Para pelanggan beserta kebutuhan khususnya bisa termasuk:

- Mereka yang cacat
- Kebutuhan-kebutuhan khusus
- Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya
- Para orang tua yang membawa anak-anaknya

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Pengetahuan berkomunikasi secara efektif berhubungan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non verbal.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk dengan mereka yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan khusus) di dalam situasi yang berbeda yang dibutuhkan untuk peran pekerjaan yang relevan.
- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.
- Pemahaman terhadap komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan dan pentingnya di dalam konteks pariwisata, hotel dan restoran.

2.3 Memenuhi semua kebutuhan dan permintaan pelanggan dalam jangka waktu tertentu yang dapat diterima sesuai dengan tenggat waktu perusahaan.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Para pelanggan beserta kebutuhan khususnya bisa termasuk:

- Mereka yang cacat
- Kebutuhan-kebutuhan khusus
- Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya
- Para orang tua yang membawa anak-anaknya

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Kebutuhan-kebutuhan dan harapan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sector industri secara tepat.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk dengan mereka yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan khusus) di dalam situasi yang berbeda yang dibutuhkan untuk peran pekerjaan yang relevan.
- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.

2.4 Mengetahui kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dilakukan bila diperlukan.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Para pelanggan beserta kebutuhan khususnya bisa termasuk:

- Mereka yang cacat
- Kebutuhan-kebutuhan khusus
- Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya
- Para orang tua yang membawa anak-anaknya

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Kebutuhan-kebutuhan dan harapan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sector industri secara tepat.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.
- Pemahaman terhadap komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan dan pentingnya di dalam konteks pariwisata, hotel dan restoran.

2.5 Mengetahui ketidakpuasan pelanggan dengan tepat dan mengambil tindakan untuk mengatasi keadaan sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan tata cara perusahaan.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Para pelanggan beserta kebutuhan khususnya bisa termasuk:

- Mereka yang cacat
- Kebutuhan-kebutuhan khusus
- Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya
- Para orang tua yang membawa anak-anaknya

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Kebutuhan-kebutuhan dan harapan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sector industri secara tepat.
- Pengetahuan berkomunikasi secara efektif berhubungan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non verbal.

Aspek-aspek penting dalam penilaian - Carilah:

- Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk dengan mereka yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan khusus) di dalam situasi yang berbeda yang dibutuhkan untuk peran pekerjaan yang relevan.
- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.

2.6 Menangani keluhan pelanggan secara sungguh-sungguh, peka dan sopan.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Para pelanggan beserta kebutuhan khususnya bisa termasuk:

- Mereka yang cacat
- Kebutuhan-kebutuhan khusus
- Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya
- Para orang tua yang membawa anak-anaknya

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Kebutuhan-kebutuhan dan harapan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sector industri secara tepat.
- Pengetahuan berkomunikasi secara efektif berhubungan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non verbal.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.

2.7 Menyerahkan keluhan kepada orang yang tepat untuk ditindaklanjuti sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Para pelanggan beserta kebutuhan khususnya bisa termasuk:

- Mereka yang cacat
- Kebutuhan-kebutuhan khusus
- Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya
- Para orang tua yang membawa anak-anaknya

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Kebutuhan-kebutuhan dan harapan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sector industri secara tepat.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk dengan mereka yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan khusus) di dalam situasi yang berbeda yang dibutuhkan untuk peran pekerjaan yang relevan.
- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.

3.1 Melatih standar unggul presentasi pribadi dengan mempertimbangkan:

3.1.1 Tempat kkerja

3.1.2 Masalah kesehatan dan keselamatan

3.1.3 Pengaruh dari jenis-jenis pelanggan yang berbeda

3.1.4 Kebutuhan-kebutuhan presentasi khusus untuk fungsi-fungsi pekerjaan khusus.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Kebutuhan-kebutuhan dan harapan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sector industri secara tepat.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Pemahaman terhadap komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan dan pentingnya di dalam konteks pariwisata, hotel dan restoran.

4.1 Menunjukkan rasa hormat, percaya dan dorongan kepada anggota tim dalam kegiatan sehari-hari.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Mengetahui prinsip-prinsip kerja dalam sebuah tim.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Mampu untuk bekerja dalam sebuah tim.

4.2 Mengakomodasi perbedaan budaya dalam tim.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Kebutuhan-kebutuhan dan harapan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sector industri secara tepat.
- Mengetahui prinsip-prinsip kerja dalam sebuah tim.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Mampu untuk bekerja dalam sebuah tim.
- Kemampuan untuk menanggapi secara efektif untuk berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.

4.3 Mengetahui tujuan kerja tim bersama-sama.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Mengetahui prinsip-prinsip kerja dalam sebuah tim.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Mampu untuk bekerja dalam sebuah tim.

4.4 Mengetahui tugas-tugas individu, mempriorotaskan dan melengkapinya dalam tenggat waktu tertentu. Deretan Variabel

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Kebutuhan-kebutuhan dan harapan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sector industri secara tepat.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Mampu untuk bekerja dalam sebuah tim.

4.5 Mencari bantuan dari anggota tim lainnya bila dibutuhkan.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Mengetahui prinsip-prinsip kerja dalam sebuah tim.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Mampu untuk bekerja dalam sebuah tim.
- Pemahaman terhadap komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan dan pentingnya di dalam konteks pariwisata, hotel dan restoran.

4.6 Memberikan bantuan kepada kolega-kolega untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Mengetahui prinsip-prinsip kerja dalam sebuah tim.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Mampu untuk bekerja dalam sebuah tim.
- Pemahaman terhadap komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan dan pentingnya di dalam konteks pariwisata, hotel dan restoran.

4.7 Mengakui umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Mengetahui prinsip-prinsip kerja dalam sebuah tim.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Mampu untuk bekerja dalam sebuah tim.

4.8 Menegosiasikan kembali perubahan-perubahan individu untuk memenuhi tujuan kerja.

Deretan Variabel

Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Anggota dari industri pariwisata lainnya dan sektor hotel dan restoran
- Individu-individu atau kelompok-kelompok dalam perusahaan
- Tempat tinggal setempat
- Para tamu
- Media
- Teman sekerja/ kolega

Pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai

- Mengetahui prinsip-prinsip kerja dalam sebuah tim.

Aspek-aspek penting dalam penilaian – Carilah:

- Mampu untuk bekerja dalam sebuah tim.
- Pemahaman terhadap komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan dan pentingnya di dalam konteks pariwisata, hotel dan restoran.

B Cara mengajar Standar Kompetensi

Bagian ini menampilkan tugas-tugas kegiatan siswa, lembaran transparansi, hand out yang sesuai dengan standar kompetensi.

Keterampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan kepada siswa?	Bagaimana cara mengajarkan tentang keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada siswa?
<p>1.1 Komunikasi dengan kolega dan pelanggan dilakukan secara terbuka, professional dan secara ramah tamah.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan tentang pentingnya berkomunikasi dengan para pelanggan dan kolega dengan cara yang tepat.</p> <p>OHT 1,2 HO 2,3</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 1 kepada para siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 1</p>
<p>1.2 Menggunakan bahasa dan nada suara yang tepat.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan tentang pentingnya menggunakan bahasa dan nada suara yang tepat bila berhubungan dengan pelanggan.</p> <p>OHT 3,4 HO 4,5</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 1 kepada para siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 1</p>

<p>1.3 Memperhatikan pengaruh bahasa tubuh.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan beberapa contoh bahasa tubuh yang tepat dan aspek-aspek lain dari komunikasi non verbal serta menjelaskan pentingnya berhubungan dengan pelanggan.</p> <p>OHT 5 HO 6,7</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 1 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 1</p>
<p>1.4 Memperllihatkan kepekaan terhadap budaya dan kemasyarakatan.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya kepekaan terhadap budaya dan kemasyarakatan yang beraneka ragam dan factor-faktor apa yang harus diperhatikan.</p> <p>OHT 6 HO 8</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 1 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 1</p>
<p>1.5 Memastikan keberhasilan komunikasi dua arah dengan cara mendengar dan bertanya secara aktif.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya mendengar dan bertanya secara aktif dalam komunikasi secara efektif dan memberikan beberapa contoh tehnik yang tepat.</p> <p>OHT 7 HO 9</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 1 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 1</p>

<p>1.6 Mengetahui potensi dan konflik yang ada dan mencari solusinya dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih memberikan beberapa contoh potensi konflik yang khas dan bagaimana itu semua dapat diatasi.</p> <p>OHT 8 HO 10</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 1 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 1</p>
<p>2.1 Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan pelanggan termasuk kebutuhan khusus dan produk-produk serta pelayanan diberikan secara tepat.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih memberikan beberapa contoh factor-faktor yang mungkin mempengaruhi kebutuhan dan harapan-harapan.</p> <p>OHT 9 HO 11</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 2 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 2</p>

<p>2.2 Melakukan semua komunikasi dengan para pelanggan secara sopan dan ramah tamah.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya memberikan pelayanan yang sopan dan ramah.</p> <p>OHT 10 HO 12</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 2 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 2</p>
<p>2.3 Memenuhi semua kebutuhan dan permintaan pelanggan dalam jangka waktu tertentu yang dapat diterima sesuai dengan tenggat waktu perusahaan.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya memenuhi permintaan dan kebutuhan pelanggan dalam kerangka waktu yang layak dan akibat-akibatnya bila tidak dilakukan.</p> <p>OHT 11 HO 13</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 2 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 2</p>
<p>2.4 Mengetahui kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dilakukan bila diperlukan.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih memberikan beberapa contoh kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.</p> <p>OHT 12,13 HO 14,15</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 2 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 2</p>

<p>2.5 Mengetahui ketidakpuasan pelanggan dengan tepat dan mengambil tindakan untuk mengatasi keadaan sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan tata cara perusahaan.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan gejala-gejala ketidakpuasan pelanggan dan bagaimana cara mengatasinya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu.</p> <p>OHT 14 HO 16</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 2 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 2</p>
<p>2.6 Menangani keluhan pelanggan secara sungguh-sungguh, peka dan sopan.</p> <p>2.7 Menyerahkan keluhan kepada orang yang tepat untuk ditindak-lanjuti sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan bagaimana cara menangani keluhan pelanggan.</p> <p>Pelatih menjelaskan bahwa beberapa keluhan harus diserahkan kepada orang yang tepat untuk ditindaklanjuti.</p> <p>OHT 15 HO 17</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 2 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 2</p>
<p>3.1 Melatih standar unggul dan presentasi pribadi dengan memperhatikan:</p>	<p>Pelatih menjelaskan pentingnyastandar unggul dari presentasi pribadi dan memperhatikan beberapa factor dalam penyusunan standar yang tepat.</p> <p>OHT 16,17 HO 18,19</p>

<p>3.1.1 Tempat kkerja 3.1.2 Masalah kesehatan dan keselamatan 3.1.3 Pengaruh dari jenis-jenis pelanggan yang berbeda 3.1.4 Kebutuhan-kebutuhan presentasi khusus untuk fungsi-fungsi pekerjaan khusus.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan Tugas 3 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 3</p>
<p>4.1 Menunjukkan rasa hormat, dorongan dan kepercayaan kepada anggota tim di dalam kegiatan sehari-hari.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan syarat-syarat kerja tim yang bagus.</p> <p style="text-align: center;">OHT 18,19 HO 20,21</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 4 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 4</p>
<p>4.2 Menampung perbedaan kebudayaan di antara tim.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya memperhatikan factor-faktor budaya untuk memotivasi kerja tim.</p> <p style="text-align: center;">OHT 20 HO 22</p>

	<p>Pelatih menjelaskan Tugas 4 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 4</p>
<p>4.3 Mengetahui tujuan kerja tim bersama-sama.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya penyusunan tujuan tim dan mempeinci criteria-kriteria untuk penyusunannya</p> <p style="text-align: center;">OHT 21,22 HO 23,24</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 4 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 4</p>
<p>4.4 Mengetahui, memprioritaskan dan melengkapi tugas-tugas individu dalam melengkap waktu tertentu.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya mengetahui dan memprioritaskan tugas-tugas individu dalam suatu tim.</p> <p>Pelatih menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kontribusi individu terhadap suatu tim.</p> <p style="text-align: center;">OHT 23,24 HO 25,26</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 4 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 4</p>

<p>4.5 Mencari bantuan dari anggota tim lainnya bila dibutuhkan.</p> <p>4.6 Memberikan bantuan kepada kolega-kolega untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan bahwa pada situasi tertentu, bantuan dapat dicari dari anggota tim.</p> <p>Pelatih menjelaskan bahwa bantuan dapat diberikan kepada teman sekerja/kolega.</p> <p>Pelatih menguraikan potensi-potensi keuntungan dari uraian ini.</p> <p>OHT 25 HO 27</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 4 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 4</p>
<p>4.7 Mengakui umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya umpan balik dan memberikan beberapa contoh unjuk kerja yang sangat bagus yang dapat dihaargai.</p> <p>OHT 26,27 HO 28,29</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 4 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 4</p>
<p>4.8 Menegosiasikan kembali perubahan-perubahan tanggung jawab individu untuk memenuhi tujuan kerja.</p> <p>Catatan: Lihat Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan Variabel yang tepat ▪ Pengetahuan keterampilan yang harus dikuasai yang tepat ▪ Aspek-aspek penting dalam penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan bahwa tanggung jawab individu dibutuhkan untuk memenuhi syarat-syarat pekerjaan baru.</p> <p>OHT 28,29 HO 30,31</p> <p>Pelatih menjelaskan Tugas 4 kepada siswa untuk dikerjakan dan memberikan umpan balik.</p> <p>Tugas 4</p>

C Materi Penunjang Guru

(Transparansi dan lembaran untuk siswa)

HO 1

Lembaran Penilaian Siswa

(Keterampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai)

Bekerjasama dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan

Nama siswa :

Kelompok:

- 1 Mengetahui dan menerapkan prinsip-prinsip yang dibutuhkan untuk berkomunikasi secara efektif di tempat kerja.
- 2 Mengetahui dan menerapkan prinsip-prinsip hubungan dengan pelanggan sesuai dengan ketentuan pelayanan terhadap para pelanggan.
- 3 Mengetahui pentingnya memelihara standar presentasi pribadi yang unggul.
- 4 Menjelaskan dan menerapkan prinsip-prinsip untuk keberhasilan kerja tim di tempat kerja.

