

Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Lokal

Kode Unit: PARUJPFPG14C

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 Udjianto
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 Limbon	Yusef Widya Karsono, SE, MBA

Daftar Isi

Unit No.	Judul Unit	Hal.
1	Pengantar Pendahuluan	1
2	Panduan untuk Pengajar	6
3	Standar Kompetensi	10
4A	Rencana Isi	13
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	15
4C	Materi Pendukung Bagi Pengajar	18
5	Cara Menilai unit ini	31

Menjalankan semua Program pengajaran secara efektif untuk memungkinkan kompetensi yang memerlukan level berikut berdasarkan angka dan huruf.

Level	Berdasarkan Kemampuan menulis huruf
1	Kemampuan untuk membaca, menginterpretasikan dan menghasilkan/ menuliskan teks sederhana. Kemampuan untuk menyatakan/ menggabungkan informasi dengan tujuan memperoleh makna atau maksud teks.

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

Bagian 1 Pengantar Panduan

Selamat datang di panduan ini.

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

Panduan ini akan membantu anda untuk mengajar, menyediakan aktivitas-aktivitas yang berpusat pada siswa dan menilai standar kompetensi yang sejalan dengan judul Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Lokal.

Unit ini berkenaan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dipersyaratkan untuk membangun pengetahuan lokal yang mampu menjadi jawaban/tanggapan secara efektif terhadap permintaan pelanggan mengenai informasi tentang pariwisata dan jasa perusahaan. Unit ini mencerminkan sebuah situasi dimana penyediaan informasi bukanlah tugas utama dari pekerjaan yang dijelaskan pada unit ini. Unit ini memiliki keterkaitan dengan unit PARUJPFPGO1C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata dimana pemberian saran adalah tugas utama dari pekerjaan yang diuraikan dalam unit tersebut.

Unit ini juga menunjang unit - unit lain serta penilaian terpadu atau pelatihan yang dilakukan secara tepat.

Jasa Pelayanan

- Menyediakan Pelayanan tata graha kepada tamu.
- Menyediakan Pelayanan Pengangkutan barang.
- Menyediakan pelayanan Penerimaan dan Akomodasi.

Pariwisata :

- PARUJPFPG03B Menjual Produk dan Jasa pariwisata.
- Beberapa unit dalam seksi/ bagian "Atraksi dan Taman"

Perhatian yang serius harus diberikan dalam rangka pengembangan pelatihan untuk pengenalan kejuruan, lembaga harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara keseluruhan, tanpa ada penyimpangan dengan / antar masing-masing bagian/sektor sejumlah Variabel bisa membantu dalam hal ini. Untuk pelatihan pada sektor khusus, pelatihan harus dibuat sedemikian rupa untuk mencapai kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.

Para pelatih sebaiknya menyusun seksi-seksi mereka menurut :

- Kebutuhan siswa
- Persyaratan yang ditentukan organisasi mereka
- Waktu yang tersedia untuk pelatihan
- Situasi pelatihan.

Sebuah strategi penyampaian telah disediakan untuk para pelatih. Materi yang diusulkan memberi indikasi tentang kebutuhan yang perlu ditangani dalam program ini agar dapat memenuhi standar kompetensi.

Strategi penyampaian dan cara penilaian yang tersedia dalam unit ini tidak berlaku mutlak, tetapi sebaiknya digunakan sebagai pedoman saja. Para pelatih didorong untuk memanfaatkan pengetahuan industri mereka, pengalaman serta contoh-contoh dan produk-produk lokal untuk menyesuaikan materi pengajaran atau mengembangkan nara sumber mereka sendiri, agar dapat memastikan sejauh mana relevansi pelatihan ini.

Definisi





Dalam materi pelatihan, seseorang yang berusaha untuk mencapai kompetensi disebut sebagai Peserta pelatihan. Dalam situasi pelatihan anda sendiri, mungkin disebut siswa, pembelajar, peserta. Hal yang sama juga bagi orang yang mengajar kompetensi ini disebut sebagai pelatih. Dalam situasi pelatihan anda orang tersebut mungkin disebut sebagai guru, mentor, fasilitator atau supervisor.

Berapa lama kompetensi ini dapat di capai

Dengan Pelatihan berdasarkan kompetensi, fokusnya sebaiknya pada pencapaian kompetensi, bukan pada pemenuhan waktu yang dibutuhkan, masing-masing peserta mungkin akan membutuhkan waktu yang berbeda untuk mencapai kompetensi dalam ketrampilan tertentu.

Simbol-simbol

Melalui Paket Pelatihan anda akan menemui serangkaian simbol-simbol. Berikut ini adalah simbol-simbol yang dimaksud:

Simbol	Arti
	Handout = lembaran untuk siswa
	Overhead Transparency = Lembar transparansi yang dapat digunakan dengan alat Overhead Proyektor atau dapat dengan papantulis atau flipchart
	Assessment Task = Tugas yang di nilai yang harus diselesaikan oleh siswa
	Tugas atau aktivitas yang harus di selesaikan oleh siswa.

Daftar Kata-kata

Access and Equity = Dapat diikuti semua golongan

Pelatihan ini dapat diikuti oleh semua golongan tanpa memperhatikan usia, jenis kelamin, sosial, budaya, agama dan latarbelakang pendidikan..

Assessment = Penilaian/Evaluasi

Proses formal memastikan bahwa pelatihan memenuhi syarat standar yang dibutuhkan oleh industri. Proses ini ditunjukkan dengan Penilai yang kualified dalam kerangka disetujui secara nasional.

Competent = Kompeten/mampu

Dapat melakukan pekerjaan dan mempunyai semua ketrampilan, Pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk menampilkan secara efektif ditempat kerja, menurut standar yang disetujui.

Competency-Based Training = Pelatihan berdasarkan Kompetensi

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

Critical Aspects of Assessment = Aspek-aspek penting dalam Penilaian

Menerangkan inti sebuah evaluasi dan hal-hal kunci saat mengevaluasi sesuatu.

Context of Assessment = Konteks penilaian

Mengkhususkan dimana, bagaimana dan dengan metode apa Penilaian seharusnya dilakukan.

Elements = Elemen

Ketrampilan yang dapat membentuk suatu unit kompetensi..

Evidence Guide = Panduan Pembuktian

Ini adalah panduan bagaimana suatu unit diuji..