Berkomunikasi di Tempat Kerja

Komunikasi harus:

- Terbuka
- Profesional
- Ramah
- Sopan
- Santun
- Peka.

Dengan:

- Teman sekerja/kolega
- Media
- Pengunjung atau tamu
- Penduduk setempat
- Anggota dari lembaga pariwisata lainnya.

Berkomunikasi di Tempat Kerja

Beberapa contoh keterampilan berhubungan dengan orang lain:

- **Penampilan yang tepat**
- **Menghadap kepada orang yang diajak bicara**
- **Memelihara tatapan mata (bila perlu)**
- **Senyum dan melakukan hubungan**
- **Menggunakan nama (jika kenal)**
- **Mendengarkan dengan penuh perhatian**
- **Mengajukan pertanyaan sesuai dengan topik pembicaraan**
- **Memelihara sikap yang baik**
- **Menjaga jarak pertemuan (sekitar 1 meter)**
- **Bereaksi dengan cepat terhadap permintaan dan keluhan.**

Berkomunikasi di Tempat Kerja

Menggunakan bahasa yang tepat yang memerlukan pertimbangan dari:

- Tujuan dari pesan
- Kemampuan dari penerima untuk memahami
- Menghilangkan kata-kata yang tak perlu
- Ejaan yang tepat, perubahan, nada, kecepatan, volume suara dan melakukan seselaan untuk menekankan hal yang utama
- Factor-faktor bahasa lain, mis: bunyi suara sering mencerminkan penampilan dan pikiran seseorang
Mis: berkata dengan suara keras atau lembut (tergantung budaya) mungkin menunjukkan bahwa orang itu sedang marah atau sedih.

Berkomunikasi di Tempat Kerja

Menggunakan bahasa tulisan yang tepat dengan memperhatikan:

- **Tulisan tangan yang mudah dibaca (jika digunakan)**
- **Penyusunan kalimat (pendek dan simple)**
- **Menjelaskan atau tidak menggunakan bahasa tertentu**
- **Uraian secara teknis (jika diperlukan, termasuk penjelasan)**
- **Sejauh mana penerima mengetahui tentang masalah**
- **Menggunakan struktur kalimat yang benar**
- **Menggunakan ejaan, tata bahasa dan tanda-tanda bacaan yang benar.**

Berkomunikasi di Tempat kerja

Komunikasi non verbal juga merupakan komponen yang perlu untuk berhubungan dengan orang lain.

Ini termasuk:

- **Bahasa tubuh**
- **Karakter dan penampilan fisik**
- **Jarak**
- **Lingkungan**
- **waktu.**

Komunikasi non verbal

Bahasa tubuh

Ini termasuk gerakan jasmaniah termasuk cara berdiri, ekspresi wajah, menggunakan tangan dan isyarat ketika berinteraksi dengan orang lain. Kadang-kadang mereka menyampaikan perasaan yang tidak konsisten dengan pesan lisan yang sedang dikirim.

Penampilan fisik

Ini termasuk mata, bibir, mulut, rambut, hidung, dagu, tangan, lengan, kaki dan juga posisi duduk.

Jarak

Orang-orang mengawasi tempat sekitar mereka dan ini dapat digunakan untuk menyampaikan pesan kepada orang lain. Ini penting untuk memahami perbedaan antara jarak pertemuan mis: jarak pertemuan ketika berbicara dengan orang lain (sekitar 1 meter bisa diterima) dan jarak pribadi yang mungkin bervariasi bila bertemu dengan orang lain.

Lingkungan

Ini menerapkan pengesetan factor-faktor yang mempengaruhi terhadap pekerjaan seperti: cahaya, gelap, tingkat keributan dan jumlah orang semua pengaruh terhadap tingkah laku orang-orang dan gaya berkomunikasi.

Waktu

Ketetapan waktu menunjukkan bahwa kamu peduli terhadap orang lain (tidak membuang waktu mereka). Keterlambatan juga boleh dengan mengirim pesan bahwa kamu tidak dapat datang lagi.

Berkomunikasi di Tempat Kerja

Pentingnya menjadi peka terhadap perbedaan nilai-nilai budaya dan sosial orang lain.

Perbedaan tersebut mungkin didasarkan pada :

- **Usia**
- **Jenis kelamin**
- **Tingkat pendidikan**
- **Posisi dalam masyarakat**
- **Ras**
- **Bahasa**
- **Latarbelakang (adat, Kepercayaan dan budaya)**
- **Tingkat kepercayaan**
- **Posisi dalam tempat kerja.**

Berkomunikasi di Tempat Kerja

Komunikasi yang efektif memerlukan keaktifan bertanya dan mendengarkan

Menunjukkan empati berarti :

- **Mendengarkan kata-kata**
- **Memahami mood dan perasaan dari si pengirim/penyampai**

Contoh:

- **Jaga untuk berpikir – hindari memberikan penilaian**
- **Dengarkan keseluruhan cerita**
- **Berikan kesan bahwa waktu anda adalah waktu mereka juga**
- **Mengakui perasaan dan emosi**
- **Ulangi pernyataannya untuk menunjukkan pemahaman**
- **Gunakan pertanyaan untuk mempertegas pemahaman**
- **Berlakulah objektif – hindari menjadi emosional**

Berkomunikasi di Tempat Kerja

Sumber konflik yang Potensial meliputi :

- **Komunikasi dilakukan dengan satu arah, misalnya seorang manajer membuat semua keputusan dan tanpa melalui diskusi.**
- **Kurangnya waktu untuk membahas berbagai masalah yang begitu banyak**
- **Orang membuat penilaian selama berkomunikasi**
- **Kurangnya perhatian atau minat dalam diskusi**
- **Langsung mengambil keputusan**
- **Emosi seseorang mengambil alih seperti marah atau takut.**
- **Ketika seseorang mengirim pesan-pesan gabungan. Misalnya posisi mereka tidak tepat.**
- **Faktor-faktor fisik misalnya; berisik, ketakutan atau penyakit.**
- **Perbedaan kepribadian.**
- **Kurangnya umpan balik**

Memberikan Bantuan

Kebutuhan dan harapan mungkin tergantung pada :