Fair = adil

Tidak merugikan kandidat tertentu.

Flexible = fleksibel

Diakui bahwa cara mengajar dan mengevaluasi/menilai kinerja berdasarkan system kompetensi tak dapat dilakukan dengan hanya satu pendekatan saja.

Formative Assessment = Evaluasi formatif

Tugas-tugas yang dilakukan sewaktu-waktu selama pelatihan. Evaluasi/tugas tersebut dapat membantu memastikan bahwa proses belajar terjadi, evaluasi tersebut juga dapat memberi umpan balik [pada siswa atas kemajuan pelatihan mereka.

Key Ability = Kemampuan utama

Kemampuan yang mendukung semua kinerja. Kemampuan ini mengumpulkan, menganalisis dan mengatur ide-ide dan informasi mengkomunikasikan ide-ide dan informasi merencanakan dan menyusun aktivitas, bekerja dengan yang lain dalam tim, menyelesaikan masalah, menggunakan teknologi, menggunakan ide-ide dan tehnik matematis.

Kemampuan ini disusun sesuai dengan tingkat yang berbeda sebagai berikut:

Tingkat kemampuan yang harus dilakukan untuk mencapai kompetensi ini.	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin dalam prosedur yang sudah ditentukan tapi masih sering harus dibimbing oleh pelatih
2	Dapat melakukan tugas-tugas yang lebih luas dan kompleks dengan peningkatan otonomi dengan cara bekerja sendiri. Pelatih hanya akan memeriksa tugas yang sudah diselesaikan oleh siswa.
3	Dapat melakukan aktivitas-aktivitas yang kompleks dan tidak rutin, memotivasi diri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.

Linkages to Other Units = Hubungan dengan unit-unit lain

Menjelaskan peran unit dan tempatnya dalam seperangkat kompetensi penuh yang telah ditentukan oleh industri bersangkutan. Memberi pedoman unit yang mana yang dapat dievaluasi bersama.

National Competency Standards = Standar kompetensi nasional

Kesepakatan yang telah disetujui secara nasional tentang ketrampilan dan pengetahuan bahwa manusia perlu bekerja dan standar kerja yang seseorang yang dibutuhkan.

Performance Criteria = Criteria Unjuk Kerja

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

Qualified Assessor = Penilai yang bernutu

Seseorang yang memenuhi syarat untuk menilai.

Range of Variables = Rentang variabel

Rentang variable berbagai konteks yang dapat di terapkan unit tertentu.

Reliable = dapat dipercaya

Menggunakan metode-metode standar 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 = Lembaga sertifikasi dan Standar

Departemen tenaga Kerja telah memberikan kekuasaan kepada ASITA (association of Indonesia travel agency) dan perhimpunan Hotel dan restoran Indonesia (PHRI) untuk mendirikan sebuah badan atau lembaga untuk standarisasi dan sertifikasi kompetensi untuk para pekerja Indonesia dalam industri Pariwisata dari Industri Jasa dan Hotel dan restoran. Lembaga ini akan mengembangkan standar kompetensi dan sistem informasi untuk kompetensi-kompetensi standar dan sertifikat, akan juga melakukan ujian serta sertifikasi terhadap kompetensi para pekerja Indonesia di bidang Industri Pariwisata ini.

Summative Assessment = Evaluasi/penilaian summatif.

Penilaian yang dilakukan setelah siswa menyelesaikan pelatihan satu unit kompetensi untuk memastikan bahwa siswa telah mencapai satu Criteria Unjuk kerja yang diinginkan.

Underpinning Skills and Knowledge = ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

Mendefinisikan ketrampilan dan pengetahuan apa yang dibutuhkan untuk menjadi kompeten pada satu tingkat tertentu.

Unit descriptor = Penjabaran Unit

Gambaran umum tentang kompetensi standar.

Valid = absah/diakui

Keputusan terhadap bukti dan Kriteria yang sama akan menghasilkan hasil penilaian yang sama walaupun para penilainya berbeda.

Bagian 2 Panduan untuk Guru /Pelatih

Suatu standar kompetensi adalah suatu pernyataan yang disetujui secara nasional mengenai keterkaitan tiga komponen ketrampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas khusus secara efektif.

Serangkaian aktivitas pelatihan yang disarankan untuk menyampaikan kompetensi ini mungkin meliputi:

- Tugas-tugas praktek
- Proyek dan tugas-tugas
- Studi kasus
- Kuliah/ceramah
- video dan referensi
- aktivitas kelompok
- role play dan simulasi.

Pelatih sebaiknya memilih strategi-strategi yang sesuai untuk pengajaran kompetensi, situasi dan kebutuhan semua siswa. Contohnya, jika praktek pada suatu pekerjaan tidak memungkinkan, simulasi yang bervariasi dan main peran yang sesuai/cocok..

Peranan pelatih/guru

Salah satu peranan anda sebagai pelatih adalah meyakinkan standar yang tinggi dari pelayanan melalui pelatihan yang efektif. Agar melatih siswa dalam kompetensi ini anda harus kompeten di semua aspek pelatihan.

Untuk meyakinkan bahwa anda siap untuk memulai pekerjaan pada kompetensi ini dengan siswa, tentukan pertanyaan berikut:

- Seberapa yakin anda merasakan tentang keahlian anda sendiri mengenai ketrampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan dari suatu tempat kerja untuk menyampaikan masing-masing elemen?
- Apakah ada informasi baru atau aturan baru yang anda butuhkan untuk mengakses sebelum anda memulai pelatihan?
- Apakah anda yakin dapat mendemonstrasikan tugas-tugas praktek?
- Apakah anda mampu untuk menjelaskan pengetahuan yang mendasari yang dibutuhkan siswa anda untuk melakukan tugas secara tepat.
- Apakah anda tahu ruang lingkup situasi industri dimana kompetensi tersebut dapat diterapkan?
- Apakah anda memahami ketrampilan berbahasa, menulis dan sistem penomoran (berhitung) yang dibutuhkan oleh siswa untuk mendemonstrasikan kompetensi dalam standar kompetensi
- Apakah sudah anda perkirakan tentang apa saja yang harus di lakukan dan isu persamaan hak apa saja yang harus di rencanakan dalam mengajar program pelatihan?

Dari prespective penilaian, diasumsikan bahwa sikap yang tepat diintegrasikan kedalam penilaian mengenai ketrampilan dan pengetahuan yang dikhususkan dalam standar kompetensi.

Regulations = Peraturan-peraturan

Pemahaman tentang panduan dan aturan-aturan yang relevanyang berakibat pada operasi anda, dan meyakinkan bahwa siswa anda mematuhi.

Bantuan/alat bantu yang dibutuhkan untuk mengajarkan kompetensi ini

Kebutuhan yang dibutuhkan untuk mengajarkan teori standar :

Tempat/Ruang kelas untuk mengajar siswa, papan tulis, OHP, layar OHP, flipchart, kertas untuk flip chart.

Kebutuhan khusus untuk mengajar:

Tidak

Sumber Informasi yang dapat diperoleh :

Sumber-sumber informasi juga dapat diperoleh dari kategori tersebut di bawah ini:

- Judul: Tourism an Introductory Text (third edition)
- Pengarang: Sharron Dickman
- Penerbit: Holder Education, A Division of Holder Headline Australia
- Tempat Penerbitan: Australia
- No. ISBN: 186366 330 4

Majalah Travel Indonesia
Penerbit: PT. Travia Duta
Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006
Fax: (62 21) 38406143

Asosiasi guru - PPPG
Jl.Raya Parung KM.22-23 Bojongsari, Sawangan – Bogor
Telp: (021) 7431271

Assosiasi Tempat wisata menarik Indonesia (PUTRI)
Gedung Sasana Griya
A 15 Lt II
Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta
Telp: (021)- 8401-719
Fax: (021)-8400-709

Asosiasi Agen-agen Tour dan Travel Indonesia (ASITA)
Komp Golden Plaza Blok A/30
Jl RS Fatmawati No 15, Jakarta
Telp: (021)-7590-0094-95
Fax: (021)-7507-537

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

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

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

Internet sites

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 menambah sumber informasi anda sendiri untu mengajar kompetensi ini:

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

Kebutuhan untuk memperbaharui ketrampilan dan pengetahuan anda sendiri

Karena perubahan secara alami dari industri, pelatih/guru sebaiknya secara kritis mereview dan memperbaharui sumber-sumber dan mempertahankan pengetahuan yang ada tentang semua praktek industri.

Bagian 3 Standar Kompetensi

Gunakan Bagian ini Untuk

- Mengenal /mengidentifikasi apa yang harus dilakukan siswa.
- Mengenal/mengidentifikasi apa yang telah dilakukan siswa.
- Memantau perkembangan siswa.
- Memastikan bahwa anda telah mencakup seluruh elemen dan kriteria penampilan/unjuk kerja dalam pelatihan ini.
- Memastikan bahwa anda telah mencakup seluruh elemen dan kriteria penampilan/unjuk kerja dalam melakukan penilaian.

Judul Unit

Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Lokal.

Penjabaran Unit.

Unit ini berkenaan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dipersyaratkan untuk membangun pengetahuan lokal yang mampu menjadi jawaban/tanggapan secara efektif terhadap permintaan pelanggan mengenai informasi tentang pariwisata dan jasa perusahaan. Unit ini mencerminkan sebuah situasi dimana penyediaan informasi bukanlah tugas utama dari pekerjaan yang dijelaskan pada unit ini. Unit ini memiliki keterkaitan dengan unit PARUJPFPGO1C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata dimana pemberian saran adalah tugas utama dari pekerjaan yang diuraikan dalam unit tersebut.

Element	Kreteria Penampilan/ Unjuk kerja
01 Mengembangkan Pengetahuan Lokal.	<ol style="list-style-type: none">1.1 Sumber-sumber informasi pada daerah lokal harus dikenal/diidentifikasi dan dinilai dengan tepat.1.2 Informasi harus dicatat dan disimpan bagi keperluan-keperluan lainnya yang sesuai.1.3 Informasi yang biasanya diminta pelanggan harus dikenal dan didapatkan secara benar. Informasi dimaksud mencakup:<ol style="list-style-type: none">1.3.1 Informasi tentang perusahaan1.3.2 Transportasi lokal1.3.3 Atraksi-atraksi lokal1.3.4 Adat-istiadat lokal1.3.5 Peraturan – peraturan lokal1.3.6 Perekonomian Lokal.
02 Memutakhirkan pengetahuan lokal.	<ol style="list-style-type: none">2.1 Penelitian informal dan/atau formal digunakan untuk memperbaharui memutakhirkan pengetahuan lokal.2.2 Pengetahuan yang telah diperbaharui/dimutakhirkan harus dibagi/diinformasikan kepada rekan kerja dan pelanggan dan dimasukkan kedalam aktivitas sehari-hari.

Deretan Variabel

Unit ini berlaku bagi semua sektor pariwisata dan jasa pelayanan, tetapi lebih relevan untuk industri perjalanan.

Informasi lokal yang diminta akan bervariasi sesuai dengan sektor industri tertentu dan tempat kerja masing-masing.

Pedoman Keterampilan Pengetahuan Penunjang

Mendemonstrasikan kompetensi, bukti keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki yang dipersyaratkan untuk bidang berikut:

- Sumber-sumber informasi tentang perusahaan dan pengetahuan lokal.

Kontek penilaian / Evaluasi

Unit ini dapat saja dinilai pada saat bekerja atau tidak. Penilaian harus mencakup demonstrasi praktek ditempat kerja atau melalui kegiatan simulasi. Penilaian harus ditunjang oleh berbagai metode agar benar-benar menilai pengetahuan.

Aspek-aspek penting dalam penilaian

Carilah :

- Kemampuan untuk menjadi narasumber dari informasi tepat dan terkini tentang daerah lokal.

Keterkaitan dengan Unit – unit lain

Unit ini juga menunjang unit – unit lain serta penilaian terpadu atau pelatihan yang dilakukan secara tepat.

Jasa Pelayanan

- Menyediakan Pelayanan tata graha kepada tamu.
- Menyediakan Pelayanan Pengangkutan barang.
- Menyediakan pelayanan Penerimaan dan Akomodasi.