- **Faktor-faktor budaya (bahasa, adat, kepercayaan).**
- **Faktor sosial –ekonomi (pendapatan, pekerjaan atau situasi keluarga).**
- **Faktor kesehatan (kebugaran,diet, mobilitas)**
- **Tersedianya waktu**
- **Usia (anak-anak, orang tua, remaja)**
- **Kepribadian (ramah, pendiam)**
- **Minat, hobi (di luar, di dalam,petualang)**
- **Kemampuan fisik (mampu, tak mampu,fit, tidak fit)**

Memberikan Bantuan

Interaksi sosial dapat digambarkan sebagai suatu cara yang dilakukan oleh anda sendiri terhadap orang lain. Interaksi ini meliputi komunikasi verbal dan non verbal yang :

- Menunjukkan sikap anda terhadap mereka
- Membentuk tingkat kenyamanan anda berhubungan dengan mereka
- Menarik mereka untuk merespon anda dengan cara yang sama

dengan kata lain :

“Anda dapatkan apa yang anda berikan”

Memberikan Bantuan

Kebutuhan dan permintaan pelanggan harus diberikan secara cepat dan efisien dan diutamakan oleh orang yang bertugas atau yang menerima permintaan tersebut.

Contoh:

- **Menjawab telepon sebelum deringan ketiga.**
- **Merespon email/faks dalam waktu satu hari.**

Jika tidak:

Ketidaskpuasan pelanggan



Munculnya potensi konflik



hilangnya penjualan



kehilangan bisnis potensial dimasa mendatang (dari pelanggan atau yang lain)

Memberikan Bantuan

Semua pelanggan mempunyai beberapa harapan mengenai pelayanan, meliputi :

- **Merasa disambut dan dihormati**
- **Dilayani dengan ramah, efisien dan sikap-sikap yang ramah.**
- **Mendapatkan bantuan ketika membutuhkan.**
- **Dalam keadaan lingkungan yang bersih, nyaman dan aman.**
- **Merasa diakui dan diingat**
- **Didengar dan dipahami understood**
- **Mendapatkan pelayanan yang cepat penuh perhatian**

Memberikan Bantuan

Metode-metode memberikan pelayanan pelanggan meliputi :

- **Komunikasi dengan sikap yang menunjukkan kemauan yang baik, kepercayaan dan kepuasan.**
- **Mengenali kebutuhan potensial yang tersembunyi dan memberikan bantuan secara tepat**
- **Mengantisipasi, memahami dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan benar**
- **Memberikan pelayanan yang ramah, bersahabat dan kemampuan penuh terhadap permintaan langsung pelanggan**
- **Mempromosikan pelayanan perusahaan dan produk-produk agar mengunjungi atau berbisnis kembali**
- **Mengembangkan laporan dengan pelanggan selama pemberian pelayanan misalnya menggunakan nama pelanggan**
- **Mengingatkan mereka tentang kunjungan sebelumnya**

Memberikan Bantuan

Kasus-kasus utama tentang ketidakpuasan pelanggan adalah :

- **Di abaikan.**
- **Pelayanan yang lambat**
- **Sikap tidak memperhatikan**
- **Kurangnya pengetahuan tentang produk**
- **Kurang menghargai, ramah**
- **Tidak memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan**
- **Suasan yang sumpek misalnya : Gaduh, atau sesak.**

Tindakan yang cepat untuk menyelesaikan masalah adalah lebih baik daripada pelanggan pergi, tidak pernah kembali dan menceritakan kepada orang lain tentang pengalamannya yang tidak menyenangkan

Memberikan Bantuan

Contoh-contoh menangani komplain:

- **Dengarkan – peka, sopan, ramah dan tidak kaku**
- **Berterima kasih terhadap komplain— bangun kemurnian dan mendetil suatu komplain**
- **Respon— berikan pelanggan saran mengenai niat anda dan cari bukti bukti dari mereka.**
- **Ambil tindakan —selesaikan komplain yang sesuai dengan otoritas anda**
- **Laporan- sampaikan komplain kepada atasan anda jika perlu dan informasikan kepada pelanggan**
- **Tindak lanjut- lengkapi dokumen yang tepat secara akurat dan sah (jika diperlukan)**

Standar Presentasi Seseorang

Standar seseorang harus mempertimbangkan:

- **Lokasi kerja seperti Penerimaan, kebutuhan diluar akan berbeda**
- **Masalah-masalah kesehatan dan keamanan misalnya : pakaian pelindung, Penutup khusus kepala**
- **Kemungkinan penampilan anda berpengaruh bagi pelanggan misalnya, pakaian kasual/santai di kantor**
- **Kebutuhan khusus untuk fungsi tertentu misalnya pakaian yang rapi untuk presentasi**
- **Faktor-faktor pakaian, kerapihan dan kesehatan**
- **Kebijakan perusahaan misalnya seragam yang dibutuhkan**

Standar Presentasi Seseorang

Enam faktor penting adalah :

- **Kesehatan seseorang**
Perawatan kulit,tangan dan kuku, perawatan rambut dan perawatan gigi.
- **Kerapihan**
Merias dan perhiasan sebaiknya sekedarnya dan terbatas.
- **Poise and deportment**
Kepercayaan, ketengana, sikap, postur, dan sikap yang menyenangkan
- **Speech**
Pengucapan, kejelasan , nada, kecepatan
- **Etika**
Sikap, perilaku sosial, menghargai
- **Pakaian profesi**
Penampilan adalah penting

Ingat—kesan pertama adalah sangat penting.

Kerja Tim

Kerja tim adalah kemampuan untuk bekerja sama dengan yang lain untuk tujuan umum atau mencapai tujuan umum.

Kerja tim membutuhkan :

- **kepercayaan**
- **Dukungan**
- **Saling menghargai**
- **Toleransi**
- **Kejujuran**
- **komitmen**
- **Fleksibilitas misal menerima tugas tambahan, membantu para kolega.**
- **Menerim pandangan orang lain meskipun berbeda dengan pandangan anda.**

Kerja Tim

Keuntungan-keuntungan utamanya adalah:

- **Membangun kepedulian saling ketergantungan**
- **Kerjasama antar kolege mendorong tingkat penyelesaian yang lebih tinggi**
- **Membangun dan memperkuat pengakuan dan saling mendukung usaha setiap orang**
- **Membawa kepada komitmen yang lebih besar terhadap tujuan perusahaan.**

Sukses akan tergantung pada yang dimiliki individu :

- **Kepribadian dan temperamen**
- **Kompetensi dan kemampuan**
- **Toleransi terhadap perbedaan budaya**
- **Ketrampilan perorangan**

Kerja Tim

Perbedaan budaya adalah satu keuntungan untuk kerja tim seperti :

- **Memberikan perbedaan pandangan**
- **Menciptakan saling pengertian dan menghargai**
- **Mendorong untuk berhubungan dan membantu “kedekatan” antar kolega**
- **Memperluas ruang lingkup ketrampilan dan pengetahuan yang ada untuk kepentingan bisnis.**

Contoh-contoh mungkin terkait dengan :

- **Tingkat formalitas atau tidak formalitas**
- **Perilaku non verbal yang tepat**
- **Pakaian dan perilaku**
- **Etika kerja**
- **Menangani harapan pelanggan.**

Kerja Tim

Tujuan-tujuan tim sebaiknya secara bersama diketahui oleh tim. Tujuan-tujuan tersebut merupakan faktor yang paling penting dalam kerja tim.