Pariwisata:

- PARUJPFPG03C Menjual Produk dan Jasa pariwisata.
- Beberapa unit dalam seksi/ bagian “Atraksi dan Taman”

Perhatian yang serius harus diberikan dalam rangka pengembangan pelatihan untuk pengenalan kejuruan, lembaga harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara keseluruhan, tanpa ada penyimpangan dengan / antar masing-masing bagian/sektor sejumlah Variabel bisa membantu dalam hal ini. Untuk pelatihan pada sektor khusus, pelatihan harus dibuat sedemikian rupa untuk mencapai kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.

Kemampuan utama yang didemonstrasikan dalam unit ini	Level tugas
Mengumpulkan, menyusun dan menganalisis informasi	1
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
Merencanakan dan menyusun aktivitas	1
Bekerja sama dengan yang lain dan dalam tim	1
Menggunakan ide-ide dan teknik matematis	1
Menyelesaikan masalah	1
Menggunakan teknologi	1

Tingkat kemampuan yang didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Level	Ciri-ciri
1	Mengerjakan tugas-tugas rutin dengan prosedur yang telah ditentukan dan ditujukan untuk mengecek perkembangan yang ada oleh supervisor
2	Mengerjakan tugas-tugas yang lebih kompleks dan lebih luas dengan mengembangkan otonomi personal bagi pekerjaan. Pekerjaan dicek oleh supervisor sampai tuntas.
3	Mengerjakan aktivitas yang kompleks dan tidak rutin, dengan kemauan sendiri dan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang lain.

Bagian 4 Strategi Pengajaran

A Rencana isi

Catatan : Dalam menyampaikan materi berikut, Pelatih, peserta pelatihan/siswa dan penile memastikan menguasai dengan semua bagian secara detail dalam standar kompetensi.

1.1 Sumber-sumber informasi pada daerah lokal harus dikenal/ diidentifikasi dan dinilai dengan tepat.

1.2 Informasi harus dicatat dan disimpan bagi keperluan-keperluan lainnya yang sesuai.

1.3 Informasi yang biasanya diminta pelanggan harus dikenal dan didapatkan secara benar. Informasi dimaksud mencakup:

1.3.1 Informasi tentang perusahaan

1.3.2 Transportasi lokal

1.3.3 Atraksi-atraksi lokal

1.3.4 Adat-istiadat lokal

1.3.5 Peraturan – peraturan local

1.3.6 Perekonomian Lokal

Deretan Variabel

Unit ini berlaku bagi semua sektor pariwisata dan jasa pelayanan, tetapi lebih relevan untuk industri perjalanan.

Informasi lokal yang diminta akan bervariasi sesuai dengan sektor industri tertentu dan tempat kerja masing-masing.

Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

Mendemonstrasikan kompetensi, bukti keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki yang dipersyaratkan untuk bidang berikut:

- Sumber-sumber informasi tentang perusahaan dan pengetahuan lokal.

Aspek Penting Penilaian. – Mencari:

- Kemampuan untuk menjadi narasumber dari informasi tepat dan terkini tentang daerah lokal.

2.1 Penelitian informal dan/atau formal digunakan untuk memperbaharui memutakhirkan pengetahuan lokal.

2.2 Pengetahuan yang telah diperbaharui/dimutakhirkan harus dibagi/diinformasikan kepada rekan kerja dan pelanggan dan dimasukkan kedalam aktivitas sehari-hari.

Deretan Variabel

Unit ini berlaku bagi semua sektor pariwisata dan jasa pelayanan, tetapi lebih relevan untuk industri perjalanan.

Informasi lokal yang diminta akan bervariasi sesuai dengan sektor industri tertentu dan tempat kerja masing-masing.

Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

Mendemonstrasikan kompetensi, bukti keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki yang dipersyaratkan untuk bidang berikut:

- Sumber-sumber informasi tentang perusahaan dan pengetahuan lokal.

Aspek Penting Penilaian. – Mencari:

- Kemampuan untuk menjadi narasumber dari informasi tepat dan terkini tentang daerah lokal.

B Bagaimana Mengajarkan Standar Kompetensi

Bagian ini menunjukkan tugas-tugas/aktivitas-aktivitas untuk siswa, lembaran transparansi, dan materi/buku pegangan yang sesuai dengan standar kompetensi.

Keterampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?	Bagaimana saya akan mentransfer keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada siswa?
<p>1.1 Sumber – sumber informasi pada daerah lokal dikenal / diidentifikasi dan dinilai secara tepat.</p> <p>Bagaimana mengumpulkan informasi dari sumber – sumber berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Media ▪ Asosiasi Industri dan Organisasi ▪ Jurnal Industri ▪ Data komputer, termasuk internet ▪ Pengamatan individu dan pengalaman. ▪ Buku – buku yang menjadi acuan/referensi. 	<p>Pelatih memberikan sumber – sumber informasi yang tersedia.</p> <p>OHT 1 HO 2</p> <p>Pelatih menjelaskan pentingnya informasi tentang daerah lokal.</p> <p>Pelatih menjelaskan metode-metode yang dapat digunakan untuk mengenal/mengidentifikasi informasi yang relevan.</p> <p>Pelatih menjelaskan bagaimana informasi tentang produk dinilai di industri.</p> <p>Pelatih menyiapkan tugas 1 bagi siswa.</p> <p>Tugas 1</p> <p>Kelompok siswa saling menginformasikan temuan-temuan mereka, kemudian meminta umpan balik dari pelatih.</p>
<p>1.2. Informasi dicatat dan disimpan untuk kepentingan-kepentingan berikutnya yang sesuai.</p>	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya pencatatan dan penyimpanan informasi secara benar.</p> <p>OHT 2 HO 3</p> <p>Pelatih menjelaskan keuntungan penyimpanan informasi yang berguna dimasa yang akan datang.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?</p>	<p>Bagaimana saya akan mentransfer keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada siswa?</p>
	<p>OHT 3 HO 4</p> <p>Pelatih menyiapkan tugas 2 bagi siswa</p> <p>Tugas 2</p> <p>Pelatih menilai tugas-tugas siswa, memberikan umpan balik dan mengadakan diskusi kelompok.</p>
<p>1.3 Informasi yang biasanya diminta pelanggan harus dikenal/diidentifikasi dan didapatkan secara benar. Informasi dimaksud mencakup:</p> <p>1.3.1 Informasi tentang perusahaan.</p> <p>1.3.2 Transportasi lokal</p> <p>1.3.3 Atraksi-atraksi lokal</p> <p>1.3.4 Adat – istiadat lokal</p> <p>1.3.5 Peraturan – peraturan lokal</p> <p>1.3.6 Peraturan lokal</p>	<p>Pelatih menjelaskan tentang jenis-jenis informasi yang biasanya diminta oleh pelanggan.</p> <p>OHT 4 HO 5</p> <p>Pelatih menjelaskan pada siswa tentang pentingnya mengenal/mengidentifikasi informasi secara benar jika bekerja di industri perjalanan dan pariwisata.</p> <p>Pelatih memberikan tugas 3 pada siswa untuk dipikirkan/dipertimbangkan dan dikerjakan.</p> <p>Tugas 3</p> <p>Pelatih memberi umpan balik pada tugas – tugas yang telah dikerjakan siswa.</p>
<p>2.1 Penelitian informal dan/atau formal digunakan untuk memperbaharui / memutakhirkan pengetahuan lokal.</p> <p>Sumber-sumber informasi dapat digolongkan dalam kegiatan penelitian ini, dan tidak hanya terbatas pada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Buku – buku acuan ▪ Asosiasi Industri dan Organisasi 	<p>Pelatih mengenal / mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang digunakan oleh karyawan.</p> <p>OHT 5 HO 6</p> <p>Pelatih mendefinisikan dan menguraikan perbedaan antara metoda penelitian formal dan informal.</p>

<p>Keterampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?</p>	<p>Bagaimana saya akan mentransfer keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada siswa?</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jurnal – jurnal industri ▪ Pengamatan individu dan pengalaman <p>Informasi yang diperlukan harus bersifat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Terkini ▪ Relevan <p>Perbedaan antara formal dan informal. Informasi</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold;">OHT 6,7</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold;">HO 7,8</div> </div> <p>Uraikan kegunaan metoda penelitian formal dan informal untuk memperbaharui/memutakhirkan pengetahuan lokal.</p> <p>Pelatih memberikan tugas 4 kepada siswa untuk dipikirkan / dipertimbangkan.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold; text-align: center;">Tugas 4</div> <p>Pelatih menilai hasil-hasil penelitian siswa dan memberikan umpan balik.</p>
<p>2.2 Pengatahuan yang telah diperbaharui/dimutakhirkan harus diinformasikan kepada pelanggan dan rekan kerja dan juga dimasukkan dalam program aktivitas sehari-hari.</p>	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya penyampaian (berbagai) informasi kepada pelanggan dan rekan kerja serta bagaimana hal tersebut dilakukan.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold;">OHT 8,9</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold;">HO 9,10</div> </div> <p>Pelatih menjelaskan bahwa kegiatan/kebiasaan menyampaikan/berbagi informasi antar karyawan yang bekerja pada biro perjalanan harus ditingkatkan (menjadikan kegiatan tersebut menjadi kebiasaan).</p> <p>Pelatih diberi tugas 5 untuk menekankan kembali pentingnya penyampaian (berbagai) informasi dengan pelanggan dan rekan kerja.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold; text-align: center;">Tugas 5</div> <p>Pelatih membahas temuan-temuan individual dengan seluruh kelompok.</p>

C Materi Penunjang Guru

(Transparansi dan lembaran untuk siswa)



Lembar Penilaian Siswa

(Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang)

Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Lokal

Nama Siswa :

Kelompok :

- 1 Kenali/Identifikasi sumber-sumber informasi yang tersedia untuk memperbaharui/memutakhirkan “database” organisasi.
- 2 Definisikan sumber-sumber informasi yang bersifat formal dan identifikasi untuk kepentingan memperbaharui/memutakhirkan data/file organisasi.
- 3 Definisikan sumber-sumber informasi yang bersifat informal dan indentifikasikan hal-hal yang sesuai untuk memperbaharui / memutakhirkan pengetahuan lokal.
- 4 Jelaskan bagaimana anda membedakan antara sumber - sumber informasi yang bersifat formal dan onformal.
- 5 Definisikan istilah “metode penelitian” dan jelaskan hubungannya dalam mengembangkan dan memperbaharui/memutakhirkan pengetahuan lokal.
- 6 Lakukan penelitian untuk memperbaharui / memutakhirkan pengetahuan lokal dan informasikan hal tersebut kepada rekan kerja.

Mengembangkan Pengetahuan Lokal

Sumber – sumber informasi terdiri dari :

- **Atraksi – atraksi lokal, biro–biro pengalaman, pusat – pusat informasi bagi wisatawan**
- **Media, termasuk majalah / jurnal**
- **Asosiasi dan Organisasi Industri Lokal**
- **Data Komputer, termasuk internet**
- **Pengamatan dan pengalaman pribadi**
- **Buku-buku acuan/ Refrensi, seperti Panduan Wisata.**

Mengembangkan Pengetahuan Lokal

Informmasi dapat disimpan (file) dalam :

- Database Komputer
- Filing cabinet
- Almari
- Kotak / Peti
- Rak Penyimpan Brosur

Sistem Penyimpanan	Keuntungan dan Kelemahan
<ul style="list-style-type: none"> • Database • Filing cabinet • Almari • Kotak / Peti • Rak Penyimpanan Brosur 	<ul style="list-style-type: none"> • Mudah mencari/ mengakes secara cepat • Mudah mencari/ mengakes secara cepat • Aman; efisien • Tidak Aman, rentan hilang • Mudah dipindahkan / diperbaharui

Mengembangkan Pengetahuan Lokal

Penting sekali mencatat dan menyimpan semua informasi dengan cara yang efisien, karena itu berarti :

Efisiensi :

- **Materi tersedia secara cepat**
- **Setiap orang mengetahui dengan pasti dimana mencari/memperoleh suatu informasi.**
- **Dapat mempersingkat waktu yang diperlukan untuk melayani keperluan pelanggan.**
- **File dapat diperbaharui / dimutakhirkan secara cepat.**

Mengembangkan Pengetahuan Lokal

Informasi yang diminta pelanggan secara umum harus diidentifikasi dan diperoleh secara tepat, termasuk informasi tentang :