Tujuan-tujuan:

- **Sebaiknya menjadi tantangan**
- **Harus dapat dicapai**
- **May be tangible or intangible**
- **Harus dipahami oleh semua anggota**
- **Harus berarti bagi masing-masing individu**
- **Harus terbatas dalam jumlah dalam satu waktu**
- **Harus tertulis**
- **Harus dimonitor perkembangannya**

Kerja Tim

Contoh cara menentukan tujuan-tujuan:

- Kenali tujuan-tujuan (tujuan keseluruhan)
- Bangun “langkah nada” (kecil, tujuan yang dapat dicapai)
- Tentukan prioritas
- Bentuk sumber-sumber yang dibutuhkan
- Bentuk check points (untuk mengecek kemajuan)
- Definisikan tingkatan kinerja
- Buat penyesuaian untuk tujuan yang dibutuhkan (misal waktu yang ditentukan, kualitas dan biaya-biaya)
- Motivasi pegawai misal dengan insentif, bonus, keuntungan bagi anggota
- Kenali kemungkinan hambatan internal dan external
- Tentukan metode penerapan (misal adalah bantuan luar yang dibutuhkan- kapan, siapa ?).
- Berikan pengakuan (kunci utama motivasi) terhadap prestasi.

Kerja Tim

- Dalam tujuan-tujuan tim, kebutuhan individu mungkin berbeda dari masing-masing anggota dalam suatu tim. Contoh-contoh mmungkin termasuk kekuasaan, kebutuhan akan interaksi sosial atau keamanan.
- Penelitian/Riset menunjukkan produktivitas dalah tertinggi ketika tugas-tugas dapat secra bersama digunakan untuk mencapai tujuan tim dan kebutuhan individu.
- Tugas-tudas dan keberadaan manusia dan sumber-sumber fisik harus dikeanli, diuji dan prioritaskan untuk memastikan efisiensi dan efektifitas secara maksimal.
- Untuk efektifitas maksimal tugas-tugas harus diselesaikan dalam waktu yang telaha ditentukan dengan tepat – tugas-tugas ini biasanya didasarkan pada praktek-praktek kerja industri yang diterima dalam skala luas.

Kerja Tim

Kontribusi individu tergantung pada :

- **Kompetensi, Kemampuan, ketrampilan mereka**
- **Pengalaman mereka**
- **Sikap-sikap dan nilai-nilai**
- **Harapan-harapan**
- **Motivasi**
- **Kepribadian.**

Kerja Tim

Menwarkan dan menerima bantuan adalah komponen penting dalam kerja tim—ini berkaitan dengan kebutuhan murni manusia yang paling kuat.

MEMILIKI

MEMILIKI DAPAT:

- **Menjadi hal yang efektif untuk berkomunikasi dan konsultasi**
- **Memberikan kesempatan untuk perputaran kerja atau paling tidak keterlibatan dalam lingkungan kerja yang lebih luas.**
- **memimpin bagi kinerja yang lebih efektif dan komitmen terhadap tujuan**
- **membantu untuk mendapatkan perasaan akan kepercayaan, menghargai dan kerja sama antar staf.**
- **memberikan kesempatan untuk belajar ketrampilan yang baru.**

Kerja Tim

Adalah suatu hal yang penting memberikan anggota Tim tahu bagaimana usaha-usaha dan ketrampilan mereka telah memberikan kontribusi bagi kinerja Tim. Ini dapat dilakukan dengan memberikan umpan balik.

Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai bentuk.

Contohnya:

- Pernyataan verbal terhadap individu.
- Sebutan khusus (di luar jam kerja) dalam forum umum mis. Pertemuan staf
- Memo/e-mail penghargaan
- Hadiah uang mis. Bonus
- Sertifikat kontribusi khusus
- Komentar terhadap kolega
- Hadiah khusus
- Notasi dalam file sumber daya manusia

Kerja Tim

- Adalah hal yang penting untuk mengucapkan terima kasih terhadap umpan balik dari para kolega
- Umpan balik mungkin positif atau negatif tetapi sebaiknya selalu konstruktif misalnya membantu dan berguna untuk masa yang akan datang.
- Dengan cara umpan balik ini dapat digunakan membangun kepercayaan kerja sama dan semangat buat tim.

Kerja Tim

Kadang karyawan/anggota tim perlu menegosiasikan kembali mengenai tanggung jawabnya dalam suatu struktur tim.

Hal ini dikarenakan review dari tujuan atau perubahan alur dalam kebijakan perusahaan

Contohnya:

- **Perubahan arah strategi bisnis**
- **Review rencana pemasaran perusahaan**
- **Review struktur organisasi**
- **Perubahan dalam spesifikasi pekerjaan atau profil**

Kerja Tim

Para anggota tim sebaiknya secara terus menerus mencari cara-cara untuk mengembangkan ketrampilan diri sendiri dan bagaimana cara mereka menyelesaikan tugas-tugasnya dan menyampaikannya kepada Para kolega dan pelanggan.

“Jika anda tidak memperbaiki, anda akan mundur.”

Ini akan membawa pada :

- **Produktivitas ditingkatkan**
- **Penghargaan yang lebih besar**
- **Kepuasan seseorang semakin besar**
- **Imej profesional yang besar.**

Tugas 1

Komunikasi dengan para pelanggan dan kolega dilakukan dengan cara terbuka, profesional dan sikap yang ramah.

Menggunakan bahasa dan nada yang tepat.

Mempertimbangkan pengaruh bahasa tubuh.

Menunjukkan Kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial

Aktif mendengarkan dan bertanya dilakukan untuk memastikan komunikasi efektif dua arah

Mengidentifikasi Konflik yang potensial dan terjadi dan solusi yang dilakukan dengan bantuan dari para kolega ketika dibutuhkan.

Studi kasus

Tiga orang dibutuhkan untuk latihan ini —dua untuk role-play dan yang satu untuk memberikan umpan balik dengan gaya komunikasi yang digunakan (disesuaikan dengan poin-poin yang muncul dalam OHT 1-8).

Hera Ariadne adalah seorang konsultan travel di Agen travel dan tour yang besar. She bekerja dengan 6 (enam) konsultan lainnya yang melaporkan semuanya kepada Pak Herry Kustanto, Manajer Agen. Hera adalah seorang yang jujur dan pekerja yang ramah dengan kepribadian yang terbuka dan selalu perhatian kepada orang lain. Dia berasal dari kota tersebut dan pindah dari desanya di pulau lain lima tahun yang lalu. Dia senang ketika teman kerjanya sering meminta saran dan perasaannya bahwa dia memberikan kontribusi secara baik terhadap seluruh moral teman kerjanya.