1. Informasi Perusahaan

- Misalnya**
- **Besarnya organisasi / bisnis**
 - **Jumlah karyawan**
 - **Jangkauan kerja (apa yang ditawarkan)**
 - **Bidang yang dikhususkan /disfesiikan**

2. Transportasi/Angkutan Lokal (Umum /Pribadi)

- Misalnya**
- **Tarif**
 - **Waktu Operasi (Keberadaan)**
 - **Jenis (Transportasi darat, laut,sungai, air, kerete api.**

3. Atraksi Lokal (alam atau buatan)

- Misalnya**
- **Lokasi**
 - **Harga / Biaya**
 - **Waktu Operasi**
 - **Fasilitas**

4. Adat-istiadat / Tradisi lokal

- Misalnya**
- Pengucapan Salam
 - Tata cara makan
 - Perkawinan
 - Agama
 - Pakaian
 - Hiburan

5. Peraturan Lokal(Peraturan Hukum Pemerintah)

- Peraturan masyarakat / warga negara

6. Perekonomian Lokal

- Misalnya**
- Tempat-tempat utama untuk berbelanja/ makan / tinggal
 - Sesuatu (produk lokal) yang bisa dibeli
 - Industri (primer, sekunder, tertier)
 - Sesuatu yang terkenal di daerah.

Memperbaharui / memutakhirkan Pengetahuan Lokal

Sumber–sumber informasi terdiri dari :

- **Media termasuk majalah-majalah mengenai industri dan jurnal**
- **Buku-buku acuan, misalnya Panduan Travel**
- **Asosiasi Industri dan Organisasi di daerah / wilayah yang bersangkutan**
- **Atraksi-atraksi wisata lokal**
- **Pengamatan dan Pengalaman Pribadi**
- **Data Komputer, termasuk internet, CD Rom.**
- **Surat Kabar lokal dan nasional**
- **Video, Slide dan Foto.**

Memperbaharui / Memutakhirkan Pengetahuan Lokal

Informasi yang sesuai dengan Kepariwisata dapat diperoleh melalui penelitian formal dan informal.

Penelitian Formal dapat dilakukan melalui sejumlah cara, termasuk lewat analisis tentang:

- Laporan-laporan /publikasi tentang asosiasi.
- Laporan – laporan Pemerintah
- Publikasi biro statistik
- Situs – situs internet
- Jurnal - jurnal
- Buku - buku

Penelitian Informal biasanya dilakukan melalui :

- Percakapan/perbincangan dengan seseorang atau orang-orang yang memiliki pengetahuan atau pengalaman yang relevan.
- Menonton program–program TV (Berita, film dokumenter).
- Menonton Video / CD ROM'S
- Informasi yang didapat dari rekan – rekan seprofesi atau dari para pelanggan (cerita, kabar angin / desas-desus, dan lain-lain).

Memperbaharui / Memutakhirkan Pengetahuan Lokal

Contoh – contoh metode penelitian, antara lain :

- **Membaca buku-buku panduan wisata**
- **Diskusi dengan rekan kerja/seprofesi**
- **Membaca brosur-brosur**
- **Membaca media perdagangan dan media umum**
- **Membangun jaringan kerjasama dengan rekan kerja**
- **Memperoleh atau memiliki pengalaman pertama dari sebuah produk atau suatu jasa pelayanan.**

Berpartisipasi dalam :

- **Program Pengenalan / Sosialisasi**
- **Pendidikan**
- **Loka Karya Internal**
- **Seminar**
- **Kegiatan Peluncuran / Pemuatahiran Produk.**

Formal

- **Membaca laporan-laporan dari pemerintah, misalnya dari departemen pariwisata dan kebudayaan.**
- **Membaca publikasi-publikasi mengenai industri pariwisata.**
- **Menonton program – program TV, Video.**
- **Mencari informasi dari internet**

Memperbaharui / Memutakhirkan Pengetahuan Lokal

Informasi yang telah diperbaharui (informasi terkini) harus diberitahukan kepada rekan – rekan kerja dan dipergunakan dalam aktivitas – aktivitas sehari-hari

Perihal tersebut membantu kita dalam :

- **Meningkatkan pengetahuan yang telah dimiliki.**
- **Menciptakan/memberikan niat yang baik diantara rekan kerja dan pelanggan.**
- **Meningkatkan efisiensi di kantor / tempat kerja.**
- **Meningkatkan kualitas informasi yang ada.**
- **Mengurangi beban kerja karyawan.**
- **Mempertinggi citra profesional perusahaan/ bisnis.**
- **Membuat orang-orang lebih sadar akan kebutuhan untuk selalu memutakhirkan / memperbaharui informasi.**

Memperbaharui/Memutakhirkan Pengetahuan Lokal

Saling memberi (saling tukar) informasi dapat dilakukan melalui:

- **Pertemuan-pertemuan antar karyawan**
- **Mengakses Laporan – laporan tertulis**
- **Diskusi Informal**
- **Seminar antar karyawan**
- **Distribusi:**
 - **Faksimili**
 - **Surat**
 - **Memo**
- **Menempatkan informasi (mungkin juga foto) pada papan pengumuman.**

Tugas 1

Sumber informasi di daerah setempat harus dikenal dan diperoleh secara tepat / benar.

Anda bekerja pada sebuah biro perjalanan di daerah Anda

Penyelian di kantor anda minta anda untuk mencari informasi tentang daerah Anda, agar kantor Anda mampu memberi jawaban / tanggapan terhadap permintaan pelanggan.

- Kenali sumber-sumber informasi yang sesuai dengan permintaan pelanggan.
- Cari informasi dengan cara yang tepat.

Mintalah agar pelatih / pengajar anda menilai kemampuan Anda dalam melakukan langkah-langkah diatas.

Tugas 2

Informasi dicatat dan disimpan untuk keperluan lain yang sesuai.

Anda telah mengumpulkan materi tentang daerah Anda seperti diminta Tugas 1.

- Jelaskan bagaimana Anda menyimpan informasi yang telah dikumpulkan di kantor biro perjalanan.
- Melaksanakan proses penyimpanan informasi.

Mintalah agar pelatih/ pengajar Anda menilai kemampuan Anda dalam melakukan langkah-langkah diatas.

Tugas 3

Informasi yang biasanya diminta oleh pelanggan harus dikenali dan diperoleh secara benar/tepat termasuk :

Anda bekerja pada agen wisata

Manajer Anda meminta agar anda meneliti sejumlah informasi tentang daerah lokal Anda.

Dengan mempergunakan metode – metode penelitian, temukanlah fakta-fakta terkini tentang hal-hal berikut :

- Deskripsi tentang atraksi dan fasilitas lokal / daerah.
- Lokasi
- Aksesibilitas
- Waktu operasi (waktu buka dan tutup)
- Harga/ tarif bagi orang dewasa, anak-anak dan group
- Keberadaan pramuwisata yang mampu berbahasa asing
- Permintaan – permintaan khusus pelanggan.

Tuliskan temuan-temuan Anda dalam suatu format laporan dan tunjukkan kepada pelatih Anda untuk diberikan tanggapan atau komentar.

Tugas 4

Penelitian Informal dan/atau formal digunakan untuk diperbaharui/memutakhirkan pengetahuan lokal.

Kantor anda perlu memperbaharui/memutakhirkan informasi di daerah lokal Anda.

- Daftar dan uraian langkah-langkah yang akan Anda ambil untuk melakukan perihal tersebut dengan mengacu pada sumber-sumber khusus.
- Lakukan proses yang telah anda Uraikan.
- Kenali metode penelitian yang Anda gunakan dan golongkan metode-metode tersebut apakah termasuk penelitian formal atau informal.

Mintalah agar pelatih/pengajar Anda menilai kemampuan Anda dalam melakukan langkah-langkah diatas.

Tugas 5

Pengetahuan yang telah diperbaharui/dimutakhirkan harus di bagi dengan para pelanggan dan rekan kerja/kolega dan dapat dipergunakan dalam aktivitas sehari – hari.

- Jelaskan mengapa Anda menunjukkan informasi baru mengenai atraksi/ produk kepada rekan kerja dan pelanggan.
- Demonstrasikan penggunaan informasi baru ini dalam aktivitas sehari-hari.

Mintalah agar pelatih/pengajar Anda menilai kemampuan Anda dalam melakukan langkah-langkah diatas.

Diskusikan proses penyelesaian tugas ini dan hasilnya kepada pelatih dan kelompok Anda.

Bagian 5 Bagaimana Cara Menilai Unit Ini

Apa arti Penilaian?

Penilaian adalah proses mengumpulkan bukti dan membuat keputusan tentang kemajuan untuk memenuhi criteria unjuk kerja yang sudah disusun dalam standar kompetensi. Tepatnya, penilaian dilakukan untuk mengetahui apakah kompetensi telah dicapai atau belum.

Penilaian mengidentifikasi lebih kepada pencapaian prestasi peserta pelatihan/siswa dari pada membandingkan kinerja siswa yang satu dengan yang lain.

Apa yang dimaksud dengan kompeten?

Pertanyaannya adalah "apa yang sebetulnya perlu dilakukan oleh seorang karyawan dalam pekerjaannya?" jawabannya itulah yang akan kami sebut sebagai "Kompeten". Menjadi kompeten dalam pekerjaan yang terkait dengan ketrampilan mengimplikasikan bahwa seseorang mampu untuk:

- Menampilkan tingkat ketrampilan yang dapat diterima
- Menyusun tugas-tugas yang dibutuhkan.
- Merespon dan bereaksi terhadap sesuatu yang salahsecara tepat
- Memenuhi perannya dalam ruang lingkup dalam pekerjaannya
- Menerapkan ketrampilan dan pengetahuannya kepada situasi yang baru.

Ketika anda menilai kompetensi ini anda harus mempertimbangkan seluruh persoalan yang tertera di atas untuk mencerminkan sifat nyata dari pekerjaan tersebut

Mutu para penilai

Unit ini harus dinilai oleh penilai yang bermutu, atau pelatih yang bermutu untuk dapat menilai.

Bagi para penilai yang bermutu, anda adapat memilih metode-metode yang ditawarkan dalam buku panduan ini atau menciptakan metode sendiri. Para penilai harus melihat panduan bukti dalam standar kompetensi sebelum memilih metode penilaian.

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

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

Hal ini tidaklah pantas untuk memberikan nilai angka sebagai tanda lulus, karena 30 % yang dianggap salah dari seorang calon mungkin merupakan bagian terpenting dari kompetensi siswa bersangkutan. Maka dari itu lebih baik menilai siswa dengan kata kompeten atau kompetensi yang harus dicapai.

Pengakuan kompetensi terakhir

Suatu system penilaian nasional yang terpadu menyediakan sebuah penghargaan untuk sebuah kompetensi terbaru, tanpa mengindahkan dimana kompetensi tersebut diperoleh. Penilaian menunjukkan bahwa seseorang dapat mencapai kompetensi dengan cara yang bervariasi termasuk kualifikasi sebelumnya atau pembelajaran informal

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

Penilaian

Penilaian Yang Disarankan Untuk Mengembangkan Dan Memutakhirkan Pengetahuan Lokal

Metode Pengumpulan Data yang diserahkan
Penilaian pelaksanaan praktek di lingkungan tempat kerja termasuk mengobservasi /mengamati siswa: <ul style="list-style-type: none">▪ Menyelesaikan proses-proses untuk memperoleh dan memperbaharui / memutakhirkan informasi lokal dan informasi tentang perusahaan.▪ Menanggapi informasi yang diminta dari pelanggan.
Keterangan pihak ketiga/pencangkupan dokumentasi fakta dapat diperoleh dari: <ul style="list-style-type: none">▪ Laporan rekan kerja atau penyelia (tertulis atau lisan)▪ Informasi yang bersumber dari calon▪ Rincian pelatihan sebelumnya, pengalaman kerja▪ Laporan pelanggan (tertulis atau lisan)▪ Data mengenai area lokal yang disimpan / dimiliki calon.
Dalam penilaian kerja, aktivitas-aktivitas yang disimulasikan dapat digunakan untuk memungkinkan trainee memberikan/menunjukkan bukti keterampilan yang dimiliki melalui pelaksanaan praktek, misalnya : <ul style="list-style-type: none">▪ Aktivitas yang memungkinkan calon untuk meneliti informasi lokal yang sesuai dengan tempat kerja khusus.▪ Bermain peran untuk mendemonstrasikan respon / tanggapan terhadap permintaan tertentu dari pelanggan.▪ Membuat simulasi lingkungan tempat kerja yang mengijinkan calon untuk memmutakhirkan pengetahuan lokal sebagai bagian dari tugas harian yang bersifat ganda dan bervariasi, misalnya : kebutuhan untuk menanggapi informasi yang diminta saat tamu check -in atau saat tamu menghidangkan(makanan / minuman) di restoran.