Kantornya terdiri dari ruang tamu, dua ruang utama yang di gunakan untuk konsultasi dan sebuah kamar kecil di atas sekarang digunakan untuk ruang pajangan.(store)

Suatu pagi ketika Hera baru datang bekerja, dia mendapati bahwa mejanya, komputer dan kabinet dipindahkan ke ruang atas karena mesin fotokopi dan printer (cetak) di pindahkan dan ditempatkan di tempat kerjanya.

Hera bingung dan kecewa, dia tidak tahu alasan perubahan dan berpikir mungkin dia yang salah, Adakah konspirasi diantara para koleganya atau telah terjadi salah komunikasi.

Dia berkonfrontasi dengan Pak Herry tentang situasi tersebut Pak Hari mengingatkannya bahwa dia seharusnya menceritakan “ini semua” pada pertemuan minggu yang lalu. Hera balik membantah bahwa peralatan baru sudah didiskusikan, tetapi penempatannya tidak disebutkan. Pak herry meminta maaf atas kesalahpahaman ini meminta kepada hera untuk tenang. Peralatan tersebut sangat dibutuhkan dan harus ditempatkan di dekat dengan tempat kerja utama.

Sekarang dia terpisah dengan Koleganya. Hera merasa diisolasi dan sudah lama tidak disukai atau dihargai oleh perusahaannya. Interaksinya dengan staf lain secara mendadak di hentikan. Dia berprasangka buruk terhadap pak Herry karena dia yakin bahwa pemindahan tempatkerjanya tidak didiskusikan. Dia ingin meneruskan pekerjaannya dengan baik tetapi sudah kehilangan kepercayaan dirinya dan tidak dipercaya oleh yang lainnya.

Bermain-Peran

Dua peserta harus bermain peran untuk studi kasus. Orang ketiga memberikan umpan balik yang berkaitan dengan :

- Gaya Komunikasi
- Bahasa yang digunakan
- Bahasa tubuh yang digunakan
- Kepekaan terhadap orang lain yang terlibat
- Ketrampilan mendengarkan dan bertanya yang digunakan
- Penyelesaian konflik.

Pelatih memberikan umpan balik.

Tugas 2

Mengenali secara tepat Harapan dan kebutuhan Pelanggan, termasuk kebutuhan khusus, dan memberikan produk-produk yang tepat dan pelayanan.

Semua komunikasi dengan para pelanggan dilakukan dengan cara bersahabat dan ramah.

Semua permintaan dan kebutuhan pelanggan yang masuk akan dilakukan dalam waktu yang wajar.

Mengenali dan mengambil kesempatan untuk memberikan kualitas pelayanan kapanpun memungkinkan.

Ketidakpuasan pelanggan dikenali dengan cepat dan ambil tindakan untuk menyelesaikan situasi sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu dan prosedur yang berlaku

Komplain-komplain pelanggan ditangani secara positif, sistematis dan sopan.

Komplain disampaikan kepada orang yang tepat untuk tindak lanjut sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya.

Studi kasus

Tiga orang dibutuhkan untuk latihan ini —dua untuk role-play dan yang satu untuk memberikan umpan balik dengan gaya komunikasi yang digunakan (disesuaikan dengan poin-poin yang muncul dalam OHT 9-15)

Handono bekerja di meja depan pada penginapan yang luas. Tempat kerjanya telah memenangkan beberapa penghargaan untuk standar pelayanan terhadap pelanggan dan kualitas fasilitasnya. Selama musim liburan, wilayah kantor depan sangat sibuk dan pada kesempatan ini adalah hal yang penting bahwa segala sesuatu harus berjalan lancar karena semua ruangan telah dipesan. Prosedur untuk masuknya orang-orang telah dilakukan- mengumpulkan voucher dari para pelanggan, memberikan kunci mencocokkan kartu kredit dan mengecek para pelanggan ke dalam sistem komputer.

Tuan dan Nyonya Apriani mendekati meja dan menunjukkan pada Handono dengan Voucher yang tepat- bagaimanapun mereka tidak terdaftar sebagaimana pemesanan yang telah dibuat.

Handono mengecek kembali komputernya dengan keagalannya dan segera menemukan bahwa semua tempat telah terjual lebih dari 10(sepuluh) pendaftaran malam itu. Dia paham dia tidak dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan segera sehingga dia meminta pelanggan untuk meninggalkan koper mereka dan pergi ke restoran untuk minum kopi untuk sementara waktu. Tuan Apriano sangat kecewa dan berkata bahwa jika dalam waktu 30 menit tidak selesai dia ingin ketemu manajernya.

Handono menelepon agen travel dimana mereka memesan tetapi ini hanyalah mengaskan pemesanan dan faktanya bahwa vouchernya bermasalah. Kemudian dia mengontak bagian reservasi pada tempat itu dan meskipun tidak ada dalam komputer, ada satu faks yang berkaitan reervasi tersebut. Pada kenyataannya hal ini adalah kesalahan hotel. Handono memutuskan untuk memasukan pelanggan dan melakukan doing so re-imbursed themmemberikan kopi mereka dan menunjukkan voucher gratis untuk makan malam. Meskipun mereka marah tentang ketidaknyamanan tersebut, Tuan dan Nyonya Apriani memahami dan menerima penyelesaian masalah tersebut.

Bermain Peran

Dua peserta pelatihan bermain peran studi kasus, Orang ketiga memberikan umpan balik yang berkaitan dengan :

- Mengenal kebutuhan dan harapan Para pelanggan.
- Sikap dalam menangani komunikasi.
- Memenuhi permintaan yang masuk akal
- Mengambil kesempatan dalam meningkatkan pelayanan ke pelanggan
- Mengidentifikasi ketidakpuasan potensial pelanggan
- Menangani komplain(pengaduan)

Pelatih memberikan umpan balik tambahan

Tugas 3

Standar presentasi seseorang yang tinggi adalah di praktekkan dengan pertimbangan:

- **Lokasi kerja**
- **Masalah kesehatan dan keamanan**
- **Akibat pada perbedaan tipe pelanggan**
- **Kebutuhan presentasi khusus untuk fungsi kerja tertentu.**

Berdasarkan pada enam prinsip presentasi personal di OHT 17, kelompok mempersiapkan “lembar komentar” yang masing-masing peserta pelatihan dapat menggunakan untuk ‘Menguji” standar ditempat kerja.

Masing-masing peserta sebaiknya mengunjungi tempat wisata yang terkait dengan tempat kerja seperti resort, hotel, travel dan agen tour, tempat wisata yang menarik untuk mengobservasi staf garis depan (kontrak pelanggan) di tempat kerja.

Peserta melengkapi lembar komentar dan menggunakan informasi untuk berdiskusi dengan para peserta pelatihan lainnya dan pelatih.

Tugas 4

Kepercayaan, dukungan dan penghargaan ditunjukkan pada anggota tim dalam aktivitas sehari-hari.

Merekomendasikan perbedaan budaya dalam tim.

Tujuan-tujuan kerja tim diidentifikasi bersama-sama

Tugas-tugas individu diidentifikasi diprioritaskan dan diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.

Bantuan diperoleh dari anggota tim lain ketika diperlukan.

Bantuan ditawarkan kepada para kolega untuk memastikan dalam memenuhi tujuan kerja yang sudah ditentukan

Berterima kasih kepada Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain.

Perubahan tanggungjawab individu dinegosiasikan untuk memenuhi review tujuan kerja.

Peserta dibagi kedalam kelompok —berdasarkan aktivitas grup yang mereka lakukan untuk standar kompetensi yang lain. .

Masing-masing grup mempersiapkan laporan yang menyimpulkan operasi kelompok/grup dalam hal:

- Cara mendemonstrasikan kepercayaan, dukungan dan menghargai oleh masing-masing grup dalam aktivitasnya.
- Cara menerima dan menggunakan perbedaan budaya selama mereka bekerja bersama untuk meningkatkan kinerja mereka.
- Cara mengidentifikasi keseluruhan rencana untuk aktivitas mereka dan apa hasilnya.
- Cara mengidentifikasi apa yang akan diberikan masing-masing individu dan bagaimana cara input itu dimonitor. Apakah telah bekerja? Kenapa tidak?
- Mekanisme apa yang diterapkan di tempat untuk memberikan anggota grup menawarkan atau menerima bantuan dari Kolega? Bagaimana dan kapan bantuan-bantuan tersebut digunakan?
- Apakah umpan balik untuk kolega digunakan selama latihan? Bentuk apa yang diambil dan membantunya?
- Apakah perubahan tugas-tugas individu diperlukan? Apakah ini terjadi dan bagaimana menyelesaikannya?

Bagian 5 Bagaimana Cara Menilai Unit ini

Apa yang dimaksud dengan penilaian?

Penilaian adalah suatu proses mengumpulkan keterangan dan membuat keputusan-keputusan terhadap perkembangan yang memenuhi kriteria kinerja yang telah dikemukakan dalam standar kompetensi. Pada saat yang tepat, penilaian dilakukan dengan memutuskan tercapai tidaknya kompetensi tersebut.

Penilaian dapat mengetahui prestasi siswa dengan lebih baik daripada membandingkan kinerja siswa yang satu dengan siswa lain.

Apa yang kita maksud dengan kompeten?

Tanya pada diri anda sendiri, ”Apa yang dibutuhkan seorang pegawai agar bisa melakukan pekerjaannya?” Jawaban dari pertanyaan ini akan menjawab apa arti kata ”kompeten”. Untuk menjadi kompeten dalam pekerjaan yang memerlukan keterampilan menunjukkan bahwa orang tersebut akan mampu:

- Menunjukkan kinerja keterampilan pada tingkat yang dapat diterima
- Mengatur tugas-tugas yang diberikan kepadanya
- Bereaksi tepat dan tanggap saat ada kendala
- Memenuhi peran dalam pola kerja
- Menggunakan keterampilan dan pengetahuannya pada situasi-situasi baru.

Saat anda menilai kompetensi ini, anda harus mempertimbangkan seluruh persoalan yang tertera di atas untuk mencerminkan sifat dasar nyata pekerjaan tersebut.

Kualifikasi para penilai

Unit ini harus dinilai oleh seorang penilai yang berkualitas atau seorang pelatih yang berkualitas.

Bila anda memiliki kualifikasi untuk menilai, maka anda dapat memilih metoda-metoda yang ditawarkan pada buku panduan ini atau menciptakan metoda anda sendiri. Para penilai wajib melihat panduan standar kompetensi sebelum sampai pada salah satu metoda kompetensi yang akan digunakan.

Halaman berikut akan menggunakan menggunakan metode-metode yang dapat dipakai untuk menilai kompetensi ini. Cara penilaian yang ditawarkan telah didisain khusus untuk tiap elemen, kriteria kinerja dan keterampilan serta pengetahuan sebagai dasar mendapatkan kompetensi keterampilan yang dimaksud.

Hasil dari penilaian yang sukses harus mengindikasikan pengetahuan dan pengertian yang cukup dan relevan agar dapat menyimpulkan arti kompetensi tersebut.

Sangat tidak pantas untuk memberi nilai “”angka”” sebagai tanda lulus, karena bagian yang 30 % yang dianggap salah dari seorang calon dapat saja terdiri dari bagian terpenting dari kompetensi siswa bersangkutan. Maka dari itu, lebih menilai siswa dengan kata “kompeten” atau “kompetensi yang wajib dicapai”.

Pengakuan pada kompetensi terakhir

Satu prinsip penilaian gabungan nasional menyediakan sebuah penghargaan untuk sebuah kompetensi terakhir tanpa mengindahkan kompetensi ini telah diperoleh. Penilaian akan menunjukkan bahwa seseorang dapat memperoleh kompetensi dengan cara yang bervariasi:

Penghargaan kompetensi terakhir akan mengumpulkan bukti untuk menilai seseorang terhadap standar kompetensi untuk menetapkan apakah orang tersebut telah mencapai kompetensi yang dibutuhkan untuk satu pekerjaan atau sebagai penghargaan bagi suatu kualifikasi formal.

Penilaian

Penilaian yang disarankan untuk Bekerjasama dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan

Metoda pengumpulan data yang disarankan
Penilaian pelaksanaan praktek di lingkungan kerja termasuk mengobservasi siswa: <ul style="list-style-type: none">▪ Interaksi dengan para kolega dan pelanggan▪ Menangani pelanggan yang sulit ditangani▪ Menangani situasi interpersonal yang sulit dengan para kolega.
Keterangan pihak ketiga/pencakupan dokumentasi fakta dapat diperoleh dari: <ul style="list-style-type: none">▪ Laporan pelanggan (tertulis atau lisan)▪ Rincian pelatihan sebelumnya, pengalaman kerja▪ Laporan kawan atau supervisor/penyelia (tertulis atau lisan).
Penilaian yang tidak dilakukan di tempat kerja, kegiatan simulasi dapat dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada siswa dalam memberikan bukti-bukti keterampilan melalui praktek demonstrasi: <ul style="list-style-type: none">▪ Bermain peran untuk mendemonstrasikan komunikasi yang efektif dalam pelayanan pelanggan (termasuk hubungan antar manusia yang sulit)▪ Bermain peran yang memerlukan calon untuk berintegrasi dengan orang lain dengan tugas-tugas yang bersipat praktis.▪ Menyusun simulasi di lingkungan tempat kerja yang memungkinkan calon mendemonstrasikan komunikasi yang efektif dan kerja kelompok ketika menyelesaikan tugas-tugas yang banyak pada periode waktu tertentu.▪ Penyelesaian proyek berdasarkan tim memungkinkan calon untuk mendemonstrasikan kerja tim yang efektif.

Contoh bermain peran, studi kasus, proyek

Tugas Penilaian 1

Supervisor/manager marah karena tempat kerja anda sangat berantakan. Anda dan teman kerja anda setuju, tetapi tidak ada system atau aturan yang dapat diikuti. Kerjakan bersama dengan menggunakan cara yang meyakinkan bahwa tempat tersebut tetap bersih dan rapi. Presentasikan ide-ide kepada supervisor/manager anda dan memperoleh dukungannya.

Tugas penilaian 2

Dua orang pelanggan mulai mengeluh dengan keras bahwa mereka sudah terlalu lama menunggu untuk dilayani. Sementara anda sedang melayani pelanggan lain. Apa yang akan anda lakukan?

Tugas Penilaian 3

Kamu pulang dan memberi tahu kepada keluarga kamu bahwa kamu sudah diserahi pekerjaan di bagian pelayanan pelanggan. Adik kamu berkata "Apa yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan?" Apa yang akan kamu lakukan?

Tugas penilaian 4

Anda yakin bahwa penempatan lemari pakaian sebaiknya diatur dengan cara tertentu. Kolegas anda setuju bahwa lemari tersebut harus diatur secara berbeda. Apa yang akan anda lakukan untuk mengatasi masalah ini?

Pertanyaan sebaiknya memfokuskan pada:

Pengetahuan pendukung

Tugas Penilaian 5

Apa arti mendengarkan aktif?

Tugas penilaian 6

Apa arti pertanyaan terbuka dan tertutup?

Tugas Penilaian 7

Apa elemen-elemen kunci dari kerja tim yang efektif?

Organisasi dan perencanaan

Tugas penilaian 8

Mengapa hal ini penting untuk mempunyai tujuan tim?

Tugas penilaian 9

Cara-cara apa yang anda dapat prioritaskan tugas anda dan apa yang anda lakukan jika tidak mampu menyelesaikan tugas nya dalam waktu yang ditentukan?

Komunikasi dengan yang lain

Tugas penilaian 10

Mengapa penting untuk memperlakukan orang dengan hormat dan ramah?

Tugas penilaian 11

Cara-cara yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang secara personal anda berikan kepada pelanggan atau kualitas komunikasi dengan para kolega?

Tugas Penilaian 12

Apa saja beberapa kebutuhan khusus pelanggan?

Penyelesaian masalah

Tugas Penilaian 13

Langkah-langkah apa yang dilakukan untuk menangani pengaduan?

Tugas penilaian 14

Cara yang anda ingin seseorang lakukan untuk merespon pengaduan anda?

Kesehata dan keamanan

Tugas penilaian 15

Apa masalah kesehatan dan keamanan yang terkait dengan presentasi personal anda di tempat kerja?

Checklist Penilai yang disarankan untuk

Bekerjasama dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan

Nama calon:		Nama penilai:	
Apakah Calon telah memberikan bukti yang cukup untuk menunjukkan bahwa dia dapat :		Catatan	
Menerapkan ketrampilan dan pengetahuan yang khusus berkaitan dengan unit-unit lain : <ul style="list-style-type: none">▪ Unit ini mendukung kinerja efektif dalam semua unit lain.			
Mendemonstrasikan pengetahuan : <ul style="list-style-type: none">▪ Menggambarkan masalah presentasion personal yang dipertimbangkan di tempat kerja berdasarkan kebutuhan fungsi kerja, lokasi dan harapan pelanggan.▪ Menyusun kebutuhan dan harapan dari berbagai pelanggan yang sesuai dengan sektor industri▪ Menggambarkan prinsip-prinsip komunikasi efektif termasuk mendengarkan, bertanya dan komunikasi non verbal.▪ Menjelaskan prinsip-prinsip kerja tim yang efektif			
Menampilkan ketrampilan teknis/prosedur untuk standar yang dibutuhkan oleh perusahaan, termasuk penggunaan berbagai alat yang benar: <ul style="list-style-type: none">▪ Tidak dapat diterapkan pada unit ini tetapi penilaian harus dipadukan dengan kinerja ketrampilan teknis.			
Rencanakan dan organisasikan aktivitas secara efektif : <ul style="list-style-type: none">▪ Kenali tujuan kerja tim▪ Kenali, prioritaskan dan selesaikan tugas-tugas dalam kerangka waktu yang ditentukan▪ Cari bantuan dari yang lain dan menawarkan bantuan kepada yang lain untuk menyelesaikan tugas-tugas▪ Negosiasikan perubahan tanggung jawab pribadi untuk memenuhi tujuan kerja yang di atur kembali.			

<p>Bekerja dan berkomunikasi dengan kolega dan Pelanggan;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Komunikasi dengan sikap terbuka, profesional dan ramah dengan pelanggan dan kolega ▪ Menggunakan bahasa dan nada yang sesuai ▪ Mempertimbangkan bahasa tubuh ▪ Menunjukkan kepekaan perbedaan budaya dan sosial dengan pelanggan dan dengan anggota tim yang lain. ▪ Menunjukkan kepercayaan, menghargai dan dukungan kepada yang lain dalam aktivitas sehari-hari ▪ Menggunakan tehnik-tehnik mendengarkan, bertanya dan umpan balik untuk meyakinkan komunikasi dua arah yang efektif ▪ Mengenali konflik potensial dan aktual dan mencari solusi untuk konflik-konflik tersebut. ▪ Mengenali harapan dan kebutuhan pelanggan termasuk mengenali kebutuhan khusus, memberikan produk-produk dan pelayanan secara tepat ▪ Tanggapan terhadap kebutuhan dan permintaan pelanggan. 	
<p>Menanggapi masalah yang mungkin terjadi dengan aktivitas kerja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengakui ketidakpuasan pelanggan dan mengambil tindakan untuk mengatasi situasi sesuai dengan tingkat tanggungjawab pribadi dan prosedur perusahaan ▪ Menangani pengaduan pelanggan secara positif, peka dan sopan ▪ Sampaikan pengaduan kepada orang yang tepat untuk tindak lanjut sesuai dengan tingkat tanggung jawab pribadinya. 	
<p>Padukan prosedur kesehatan, keamanan dan pengamanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gambarkan masalah kesehatan dan keamanan yang dipertimbangkan untuk presentasi personal.. 	

Lembar Penilaian Kompetensi

Unit: PARUJPPKU01C

Bekerjasama dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan

Nama siswa :

Nama Penilai:.....

Siswa telah dinilai sebagai :	Kompeten	<input type="checkbox"/>
	Kompetensi yang harus dicapai	<input type="checkbox"/>
Umpan balik/saran bagi siswa		

Tanda Tangan

Siswa telah diinformasikan mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan keputusan tersebut.	Tanda tangan Penilai: Tanggal :
Saya telah diinformasikan mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan keputusan tersebut.	Tanda tangan siswa : Tanggal :