Contoh Peragaan Memainkan peran, Studi Kasus, proyek

Tugas Penilaian 1

Dua pelanggan dari luar negeri meminta anda memberikan penjelasan tentang beberapa atraksi lokal, dan mengatakan bahwa mereka sangat tertarik dengan budaya lokal, sejarah dan daerah-daerah alami. Berbincanglah dengan mereka mengenai sejarah dan budaya daerah anda, dan berikan sekurang-kurangnya 4 hal untuk dilihat dan dilakukan, dan juga informasi tentang bagaimana mereka bisa mengatur aktivitas-aktivitas yang akan dilakukan.

Tugas Penilaian 2

Perusahaan anda memajang rak yang berisi informasi tentang sesuatu yang dapat dikunjungi/dilihat dan dilakukan didaerah setempat. Rak ini juga berisi brosur dari perusahaan lain dan leaflet dari perusahaan anda. Rak ini perlu diperbaharui/dimutakhirkan dengan mengisi informasi-informasi terkini, dan hal ini memerlukan waktu 7 hari. Kerjakan hal-hal seperti: informasi apa yang perlu dicari, kemudian mencari informasi tersebut, memperbaharui leaflet, mencetak copi, dan kemudian menunjukkan kepada rekan kerja apa yang telah anda lakukan.

Tugas Penilaian 3

Pilih sebuah kota untuk daerah yang sama sekali tidak anda ketahui. Anda segera akan pergi ke kota atau kedaerah ini untuk suatu wawancara disebuah resor, dan Anda tahu bahwa bagian dari wawancara tersebut mencangkup kelengkapan (fasilitas) resor dan informasi tentang daerah lokal bagi pelanggan. Lakukan persiapan untuk wawancara tersebut dan buat garis besar bagaimana anda akan melakukannya.

Tugas Penilaian 4

Kembangkan “ lembar kerja/tugas” yang menguraikan tentang transportasi dan hal-hal yang bisa dilihat/dikunjungi dan dilakukan di daerah lokal anda.

Pertanyaan Harus Difokuskan pada:

Teknik dan Proses

Tugas Penilaian 5

Bagaimana anda mencari informasi di daerah lokal anda dan tipe penelitian formal atau tipe penelitian informal apa yang akan digunakan?

Tugas Penilaian 6

Bagaimana anda meyakinkan/memastikan bahwa anda tetap melakukan perubahan-perubahan untuk memutakhirkan aktivitas-aktivitas di kantor Anda dan di daerah Anda?

Pengetahuan penunjang

Tugas Penilaian 7

Tipe-tipe informasi apa saja yang diperlukan pelanggan tentang perusahaan dan daerah lokal Anda, dan dimana Anda akan menemukan informasi tersebut?

Pengorganisasian dan Perencanaan

Tugas Penilaian 8

Bagaimana anda mengorganisasikan proses pemerolehan informasi tentang daerah lokal anda?

Komunikasi Dengan Pihak Lain

Tugas Penilaian 9

Mengapa Anda harus membagi informasi tentang perusahaan dan daerah Anda kepada rekan kerja dan pelanggan, dan bagaimana Anda meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan Anda?

Pemecahan Masalah

Tugas Penilaian 10

Bagaimana sikap anda jika seseorang pelanggan menanyakan tentang daerah lokal Anda, dan Anda tidak mengetahui jawabannya ?

Kesehatan dan Keamanan

Tugas penilaian 11

Persoalan-persoalan kesehatan dan keamanan yang bagaimana yang perlu anda pertimbangkan jika seorang pelanggan menanyakan tentang berjalan kaki di daerah Anda?

Daftar yang perlu dimiliki seorang penilai untuk Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Lokal	
Nama Calon :	Nama Penilai :
Apakah calon telah memperlihatkan bukti yang cukup untuk menunjukkan bahwa ia dapat	Catatan
Menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang diberikan yang berhubungan dengan unit-unit lain. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unit ini merupakan penunjang yang efektif untuk unit-unit lain. 	
Menjabarkan pengetahuan tentang: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uraikan sumber-sumber informasi untuk pengetahuan lokal. 	
Perlihatkan keterampilan teknis/prosedur untuk standar yang diperlukan oleh perusahaan, termasuk penggunaan alat secara benar untuk: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengenal sumber-sumber informasi tentang perusahaan, atraksi lokal, transportasi lokal dan adat – istiadat ▪ Memperoleh informasi ▪ Mencatat informasi yang sesuai 	
Merencanakan dan mengorganisasikan aktivitas secara efektif <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memperoleh informasi dalam waktu yang tepat. ▪ Menjaga informasi untuk kegunaan yang terus-menerus dalam aktivitas sehari-hari. ▪ Kenali mengapa dan dimana pengetahuan lokal perlu dimutakhirkan. ▪ Masukkan pengetahuan lokal kedalam aktivitas sehari-hari. 	
Bekerja dan berkomunikasi dengan rekan kerja dan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> ▪ Berkomunikasi dengan sopan dan ramah. ▪ Tanggap terhadap pelanggan yang minta informasi tentang daerah lokal anda. ▪ Berbagi informasi tentang perusahaan dan daerah lokal Anda dengan rekan kerja. 	
Tanggul terhadap masalah – masalah yang terjadi dalam aktivitas kerja Anda <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menangani situasi dimana informasi yang diminta tidak segera diketahui. 	
Masukkan prosedur- prosedur kesehatan dan keamanan <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pastikan bahwa pengetahuan tentang daerah lokal meliputi persoalan-persoalan kesehatan dan keamanan yang perlu disampaikan kepada pelanggan. 	

Lembar Penilaian Kompetensi

Unit: PARUJPFPG14C

Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Lokal

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 tentang hasil penilaian dan alasan-alasan keputusan tersebut	Tandatangan penilai: Tanggal:
Saya telah diinformasikan tentang hasil penilaian dan alasan-alasan keputusan tersebut	Tandatangan siswa: Tanggal: