



**MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR KEP. 57 / MEN/ III /2009

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
SEKTOR PARIWISATA BIDANG KEPEMANDUAN WISATA**

MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa dalam rangka sertifikasi kompetensi kerja dan pengembangan pendidikan dan pelatihan kerja berbasis kompetensi di Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Wisata, perlu menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Wisata dengan Keputusan Menteri;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
3. Keputusan Presiden Nomor 187/M Tahun 2004 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 31/P Tahun 2007;
4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER. 21/MEN/X/2007 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.

Memperhatikan : 1. Hasil Konvensi Nasional RSKKNI Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Wisata yang diselenggarakan tanggal 13 Desember 2007 bertempat di Jakarta;
2. Surat Dirjen Pengembangan Destinasi Pariwisata Nomor: PW.101/III/DPDP/DKP/2009 tanggal 4 Februari 2009 perihal penetapan SKKNI Pariwisata.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Wisata, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Menteri ini.

- KEDUA** : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU berlaku secara nasional dan menjadi acuan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kerja serta uji kompetensi dalam rangka sertifikasi kompetensi.
- KETIGA** : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU ditinjau setiap lima tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KEEMPAT** : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 5 Maret 2009

**MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA,**


Dr. Ir. ERMAN SUPARNO, MBA., M.Si.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR KEP. 57 / MEN / III / 2009

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
SEKTOR PARIWISATA BIDANG KEPEMANDUAN WISATA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk menyiapkan sumber daya manusia (SDM) yang bermutu sesuai dengan tuntutan kebutuhan tenaga profesional di bidang Kepemanduan Wisata, maka diperlukan adanya kerja sama antara instansi pemerintah, dunia usaha/industri dengan lembaga pendidikan dan pelatihan baik pendidikan formal, informal maupun pendidikan yang dikelola oleh industri itu sendiri. Bentuk kerjasama dapat berupa pemberian data kualifikasi kerja yang dibutuhkan oleh instansi pemerintah dan industri/pelaku usaha sehingga lembaga pendidikan dan pelatihan dapat menyediakan tenaga lulusannya yang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan. Hasil kerjasama tersebut dapat menghasilkan standar kebutuhan kualifikasi.

Standar kebutuhan kualifikasi SDM tersebut diwujudkan ke dalam Standar Kompetensi Kerja yang merupakan refleksi atas kompetensi yang diharapkan dimiliki orang-orang atau seseorang yang akan bekerja di bidang tersebut. Di samping itu standar tersebut harus memiliki ekivalen dan kesetaraan dengan standar-standar relevan yang berlaku pada sektor industri di negara lain bahkan berlaku secara internasional, sehingga akan memudahkan tenaga-tenaga profesi Indonesia untuk bekerja di manca negara.

Adanya standar kompetensi kerja perlu didukung oleh suatu pedoman untuk penerapan standar kompetensi, sistem akreditasi dan sertifikasi serta pembinaan dan pengawasan penerapan kegiatan standar kompetensi, yang keseluruhannya perlu tertuang dalam suatu sistem standardisasi kompetensi nasional. Dalam rangka mendukung peningkatan profesionalisme sumber daya manusia yaitu untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing, pelayanan kepada masyarakat, perlindungan kepada pengusaha dan pekerja serta konsumen, maka kegiatan di bidang standardisasi perlu lebih ditingkatkan.

Standar ini dirumuskan dengan menggunakan acuan:

- 1 Undang-undang Nomor 9 tahun 1990 tentang Kepariwisata
- 2 Undang-undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

- 3 Peraturan Pemerintah Nomor 38 / 2007
- 4 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP)
- 5 Kepmen Nomor KM 082/PW/PW.102/MPPT88 tentang Pramuwisata dan Pengatur Wisata
- 6 Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : Per. 21/Men/X/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia

B. Tujuan

Penyusunan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Kepemanduan Wisata mempunyai tujuan yaitu sebagai acuan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bergerak dalam bidang keahlian Pemanduan tersebut di atas sesuai dengan kebutuhan masing-masing pihak (institusi pendidikan/pelatihan, dunia usaha/industri dan penyelenggara pengujian dan sertifikasi). Selain daripada itu, penyusunan standar juga bertujuan untuk mendapatkan pengakuan tenaga kerja secara nasional dan internasional.

C. Pengertian Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)

Kompetensi adalah kemampuan individual/orang perorangan untuk mengerjakan suatu tugas/ pekerjaan yang dilandasi oleh ilmu pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja, sesuai unjuk kerja yang dipersyaratkan.

Standar kompetensi merupakan pernyataan mengenai pelaksanaan tugas/pekerjaan di tempat kerja yang digambarkan dalam bentuk hasil keluaran (*output*):

- Apa yang diharapkan dapat dilakukan oleh pekerja
- Tingkat kesempurnaan pelaksanaan kerja yang diharapkan dari pekerja.
- Bagaimana menilai bahwa kemampuan pekerja telah berada pada tingkat yang diharapkan.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian, serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Standar Kompetensi tidak berarti hanya kemampuan menyelesaikan suatu tugas, tetapi dilandasi pula oleh bagaimana dan mengapa tugas itu dikerjakan. Standar kompetensi meliputi faktor-faktor yang mendukung, seperti pengetahuan dan kemampuan untuk mengerjakan suatu tugas dalam kondisi normal di tempat kerja serta kemampuan mentransfer dan menerapkan kemampuan dan pengetahuan pada situasi dan lingkungan yang berbeda. Standar Kompetensi merupakan rumusan tentang kemampuan yang harus dimiliki seseorang/orang perorangan untuk melakukan suatu tugas/pekerjaan yang dilandasi oleh ilmu pengetahuan, keterampilan dan didukung sikap kerja, serta penerapannya sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan.

Dengan dikuasainya standar kompetensi tersebut oleh seseorang/orang perorangan, maka yang bersangkutan akan memahami:

- Bagaimana mengerjakan suatu tugas/pekerjaan.
- Bagaimana mengorganisasikannya agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan.
- Apa yang harus dilakukan, bilamana terjadi sesuatu yang berbeda dengan rencana semula.
- Bagaimana menggunakan kemampuan yang dimilikinya untuk memecahkan masalah dan atau melaksanakan tugas/pekerjaan dengan kondisi yang berbeda.

D. PENGGUNAAN SKKNI

Dalam pembinaan, peningkatan dan pengembangan kualitas tenaga kerja Indonesia sangat membutuhkan adanya SKKNI. Lembaga Pelatihan Tenaga Kerja, Lembaga DIKLAT Profesi dan Lembaga Sertifikasi Profesi bersama-sama dengan pengguna jasa/industri dapat melakukan kesepakatan untuk menggunakan SKKNI sebagai standar kompetensi yang dipergunakan untuk penyelenggaraan program pelatihan kerja dan peningkatan kualitas/ kompetensi tenaga kerja di Indonesia sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan dunia usaha.

Adapun kegunaan SKKNI dalam memenuhi kebutuhan dalam pembinaan, peningkatan dan pengembangan kualitas tenaga kerja Indonesia antara lain :

1. Lembaga/ Institusi Pendidikan dan Pelatihan Kerja
 - a. Memberikan informasi untuk pengembangan program kurikulum dan silabus.
 - b. Menjadi acuan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kerja, penilaian peserta pelatihan/ pekerja berpengalaman melalui uji kompetensi dan sertifikasi.
2. Pasar Kerja dan Dunia Usaha/ Industri Serta Pengguna Tenaga Kerja
 - a. Membantu dalam proses rekrutmen tenaga kerja
 - b. Membantu penilaian unjuk kerja.
 - c. Membantu pembuatan uraian jabatan pekerjaan/ keahlian tenaga kerja.
 - d. Membantu pengembangan program pelatihan kerja spesifik berdasarkan kebutuhan spesifik pasar kerja dan dunia usaha/ industri.

3. Lembaga/ Institusi Penyelenggara Sertifikasi Profesi
 - a. Menjadi acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi dan kompetensi (Skema Sertifikasi) sesuai dengan kualifikasi kompetensinya/ level atau klastering sertifikasi kompetensi.
 - b. Menjadi acuan penyelenggaraan kelembagaan dari LSP di Indonesia.

Standar Kompetensi dapat dimanfaatkan pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan, Perusahaan dan Lembaga Sertifikasi Kompetensi personel.

- Pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan :
Standar Kompetensi dimanfaatkan sebagai acuan dalam penyusunan kurikulum dan pengembangan pengajaran. Serta sekaligus mendorong konsistensi dalam penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan, dan penetapan Kualifikasi Pendidikan dan atau Pelatihan.
- Pada Dunia Usaha/Perusahaan :
Standar Kompetensi dimanfaatkan sebagai alat manajemen, terutama dalam :
 - Menentukan organisasi kerja dan perancangan jabatan.
 - Membantu dalam evaluasi/penilaian karyawan dan pengembangannya.
 - Membantu dalam rekrutmen
 - Mengembangkan program Pelatihan yang khas/spesifik sesuai kebutuhan Perusahaan.
- Pada Lembaga Sertifikasi Kompetensi Personel,
Standar Kompetensi dimanfaatkan sebagai acuan dalam penyusunan:
 - Klasifikasi dan Kualifikasi
 - Kriteria pengujian dan instrumen/alat ukur pengujian.

E. Format Standar Kompetensi

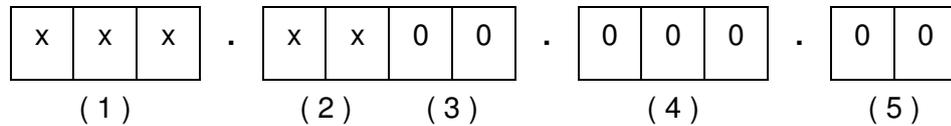
Struktur Standar kompetensi model *Regional Model of Competencies Standards* pada setiap unit kompetensi minimal memuat unsur-unsur sebagai berikut :

- Kode Unit
- Judul Unit
- Deskripsi Unit
- Elemen
- Kriteria Unjuk Kerja
- Batasan Variabel
- Panduan Penilaian

Pada rumusan Unit kompetensi juga dimasukkan Level dan Level terhadap Kompetensi Kunci.

1. Kode Unit Kompetensi

Kode unit kompetensi mengacu kepada kodifikasi yang memuat sektor, sub sektor/bidang, kelompok unit kompetensi, nomor urut unit kompetensi dan versi, yaitu :



- a) Sektor/Bidang Lapangan Usaha :
Untuk sektor (1) mengacu kepada Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), diisi dengan 3 huruf kapital dari nama sektor/bidang lapangan usaha.
- b) Sub Sektor/Sub Bidang Lapangan Usaha :
Untuk sub sektor (2) mengacu kepada Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), diisi dengan 2 huruf kapital dari nama Sub Sektor/Sub Bidang.
- c) Kelompok Unit Kompetensi :
Untuk kelompok kompetensi (3), diisi dengan 2 digit angka untuk masing-masing kelompok, yaitu :
- 01 : Untuk kode Kelompok unit kompetensi umum (general)
 - 02 : Untuk kode Kelompok unit kompetensi inti (fungsional).
 - 03 : Untuk kode kelompok unit kompetensi khusus (spesifik)
 - 04 : Untuk kode kelompok unit kompetensi pilihan (optional)
- d) Nomor urut unit kompetensi
Untuk nomor urut unit kompetensi (4), diisi dengan nomor urut unit kompetensi dengan menggunakan 3 digit angka, mulai dari angka 001, 002, 003 dan seterusnya pada masing-masing kelompok unit kompetensi. Nomor urut unit kompetensi ini disusun dari angka yang paling rendah ke angka yang lebih tinggi. Hal tersebut untuk menggambarkan bahwa tingkat kesulitan jenis pekerjaan pada unit kompetensi yang paling sederhana tanggung jawabnya ke jenis pekerjaan yang lebih besar tanggung jawabnya, atau dari jenis pekerjaan yang paling mudah ke jenis pekerjaan yang lebih kompleks.
- e) Versi unit kompetensi
Versi unit kompetensi (5), diisi dengan 2 digit angka, mulai dari angka 01, 02 dan seterusnya. Versi merupakan urutan penomoran terhadap urutan penyusunan/penetapan unit kompetensi dalam penyusunan standar kompetensi, apakah standar kompetensi tersebut disusun merupakan yang pertama kali, revisi dan atau seterusnya.

2. Judul Unit Kompetensi

Judul unit kompetensi, merupakan bentuk pernyataan terhadap tugas/pekerjaan yang akan dilakukan, menggunakan kalimat aktif yang diawali dengan kata kerja aktif dan terukur.

- Kata kerja aktif yang digunakan dalam penulisan judul unit kompetensi contohnya : memperbaiki, mengoperasikan, melakukan, melaksanakan, menjelaskan, mengkomunikasikan, menggunakan, melayani, merawat, merencanakan, membuat dan lain-lain.
- Kata kerja aktif yang digunakan dalam penulisan judul unit kompetensi sedapat mungkin dihindari penggunaan kata kerja seperti : memahami, mengetahui, menerangkan, mempelajari, menguraikan, mengerti.

3. Diskripsi Unit Kompetensi

Diskripsi unit kompetensi merupakan bentuk kalimat yang menjelaskan secara singkat isi dari judul unit kompetensi yang mendiskripsikan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyelesaikan satu tugas pekerjaan yang dipersyaratkan dalam judul unit kompetensi.

4. Elemen Kompetensi

Elemen kompetensi adalah merupakan bagian kecil dari unit kompetensi yang mengidentifikasi aktivitas yang harus dikerjakan untuk mencapai unit kompetensi tersebut. Elemen kompetensi ditulis menggunakan kalimat aktif dan jumlah elemen kompetensi untuk setiap unit kompetensi terdiri dari 2 sampai 5 elemen kompetensi.

Kandungan dari keseluruhan elemen kompetensi pada setiap unit kompetensi harus mencerminkan unsur : "merencanakan, menyiapkan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan".

5. Kriteria Unjuk Kerja

Kriteria unjuk kerja merupakan bentuk pernyataan yang menggambarkan kegiatan yang harus dikerjakan untuk memperagakan hasil kerja/karya pada setiap elemen kompetensi. Kriteria unjuk kerja harus mencerminkan aktivitas yang dapat menggambarkan 3 aspek yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja. Untuk setiap elemen kompetensi dapat terdiri dari 2 sampai 5 kriteria unjuk kerja dan dirumuskan dalam kalimat terukur dengan bentuk pasif.

Pemilihan kosakata dalam menulis kalimat KUK harus memperhatikan keterukuran aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, yang ditulis dengan memperhatikan level taksonomi Bloom dan pengembangannya yang terkait dengan aspek-aspek psikomotorik, kognitif dan afektif sesuai dengan tingkat kesulitan pelaksanaan tugas pada tingkatan/urutan unit kompetensi.

6. Batasan Variabel

Batasan variabel untuk unit kompetensi minimal dapat menjelaskan :

- a) Kontek variabel yang dapat mendukung atau menambah kejelasan tentang isi dari sejumlah elemen unit kompetensi pada satu unit kompetensi tertentu, dan kondisi lainnya yang diperlukan dalam melaksanakan tugas.
- b) Perlengkapan yang diperlukan seperti peralatan, bahan atau fasilitas dan materi yang digunakan sesuai dengan persyaratan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan unit kompetensi.
- c) Tugas yang harus dilakukan untuk memenuhi persyaratan unit kompetensi.

- d) Peraturan-peraturan yang diperlukan sebagai dasar atau acuan dalam melaksanakan tugas untuk memenuhi persyaratan kompetensi.

7. Panduan Penilaian

Panduan penilaian ini digunakan untuk membantu penilai dalam melakukan penilaian/pengujian pada unit kompetensi antara lain meliputi :

- a. Penjelasan tentang hal-hal yang diperlukan dalam penilaian antara lain : prosedur, alat, bahan dan tempat penilaian serta penguasaan unit kompetensi tertentu, dan unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya sebagai persyaratan awal yang diperlukan dalam melanjutkan penguasaan unit kompetensi yang sedang dinilai serta keterkaitannya dengan unit kompetensi lain.
- b. Kondisi pengujian merupakan suatu kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi kerja, dimana, apa dan bagaimana serta lingkup penilaian mana yang seharusnya dilakukan, sebagai contoh pengujian dilakukan dengan metode test tertulis, wawancara, demonstrasi, praktek di tempat kerja dan menggunakan alat simulator.
- c. Pengetahuan yang dibutuhkan, merupakan informasi pengetahuan yang diperlukan untuk mendukung tercapainya kriteria unjuk kerja pada unit kompetensi tertentu.
- d. Keterampilan yang dibutuhkan, merupakan informasi keterampilan yang diperlukan untuk mendukung tercapainya kriteria unjuk kerja pada unit kompetensi tertentu.
- e. Aspek kritis merupakan aspek atau kondisi yang harus dimiliki seseorang untuk menemukan sikap kerja untuk mendukung tercapainya kriteria unjuk kerja pada unit kompetensi tertentu.

8. Kompetensi Kunci

Yang dimaksud dengan Kompetensi Kunci adalah keterampilan umum atau generik yang diperlukan agar kriteria unjuk kerja tercapai pada tingkatan kinerja yang dipersyaratkan untuk peran / fungsi pada suatu pekerjaan.

Kompetensi kunci merupakan persyaratan kemampuan yang harus dimiliki seseorang untuk mencapai unjuk kerja yang dipersyaratkan dalam pelaksanaan tugas pada unit kompetensi tertentu, yang terdistribusi dalam 7 (tujuh) kriteria kompetensi kunci yaitu :

- 1) Mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisir informasi.
- 2) Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide
- 3) Merencanakan dan mengorganisir aktivitas/kegiatan.
- 4) Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok
- 5) Menggunakan ide-ide dan teknik matematika
- 6) Memecahkan masalah
- 7) Menggunakan teknologi

Penjelasan dari Kompetensi kunci tersebut adalah sebagai berikut :

- **Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi**, artinya dapat mencari, mengelola, dan memilah informasi secara teratur untuk memilih apa yang

dibutuhkan, dan menyajikannya dengan tepat; mengevaluasi informasi yang diperoleh beserta sumber.sumbernya dan metoda yang digunakan untuk memperolehnya.

- **Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi**, artinya dapat berkomunikasi dengan orang lain dengan baik menggunakan pidato, tulisan, grafik dan cara-cara non verbal lain.
- **Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas**, artinya dapat merencanakan dan mengelola sendiri aktifitas kerja, termasuk penggunaan waktu dan sumber daya dengan sebaik-baiknya serta menentukan prioritas dan memantau sendiri pekerjaan dilakukan.
- **Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok**, artinya kompetensi seseorang untuk dapat rukun dengan orang lain secara pribadi atau kelompok termasuk bekeja dengan baik sebagai anggota kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Situasi dimana kompetensi kunci ini dibutuhkan misalnya bekerja sebagai anggota tim.
- **Menggunakan ide-ide dan teknik matematika**, artinya dapat memakai ide-ide matematika, seperti angka dan ruang; serta teknik matematika, seperti perhitungan dan perkiraan untuk tujuan-tujuan praktis, Contoh penggunaan kompetensi kunci ini diantaranya mengecek perhitungan.
- **Memecahkan masalah**, artinya dapat menggunakan strategi penyelesaian masalah dengan arah yang jelas, baik dalam keadaan di mana masalah serta penyelesaian yang diinginkan jelas terlihat maupun dalam situasi dimana diperlukan pemikiran yang mendalam serta pendekatan yang kreatif untuk memperoleh hasil. Situasi dimana kompetensi kunci ini dibutuhkan misalnya dalam mengidentifikasi alternatif penyelesaian terhadap keluhan atas lambannya kinerja sistem informasi teknologi yang baru.
- **Menggunakan teknologi**, artinya dapat menggunakan teknologi dan mengoperasikan alat-alat teknologi dengan pemahaman prinsip-prinsip ilmu dan teknologi yang cukup untuk mencoba dan beradaptasi dengan sistem. Kompetensi kunci ini misalnya kemampuan untuk mengoperasikan komputer.

Gradasi Kompetensi Kunci

Selanjutnya ketujuh kompetensi kunci tersebut, ditentukan tingkat/ gradasinya berdasarkan kemampuan dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan sesuai dengan tingkat kesulitan dan atau kompleksitas pekerjaan.

Tingkat atau gardasi dari kompetensi kunci tersebut dibagi menjadi tiga tingkatan / level, sebagaimana tabel dibawah ini.

1. Tabel Gradasi Kompetensi Kunci

Kompetensi Kunci	Level/Tingkat I "Melakukan Kegiatan"	Level/Tingkat 2 "Mengelola Kegiatan"	Level/Tingkat 3 "Mengevaluasi dan Memodifikasi Proses"
1. Mengumpulkan, menganalisa	Mengakses dan merekam dari	Mengakses, memilih&merekam	Mengakses, mengevaluasi,

dan mengorganisasikan informasi	satu sumber	lebih dari satu sumber	mengorganisasikan berbagai sumber
2. mengkoordinasikan ide dan informasi	Pengaturan sederhana yang telah lazim/familier	Berisi hal yang kompleks	Mengakses, mengevaluasi dan mengorganisasikan berbagai sumber
3. Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	Di bawah pengawasan atau supervisi	Dengan bimbingan /panduan	Inisiasi mandiri dan mengevaluasi kegiatan kompleks dan cara mandiri
4. Bekerjasama dengan orang lain & kelompok	Kegiatan-kegiatan yang sudah dipahami/aktivitas rutin	Membantu merumuskan tujuan	Berkolaborasi dalam melakukan kegiatan-kegiatan yang kompleks
5. Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	Tugas-tugas yang sederhana dan telah ditetapkan	Memilih ide dan teknik yang tepat untuk tugas yang kompleks	Berkolaborasi dalam menyelesaikan tugas yang kompleks
6. Memecahkan masalah	Rutin di bawah pengawasan	Rutin dan dilakukan sendiri berdasarkan pada panduan	Problem/masalah yang kompleks dengan menggunakan pendekatan yang sistematis, serta mampu mengatasi problemnya
7. Menggunakan teknologi	Membuat kembali/ memproduksi / memberikan jasa/ yang berulang pada tingkat dasar.	Mengkonstruksi, mengorganisasikan atau menjalankan produk atau jasa	Merancang, menggabungkan atau memodifikasi produk atau jasa.

F. Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI)

1. Kerangka Kualifikasi

Kerangka kualifikasi adalah suatu kerangka kerja (framework) dari sistem sertifikasi yang dapat menyandingkan dan mengintegrasikan sistem

sertifikasi bidang higiene industri dengan sistem pendidikan dan pelatihan dalam rangka pemberian pengakuan terhadap kompetensi tenaga kerja.

Dalam rangka untuk menyandingkan antar sistem tersebut, KKNi dideskripsikan ke dalam matrik penjenjangan. Dengan penjenjangan, unit-unit kompetensi yang telah tersusun dapat dipaketkan atau dikemas kedalam kualifikasi sesuai dengan kebutuhan di industri.

Pemaketan / pengemasan unit-unit kompetensi sesuai dengan jenjang pekerjaan, level sertifikat maupun kualifikasi pendidikan, didasarkan atas beberapa pertimbangan. Pertimbangan tersebut mencakup antara lain : hasil identifikasi judul dan jumlah kebutuhan unit kompetensi berdasarkan pada kelompok unitnya, lama waktu pengalaman kerja (bila diperlukan/dipersyaratkan) dan persyaratan lainnya.

Berdasarkan pada deskripsi masing-masing kualifikasi, unit-unit kompetensi dipaketkan berdasarkan pada analisis karakteristik masing-masing unit mencakup:

- Kelompok umum, inti dan pilihan
- Tingkat (level) kompetensi kunci yang dimiliki
- Tingkat kesulitan yang tertuang dalam KUK

. Tanggung jawab dan persyaratan yang tersirat dan tersurat pada uraian batasan variabel.

2. Rumusan KKNi

KUALIFIKASI	PARAMETER		
	KEGIATAN	PENGETAHUAN	TANGGUNG JAWAB
I	Melaksanakan kegiatan: <ul style="list-style-type: none"> • Lingkup terbatas • Berulang dan sudah biasa. • Dalam konteks yang terbatas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengungkap kembali. • Menggunakan pengetahuan yang terbatas. • Tidak memerlukan gagasan baru. 	<ul style="list-style-type: none"> • Terhadap kegiatan sesuai arahan. • Dibawah pengawasan langsung. • Tidak ada tanggung jawab terhadap pekerjaan orang lain.
II	Melaksanakan kegiatan: <ul style="list-style-type: none"> • Lingkup agak luas. • Mapan dan sudah biasa. • Dengan pilihan-pilihan yang terbatas terhadap 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan pengetahuan dasar operasional. • Memanfaatkan informasi yang tersedia. • Menerapkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Terhadap kegiatan sesuai arahan. • Dibawah pengawasan tidak langsung dan pengendalian mutu. • Punya tanggung jawab terbatas

KUALIFIKASI	PARAMETER		
	KEGIATAN	PENGETAHUAN	TANGGUNG JAWAB
	sejumlah tanggapan rutin.	<p>pemecahan masalah yang sudah baku.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memerlukan sedikit gagasan baru. 	<p>terhadap kuantitas dan mutu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain.
III	<p>Melaksanakan kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam lingkup yang luas dan memerlukan keterampilan yang sudah baku. • Dengan pilihan-pilihan terhadap sejumlah prosedur. • Dalam sejumlah konteks yang sudah biasa 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan pengetahuan-pengetahuan teoritis yang relevan. • Menginterpretasikan informasi yang tersedia. • Menggunakan perhitungan dan pertimbangan. • Menerapkan sejumlah pemecahan masalah yang sudah baku. 	<ul style="list-style-type: none"> • Terhadap kegiatan sesuai arahan dengan otonomi terbatas. • Dibawah pengawasan tidak langsung dan pemeriksaan mutu • Bertanggungjawab secara memadai terhadap kuantitas dan mutu hasil kerja. • Dapat diberi tanggung jawab terhadap hasil kerja orang lain.
IV	<p>Melakukan kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam lingkup yang luas dan memerlukan keterampilan penalaran teknis. • Dengan pilihan-pilihan yang banyak terhadap sejumlah prosedur. • Dalam berbagai konteks yang sudah biasa maupun yang tidak biasa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan basis pengetahuan yang luas dengan mengaitkan sejumlah konsep teoritis. • Membuat interpretasi analitis terhadap data yang tersedia. • Pengambilan keputusan berdasarkan kaidah-kaidah yang berlaku. • Menerapkan sejumlah pemecahan masalah yang 	<ul style="list-style-type: none"> • Terhadap kegiatan yang direncanakan sendiri. • Dibawah bimbingan dan evaluasi yang luas. • Bertanggung jawab penuh terhadap kuantitas dan mutu hasil kerja. • Dapat diberi tanggungjawab terhadap kuantitas dan mutu hasil kerja orang lain.

KUALIFIKASI	PARAMETER		
	KEGIATAN	PENGETAHUAN	TANGGUNG JAWAB
		bersifat inovatif terhadap masalah-masalah yang konkrit dan kadang-kadang tidak biasa	
V	<p>Melakukan kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam lingkup yang luas dan memerlukan keterampilan penalaran teknis khusus (spesialisasi). • Dengan pilihan-pilihan yang sangat luas terhadap sejumlah prosedur yang baku dan tidak baku. • Yang memerlukan banyak pilihan prosedur standar maupun non standar. • Dalam konteks yang rutin maupun tidak rutin. 	<ul style="list-style-type: none"> • Menerapkan basis pengetahuan yang luas dengan pendalaman yang cukup di beberapa area. • Membuat interpretasi analitik terhadap sejumlah data yang tersedia yang memiliki cakupan yang luas. • Menentukan metoda-metoda dan procedure yang tepat-guna, dalam pemecahan sejumlah masalah yang konkrit yang mengandung unsur-unsur teoritis. 	<p>Melakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kegiatan yang diarah-kan sendiri dan kadang-kadang memberikan arahan kepada orang lain. • Dengan pedoman atau fungsi umum yang luas. • Kegiatan yang memerlukan tanggung jawab penuh baik sifat, jumlah maupun mutu dari hasil kerja. • Dapat diberi tanggungjawab terhadap pencapaian hasil kerja
VI	<p>Melakukan kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam lingkup yang sangat luas dan memerlukan keterampilan penalaran teknis 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan pengetahuan khusus yang mendalam pada beberapa bidang. 	<p>Melaksanakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengelolaan kegiatan/proses kegiatan. • Dengan parameter

KUALIFIKASI	PARAMETER		
	KEGIATAN	PENGETAHUAN	TANGGUNG JAWAB
	<p>khusus.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dengan pilihan-pilihan yang sangat luas terhadap sejumlah prosedur yang baku dan tidak baku serta kombinasi prosedur yang tidak baku. Dalam konteks rutin dan tidak rutin yang berubah-ubah sangat tajam. 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan analisis, mem-format ulang dan mengevaluasi informasi-informasi yang cakupannya luas. Merumuskan langkah-langkah pemecahan yang tepat, baik untuk masalah yang konkrit maupun abstrak. 	<p>yang luas untuk kegiatan-kegiatan yang sudah tertentu</p> <ul style="list-style-type: none"> Kegiatan dengan penuh akuntabilitas untuk menentukan tercapainya hasil kerja pribadi dan atau kelompok. Dapat diberi tanggungjawab terhadap pencapaian hasil kerja organisasi.
VII	<p>Mencakup keterampilan, pengetahuan dan tanggungjawab yang memungkinkan seseorang untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> Menjelaskan secara sistematis dan koheren atas prinsip-prinsip utama dari suatu bidang dan, Melaksanakan kajian, penelitian dan kegiatan intelektual secara mandiri disuatu bidang, menunjukkan kemandirian intelektual serta analisis yang tajam dan komunikasi yang baik. 		
VIII	<p>Mencakup keterampilan, pengetahuan dan tanggungjawab yang memungkinkan seseorang untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> Menunjukkan penguasaan suatu bidang dan, Merencanakan dan melaksanakan proyek penelitian dan kegiatan intelektual secara original berdasarkan standar-standar yang diakui secara internasional. 		
IX	<p>Mencakup keterampilan, pengetahuan dan tanggungjawab yang memungkinkan seseorang untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> Menyumbangkan pengetahuan original melalui penelitian dan kegiatan intelektual yang dinilai oleh ahli independen berdasarkan standar internasional 		

G. Kelompok Kerja Nasional

Untuk menetapkan kelompok kerja penyusun RSKKNI yang dibentuk oleh Departemen Teknis Pembina Sektor sebagai berikut.

1. Komite RSKKNI

NO	NAMA	JABATAN DI INSTANSI	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	2	3	4	5
1.	Sambudjo Parikesit	Dirjen Pengembangan Destinasi Pariwisata	Pengarah	
2.	Endang Martani	Direktur Standardisasi Pariwisata	Penanggungjawab	
3.	Rinto Taufik Simbolon	Kasubdit Standar Kompetensi Pariwisata	Ketua	
4.	Lucky Sunarwati	Kasi Evaluasi Standar Kompetensi BNSP	Sekretaris	
5.	Tetty Ariyanto		Anggota	
6.	Heben Ezer	LSPI	Anggota	
7.	Tigor Tambunan	DPD HPI DKI	Anggota	
8.	Muchlis	DPP HPI	Anggota	
9.	Ambar Rukmi	Kasi Standar Kompetensi	Anggota	

2. Tim Penyusun SKKNI

NO	NAMA	JABATAN DI INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4

1.	Sambudjo Parikesit	Dirjen Pengembangan Destinasi Pariwisata	Pengarah
2.	Endang Martani	Direktur Standardisasi Pariwisata	Tim Teknis
3.	Rinto Taufik Simbolon	Kasubdit Standar Kompetensi Pariwisata	Tim Teknis
4.	Lucky Sunarwati	Kasi Evaluasi Standar Kompetensi	Tim Teknis
5.	Ambar Rukmi	Kasi Penyusun Standar Kompetensi	Tim Teknis
6.	Tetty Ariyanto	BNSP	Verifikator
7.	Tigor Tambunan	DPD HPI DKI	Penyusun
8.	Heben Ezer		
9.	Muchlis	LSPI	Penyusun
10.	Kandia	DPP HPI	Penyusun
11.	Djumalis	DPP HPI	Nara Sumber
12.	Fernanda	DPD HPI Sumbar	Nara Sumber
13.	Yan Simanjuntak	DPD HPI DKI	Nara Sumber

B. Paket Unit Kompetensi Kepemanduan Wisata

Sesuai dengan pedoman penyusun SKKNI, pengelompokan unit-unit kompetensi dalam standar kompetensi bagi Pemandu Wisata, dapat dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu :

a. Kodefikasi kelompok unit kompetensi umum/ General

Pada kelompok unit kompetensi umum terdiri 5 (lima) unit kompetensi meliputi :

No	Kodefikasi	Judul Unit Kompetensi
1.	PAR.UJ.01.001.01	Bekerjasama dengan Kolega dan wisatawan
2.	PAR.UJ.01.002.01	Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang berbeda
3.	PAR.UJ.01.003.01	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
4.	PAR.UJ.01.004.01	Menangani Situasi Konflik
5.	PAR.UJ.01.005.01	Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Pariwisata

b. Kodefikasi Kelompok unit kompetensi INTI (FUNGSIONAL) (02)

Pada kelompok unit kompetensi terdiri 11(sebelas) unit kompetensi yang menyangkut operasional Kepemandua Wisata, kelompok unit kompetensi ini meliputi

NO	Kodefikasi	Judul Unit Kompetensi
1.	PAR.PW02.001.01	Bekerja sebagai Kepemanduan Wisata (Pengetahuan Dasar dan Etika)
2.	PAR.PW02.002.01	Memberikan Pelayanan pada Penjemputan (Transfer-in) dan Pengantaran Wisatawan (Transfer Out)
3.	PAR.PW02.003.01	Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang diperlukan oleh Pemandu Wisata
4.	PAR.PW02.004.01	Mengoordinasi dan Mengoperasikan

		Perjalanan Wisata
5.	PAR.PW02.005.01	Memimpin dan Memandu Rombongan Wisata
6	PAR.PW02.006.01	Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata
7	PAR.PW02.007.01	Melakukan Kegiatan yang bersifat Interpretasi
8	PAR.PW.02.008.01	Mengembangkan Materi Penafsiran untuk Kegiatan Ekowisata
9	PAR.PW02.009.01	Mengelola Wisata yang diperpanjang waktunya
10	PAR.PW02.010.01	Meneliti dan Membagi Informasi Umum tentang Kebudayaan Etnik Indonesia
11	PAR.PW02.011.01	Menginterpretasikan Aspek Budaya Etnik Lokal Indonesia

3. Kodifikasi Kelompok unit kompetensi Khusus /Spesifik Pendukung (03)

Pada kelompok unit kompetensi Khusus terdiri 8 (delapan) kompetensi yang menyangkut unit pendukung Kepemanduan Wisata, kelompok unit kompetensi ini meliputi

No	Kodifikasi	Judul Unit Kompetensi
1	PAR.UJ03.001.01	Berkomunikasi Melalui Telepon
2.	PAR.UJ03.001.01	Melakukan Prosedur Administrasi
3.	PAR.UJ03.022.01	Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
4	PAR.UJ03.023.01	Membuat Dokumen di dalam Komputer
5.	PAR.UJ03.042.01	Menyediakan Pertolongan Pertama

6.	PAR.UJ.03.043.01	Melakukan komunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
7.	PAR.UJ.03.044.01	Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
8.	PAR.UJ.03.045.01	Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar

C. Unit-unit Kompetensi

Kode Unit : PAR.UJ01.001.01
Judul Unit : **Bekerjasama dengan Kolega dan Wisatawan**
Deskripsi Unit : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata dan hospitalitas yang berhubungan dengan orang lain, berkomunikasi dan melayani wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Berkomunikasi di tempat Kerja	1.1 Berkomunikasi dengan kolega kerja dan wisatawan yang dilakukan secara terbuka, profesional, dan ramah 1.2 Bahasa dan nada suara digunakan dengan tepat 1.3 Pengaruh bahasa tubuh perlu dipertimbangkan 1.4 Kepekaan akan perbedaan kebudayaan dan sosial diperlihatkan 1.5 Untuk memastikan efektivitas komunikasi dua arah, mendengarkan dan bertanya dengan aktif 1.6 Potensi dan konflik yang ada diidentifikasi serta mencari solusinya dengan bantuan kolega apabila dibutuhkan
02 Menyediakan bantuan kepada wisatawan di dalam dan di luar perusahaan	2.1 Kebutuhan dan harapan wisatawan diidentifikasi, termasuk kebutuhan khusus, secara benar dan diberikan produk serta layanan yang tepat 2.2 Berkomunikasi dengan wisatawan dengan ramah dan sopan 2.3 Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dipenuhi dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan 2.4 Kesempatan untuk mempertinggi kualitas layanan diidentifikasi dan dilakukan bilamana memungkinkan 2.5 Ketidakpuasan wisatawan diketahui dengan cepat dan diambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai dengan tingkat tanggung jawab masing-masing dan tata cara perusahaan 2.6 Keluhan wisatawan ditangani dengan sungguh-sungguh, peka, dan sopan 2.7 Keluhan disampaikan kepada orang yang tepat untuk ditindaklanjuti, sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya
03 Memelihara standar kinerja pribadi	3.1 Digunakan standar kerja yang tinggi dengan mempertimbangkan : 3.1.1 tempat kerja 3.1.2 masalah kesehatan dan keselamatan 3.1.3 pengaruh dari jenis wisatawan yang berbeda-beda

	3.1.4 persyaratan kinerja presentasi khusus untuk fungsi pekerjaan khusus
04 Bekerja dalam satu tim	4.1 Kepercayaan, dukungan, dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim di dalam melakukan kegiatan sehari-hari 4.2 Perbedaan kebudayaan diakomodasi di antara tim 4.3 Tujuan kerja tim diidentifikasi bersama-sama 4.4 Tugas-tugas individu diidentifikasi, diprioritaskan, dan dilengkapi dalam tenggang waktu yang telah ditentukan 4.5 Dicari bantuan dari anggota tim apabila diperlukan 4.6 Bantuan ditawarkan kepada kolega untuk mencapai tujuan kerja yang telah ditetapkan 4.7 Umpan balik dan informasi diterima dari anggota tim 4.8 Dinegosiasikan kembali perubahan tanggung jawab masing-masing untuk memenuhi tujuan kerja yang telah direvisi

BATASAN VARIABEL

- . Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata dan sektor hospitalitas. Tergantung pada organisasi dan situasi khusus dari wisatawan dapat dimasukan tapi tidak terbatas pada :
Anggota dari sektor-sektor pariwisata dan sektor hospitalitas lainnya
Individu-individu atau kelompok-kelompok di dalam perusahaan
Penduduk setempat
Pengunjung
Wartawan
Teman sekerja / kolega
- 2 Wisatawan-wisatawan dengan kebutuhan-kebutuhan khusus bisa termasuk :
Tamu penyandang cacat
Kebutuhan budaya khusus
Anak-anak yang tidak didampingi orang tuanya
Orang tua yang membawa anak kecil
- 3 Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :
 - 3.1 Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut, diperlukan :
 - 3.1.1 kebutuhan dan harapan dari berbagai wisatawan yang berbeda sesuai dengan sektor industri
 - 3.1.2 pengetahuan komunikasi yang efektif berkenaan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non verbal
 - 3.1.3 pengertian atas prinsip-prinsip kerjasama.

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat diuji di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.
- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
 - 2.1 fokus dari unit ini akan bervariasi tergantung dari konteks kebiasaan (adat istiadat) setempat di tempat kerja. Pengujian harus mempertimbangkan berbagai ragam adat istiadat dan kebutuhan khusus yang bias digunakan pada situasi tertentu.
 - 2.2 bukti dari kompetensi harus berhubungan dengan komunikasi yang berbeda dan suasana pelayanan kepada wisatawan dan dapat dikumpulkan dalam jangka waktu tertentu.
 - 2.3 Menemkenali :
 - 2.3.1 Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan wisatawan dan kolega (termasuk bagi mereka yang mempunyai kebutuhan khusus) dalam batas-batas situasi yang dibutuhkan untuk tugas pekerjaan yang relevan
 - 2.3.2 Kemampuan untuk bekerja dalam satu tim
 - 2.3.3 Kemampuan untuk memberikan tanggapan secara efektif terhadap berbagai situasi pelayanan terhadap wisatawan yang berbeda
 - 2.3.4 Pengertian tentang komunikasi dan pelayanan kepada wisatawan dan kepentingannya dalam konteks pariwisata dan hospitalitas.
- 3 Kaitan dengan Unit lain :
 - 3.1 Unit inti yang mendukung kinerja yang efektif pada unit-unit yang lain. Disarankan agar unit ini diberikan dan diuji berkaitan dengan operasional dan pelayanan pada unit-unit yang lain.
 - 3.2 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. Dalam hal ini, Ragam Variasi akan sangat membantu . Pelatihan untuk sektor khusus, materinya harus disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	1
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	1
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	-
6.	Memecahkan Masalah	1
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan penuh tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan yang kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk lebih mandiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.UJ01.002.01
Judul Unit : **Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda**
Deskripsi Unit : Unit ini berkenaan dengan kepedulian terhadap budaya yang diperlukan bagi semua orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata dan hospitalitas, termasuk kepedulian akan budaya yang diperlukan dalam melayani wisatawan dan kolega di tempat kerja yang dating dari berbagai latar belakang.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Komunikasi dengan Wisatawan dan Kolega dari Berbagai Latar Belakang	1.1 Para wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang budaya dihargai dan diperlakukan dengan hormat dan tenggang rasa 1.2 Adanya perbedaan budaya dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun secara tertulis dipertimbangkan 1.3 Diupayakan penggunaan komunikasi melalui isyarat tubuh atau memakai kata-kata sederhana dalam bahasa orang yang diajak bicara bilamana terdapat hambatan dalam bahasa 1.4 Bantuan dari kolega, buku referensi, atau organisasi luar diupayakan bilamana diperlukan
02 Menghadapi Kesalahpahaman Antarbudaya	2.1 Persoalan yang mungkin mengakibatkan konflik atau kesalahpahaman diidentifikasi di tempat kerja 2.2 Kesulitan disampaikan kepada orang yang tepat dan mencari bantuan dari pimpinan tim/atasan 2.3 Kemungkinan adanya perbedaan budaya dipertimbangkan apabila ditemui kesulitan atau kesalahpahaman 2.4 Berupaya memecahkan kesalahpahaman yang terjadi dengan mempertimbangkan budaya 2.5 Persoalan dan masalah yang timbul diserahkan kepada pimpinan tim / penyelia untuk ditindaklanjuti

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	1
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	1
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	-
6.	Memecahkan Masalah	1
7.	Menggunakan Teknologi	-

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk lebih mandiri dengan penuh tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan yang lebih kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja mandiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.UJ01.003.01
Judul Unit : **Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja**
Deskripsi Unit : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja. Unit ini berlaku untuk semua orang yang bekerja di bidang industri pariwisata dan hospitalitas. Unit ini tidak membahas kebersihan atau pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) yang akan dibahas pada unit tersendiri.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja	<p>1.1 Prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diikuti dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi</p> <p>1.2 Pelanggaran terhadap prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diidentifikasi dan dilaporkan</p> <p>1.3 Segala bentuk perilaku dan kejadian yang mencurigakan dilaporkan kepada yang berwenang</p>
02 Menangani Keadaan Darurat dan Mengantisipasi	<p>2.1 Keadaan darurat dikenali dan diambil tindakan yang tepat untuk dilaksanakan oleh yang bertanggung jawab</p> <p>2.2 Prosedur keadaan darurat diikuti sesuai dengan ketentuan perusahaan</p> <p>2.3 Bantuan dari kolega dan/atau orang berwenang dicari bilamana diperlukan</p> <p>2.4 Keadaan darurat dilaporkan secara rinci sesuai dengan peraturan perusahaan</p>
03 Mempertahankan Standar Penampilan Pribadi	<p>3.1 Penampilan pribadi di tempat kerja harus senantiasa memperhatikan hal-hal mengenai lingkungan kerja, kesehatan ,dan keselamatan kerja, meliputi :</p> <p>3.1.1 cara berdandan yang rapi dengan memperhatikan kesehatan</p> <p>3.1.2 berpakaian dan menggunakan alas kaki yang tepat</p>
04 Memberikan umpan balik mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan	<p>4.1 Hal-hal yang perlu diperhatikan diidentifikasi</p> <p>4.2 Hal-hal tersebut disampaikan kepada orang yang ditunjuk, sesuai dengan syarat-syarat perusahaan dan peraturan pemerintah</p>

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini berlaku untuk sektor pariwisata dan sektor hospitalitas
 - 1.1 Meliputi prosedur-prosedur mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan tetapi tidak terbatas pada :
 - 1.1.1 keadaan darurat, kebakaran dan kecelakaan
 - 1.1.2 mengidentifikasi dan mengontrol kemungkinan timbulnya bahaya

- 1.1.3 memakai baju dan alat-alat pelindung bahaya
 - 1.1.4 meletakkan, mengangkat dan menangani barang dengan aman
 - 1.1.5 keamanan atas dokumen-dokumen, uang tunai, alat bantu kerja dan para pekerja
 - 1.1.6 sistem pengawasan kunci
- 1.2 Meliputi situasi darurat tetapi tidak terbatas pada :
- 1.2.1 ancaman bom
 - 1.2.2 wisatawan yang terganggu mentalnya (kurang waras)
 - 1.2.3 kecelakaan
 - 1.2.4 perampokan
 - 1.2.5 kebakaran
 - 1.2.6 penodongan
 - 1.2.7 banjir
 - 1.2.8 gempa bumi
- 2 Keterampilan dan Pengetahuan yang harus dikuasai .
Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut, diperlukan :
- 2.1 Jaminan perusahaan/sektor dan surat-surat kepercayaan sehubungan dengan tanggung jawab karyawan masing-masing
 - 2.2 Ketentuan mengenai peraturan kesehatan dan keamanan yang berhubungan dengan kewajiban-kewajiban pihak pemberi kerja dan pekerja yang berlaku secara nasional/provinsi dan regional
 - 2.3 Prosedur mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja bidang pariwisata dan hospitalitas
 - 2.4 Penyebab terjadinya kecelakaan ditempat kerja pada umumnya mempunyai hubungan yang erat dengan lingkungan tempat kerja.

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat diuji di dalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui simulasi . Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.
- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
Menemukanali :
 - 2.1 Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang ditentukan
 - 2.2 Mengerti akan akibat-akibat bilamana mengabaikan prosedur-prosedur tersebut
 - 2.3 Mengerti akan syarat-syarat yang legal untuk bekerja sesuai dengan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan.
- 3 Kaitan dengan Unit lain :
Unit inti yang menunjang kinerja yang efektif pada semua unit yang lain. Disarankan agar unit ini disampaikan secara berkesinambungan dengan unit-unit lain mengenai faktor operasional dan pelayanan lainnya.

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	1
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	1
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	-
6.	Memecahkan Masalah	1
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.UJ01.004.01
Judul Unit : **Menangani Situasi Konflik**
Deskripsi Unit : Unit ini berkenaan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk menangani situasi yang berhubungan dengan orang lain, baik dengan wisatawan maupun dengan kolega.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Mengidentifikasi Situasi Konflik	1.1 Potensi konflik diidentifikasi secepatnya dan diambil tindakan secara cepat dan bijaksana agar konflik tidak bertambah buruk 1.2 Situasi yang mungkin dapat mengancam keamanan pribadi konsumen atau kolega diidentifikasi dengan cepat dan segera dicari bantuan yang tepat
02 Mengatasi Situasi Konflik	2.1 Bertanggung jawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing 2.2 Pandangan orang lain diterima dan ditampung serta diperlakukan dengan hormat 2.3 Keterampilan berkomunikasi digunakan secara efektif untuk membantu menangani konflik yang terjadi 2.4 Teknik pemecahan konflik yang telah disepakati digunakan untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusi.
03 Menanggapi Keluhan Konsumen	3.1 Keluhan ditangani secara sensitif, sopan, dan bijaksana 3.2 Bertanggung jawab untuk menangani keluhan 3.3 Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama dengan Wisatawan 3.4 Diambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan konsumen sejauh hal itu memungkinkan 3.5 Teknik digunakan untuk mengalihkan keluhan menjadi pujian untuk menunjukkan pelayanan berkualitas tinggi kepada wisatawan. 3.6 Setiap dokumentasi yang diperlukan dilengkapi dengan akurat dan dalam batas waktu tertentu.

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini dapat diterapkan di seluruh sektor pariwisata dan sektor hospitalitas. Situasi konflik ini dapat dicantumkan tetapi tidak dibatasi pada :
 - 1.1. Keluhan konsumen
 - 1.2. Konflik di antara kolega kerja
 - 1.3. Tamu yang ditolak
 - 1.4. Pecandu obat atau alkohol
 - 1.5. Pengusiran dari tempat kerja
 - 1.6. Konsumen yang menunda-nunda.

2 Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut, diperlukan :

- 2.1. Keterampilan menangani konflik (termasuk keterampilan berkomunikasi)
- 2.2. Keterampilan memecahkan masalah
- 2.3. Prosedur untuk menangani keluhan konsumen.

PANDUAN PENILAIAN

1 Unit ini dapat diuji di dalam atau diluar pekerjaan. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini didukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.

2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :

Menemukanali :

- 2.1 Pengetahuan keterampilan menangani konflik
- 2.2 Kemampuan untuk menerapkan teknik penanganan konflik untuk memecahkan berbagai ragam situasi konflik yang berbeda dalam konteks yang tepat bagi sektor dan tempat kerja.

3

Kaitan dengan Unit lain:

Unit ini mendukung kinerja yang efektif dalam kisaran unit lainnya. Tergantung pada sektor industri dan di tempat kerja, menggabungkan penilaian/pelatihan yang tepat. Contoh dapat meliputi tetapi tidak dibatasi pada :

- 3.1 PAR.UJ03.027.01 Membina dan Melaksanakan Hubungan Kerja Bisnis
- 3.2 PAR.UJ03.028.01 Memantau Kegiatan Kerja
- 3.3 PAR.UJ03.031.01 Memimpin dan Mengelola Sumber Daya Manusia
- 3.4 PAR.UJ03.032.01 Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja
- 3.5 Seluruh unit pelatihan

4 Catatan bahwa pemecahan masalah dicantumkan dalam kedua unit ini dan unit PARUJPUKP02C Memonitor Kegiatan Kerja. Perawatan harus diambil untuk menghindari pengandaan dalam penilaian dan pelatihan. 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. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	3
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	3
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	-
6.	Memecahkan Masalah	3
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PARUJ01.005.01
Judul Unit : **Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata**
Deskripsi Unit : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mendapatkan, meningkatkan, dan memperbarui pengetahuan dalam industri pariwisata, termasuk mengenai peranan berbagai sektor industri, organisasi, dan peraturan inti. Pengetahuan ini mendukung kinerja yang efektif pada semua sektor dan berlaku bagi semua orang yang bekerja pada sektor industri pariwisata, sehingga tidak diperlukan pengetahuan yang mendalam.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Mencari Informasi pada Industri Pariwisata	1.1 Sumber informasi mengenai industri pariwisata diidentifikasi dan didapatkan dengan benar 1.2 Didapatkan informasi spesifik mengenai sektor pekerjaan 1.3 Diterapkan informasi industri dengan benar dalam pekerjaan sehari-hari 1.4 Informasi didapatkan untuk membantu kinerja pekerjaan yang efektif dalam industri, termasuk informasi mengenai : 1.4.1 kepentingan ekonomi dan sosial bagi industri pariwisata dan peranan masyarakat setempat; 1.4.2 pasar pariwisata yang berbeda dan relevansinya terhadap sektor industri; 1.4.3 hubungan antara industri pariwisata dan industri lainnya; 1.4.4 berbagai sektor industri, hubungan antar mereka dan pelayanan yang ada dalam setiap sektor; 1.4.5 Lembaga-lembaga industri pariwisata yang besar; 1.4.6 isu lingkungan untuk pariwisata; 1.4.7 hubungan industri; 1.4.8 keunggulan spesifik dari industri lokal/regional; 1.4.9 kesempatan karier dalam industri; 1.4.10 Peranan dan tanggung jawab setiap anggota staf dalam bisnis pariwisata yang berhasil; 1.4.11 organisasi pekerjaan dan manajemen waktu; 1.4.12 Jaminan mutu.
02 Memperbarui Pengetahuan Industri Pariwisata	2.1 Digunakan hasil penelitian, baik secara formal maupun informal, untuk memperbaharui pengetahuan umum di bidang industri pariwisata 2.2 Pengetahuan yang baru dibagikan kepada wisatawan dan kolega dan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini dapat diterapkan di seluruh sektor industri pariwisata.
Sumber informasi dapat dimasukkan dan tidak terbatas pada :
 - 1.1. Media
 - 1.2. Buku referensi
 - 1.3. Perpustakaan
 - 1.4. Perserikatan
 - 1.5. Asosiasi industri dan organisasi
 - 1.6. Jurnal industri
 - 1.7. Data komputer termasuk internet
 - 1.8. Observasi dan pengalaman pribadi

- 2 Industri lain di samping pariwisata dapat dimasukkan, dan tidak terbatas pada :
 - 2.1. Hiburan
 - 2.2. Kesenian
 - 2.3. Olah raga
 - 2.4. Pertanian
 - 2.5. Pelestarian
 - 2.6. Ilmu pengetahuan dan penelitian
 - 2.7. Pengecer
 - 2.8. Pertambangan
 - 2.9. Kehutanan
 - 2.10. Kelautan

- 3 Isu lingkungan dapat dimasukkan dan tidak terbatas pada :
 - 3.1. Proteksi terhadap keutuhan alam dan budaya
 - 3.2. Operasi dampak minimal
 - 3.3. Lingkungan berkelanjutan
 - 3.4. Manajemen limbah
 - 3.5. Operasi hemat energi
 - 3.6. Pertanahan
 - 3.7. Penggunaan dan peruntukan lahan

- 4 Isu ekonomi dan sosial dapat dimasukkan dan tidak terbatas pada :
 - 4.1. Pekerjaan/jabatan
 - 4.2. Efek terhadap fasilitas lokal
 - 4.3. Perubahan populasi sehubungan dengan adanya perkembangan pariwisata
 - 4.4. Peran masyarakat dalam kegiatan pariwisata
 - 4.5. Perkembangan infrastruktur
 - 4.6. Perubahan pola hidup
 - 4.7. Perubahan dalam telekomunikasi

- 5 Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :
Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut, diperlukan :
Sektor yang beragam dalam industri pariwisata dan hubungan internal di antara mereka termasuk pengetahuan umum dari peranan dan fungsi dari sektor berikut :
 - 5.1. Akomodasi
 - 5.2. Daya tarik dan tema taman

- 5.3. Operator tur
 - 5.4. Distributor tur
 - 5.5. Agen Perjalanan
 - 5.6. Sektor pelayanan informasi (lokal, regional, nasional)
 - 5.7. Event (termasuk MICE)
 - 5.8. Tinjauan jaminan kualitas dalam industri pariwisata dan peranan serta tanggung jawab anggota staf individu terhadap jaminan kualitas
 - 5.9. Tinjauan bagaimana mengatur waktu dan pekerjaan dalam konteks industri yang berbeda
 - 5.10. Sumber informasi industri pariwisata
- 6 Peraturan-peraturan (provinsi dan nasional) yang diterapkan pada industri dalam bidang berikut :
- 6.1. Proteksi konsumen dan praktek perdagangan (jika diterapkan)
 - 6.2. Kesempatan kerja yang sama
 - 6.3. Hubungan di tempat kerja
 - 6.4. Keterampilan riset dasar :
 - 6.5. Identifikasi informasi yang berkaitan
 - 6.6. Teknik bertanya untuk memperoleh informasi
 - 6.7. Memilah dan meringkas informasi

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat diuji di dalam atau diluar pekerjaan. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui simulasi . Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.
- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
Fokus spesifik dari unit ini tergantung pada sektor industri. Program pelatihan pra kejuruan termasuk cakupan dari seluruh sektor industri.
Menemu kenali :
 - 2.1 Kemampuan ke sumber informasi industri
 - 2.2 Kemampuan umum dari industri pariwisata termasuk fungsi peranan utama dan hubungan internal dari sektor yang berbeda dengan isu pengetahuan lebih terperinci yang berkaitan dengan sektor atau pekerjaan spesifik.
- 3 Kaitan dengan Unit lain:
Unit inti yang memerlukan kinerja yang efektif dalam seluruh unit lainnya.
Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih sehubungan dengan unit operasi dan layanan lain.
Terdapat hubungan kuat antara unit ini dengan unit Sumber PARUJPUAU03C Mengumpulkan dan Menyajikan Informasi dan Mengetengahkan informasi, dan pelatihan gabungan yang tepat.
- 4 Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	1
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	1
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	1
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.PW02.001.01
Judul Unit : **Bekerja sebagai Pemandu wisata (Pengetahuan Dasar dan Etika)**
Deskripsi Unit : Unit ini menguraikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk menjamin kinerja yang efektif dari seorang pemandu wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Menerapkan Pengetahuan Kepemanduan Wisata	1.1 Bekerja sehari-hari berdasarkan berbagai jenis kepemanduan wisata dan hubungannya dengan berbagai sektor industri lain 1.2 Diidentifikasi Informasi dan hubungan industri serta menggunakannya jika diperlukan 1.3 Wawasan industri digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kekepemanduan wisata yang diberikan 1.4 Jejaring industri dan kepemanduan wisata digunakan jika diperlukan
02 Melaksanakan tugas Kepemanduan wisata sesuai dengan Hukum, dan Persyaratan Keselamatan	2.1 Kekepemanduan wisata dilaksanakan sehari-hari sesuai dengan Peraturan yang ada di Industri 2.2 Perjalanan wisata dipandu sesuai dengan Kode Etik Kepemanduan wisata Indonesia dan pertimbangan-pertimbangan etis tertentu untuk perjalanan wisata tertentu 2.3 Perjalanan wisata dipandu sesuai dengan persyaratan keselamatan dan dengan cara mengurangi risiko wisatawan dan teman sejawat.
03 Mengembangkan Pengetahuan dan Keterampilan Kepemanduan wisata	3.1 Berbagai kesempatan digunakan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh kepemanduan wisata 3.2 Sumber-sumber bantuan dan dukungan untuk kepemanduan wisata diidentifikasi dan digunakan, jika diperlukan.

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini berlaku untuk pekerjaan kepemanduan wisata di semua sektor pariwisata.
- 2 Pertimbangan-pertimbangan etis yang spesifik dan umum adalah sebagai berikut :
 - 2.1. Kebenaran dan kejujuran berkenaan dengan semua informasi yang diberikan kepada wisatawan
 - 2.2. Ketepatan pelayanan sesuai yang dipromosikan
 - 2.3. Hubungan yang etis dengan penduduk setempat
 - 2.4. Hubungan dengan teman sejawat, wisatawan, dan penyuplai
 - 2.5. Pertimbangan-pertimbangan budaya
 - 2.6. Perhatian terhadap lingkungan dan praktik yang mendukung wisata berkelanjutan (*sustainable tourism*)
- 3 Berbagai kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan adalah sebagai berikut :
 - 3.1. Mengikuti seminar
 - 3.2. Mengikuti pendidikan dan pelatihan
 - 3.3. Mengadakan perjalanan wisata yang biasa dilakukan industri, untuk

- memahami produk baru.
 - 3.4. Berpartisipasi dalam kegiatan HPI (Himpunan Kepemanduan wisata Indonesia)
 - 3.5. Mengadakan penelitian formal dan informal
 - 3.6. Riset internet
- 4 Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai :
Untuk mempertunjukkan kompetensi, diperlukan bukti keterampilan dan pengetahuan berikut ini :
- 4.1. Wawasan umum mengenai industri pariwisata dan pelaksanaan perjalanan wisata
 - 4.2. Tugas dan tanggung jawab berbagai jenis kependudukan wisata
- 5 Masalah-masalah pertanggungjawaban dan hukum yang mempengaruhi pelaksanaan kependudukan wisata seperti :
- 5.1. perijinan;
 - 5.2. pertanggungjawaban publik;
 - 5.3. peraturan lingkungan;
 - 5.4. masalah keselamatan yang mempengaruhi pelaksanaan kependudukan wisatawan.

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat diuji di tempat atau di luar tempat kerja. Pengujian dapat secara pertanyaan lisan, tertulis, riset, atau observasi.
- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
Carilah :
 - 2.1. Fokus yang spesifik dari unit ini berdasarkan bidang kependudukan wisatawan
 - 2.2. Wawasan yang luas mengenai kependudukan wisatawan serta pengetahuan yang mendetail mengenai masalah-masalah yang berkenaan dengan konteks kependudukan wisatawan yang lebih spesifik
- 3 Kaitan dengan Unit lain :
Ada kaitan antara unit ini dan semua unit kependudukan wisatawan lain.
Pelatihan/pengujian terpadu dapat dilakukan.
- 4 Unit ini dapat juga disampaikan/diujikan sebagai perluasan dari unit PAR.UJ01.005.01 Mengembangkan dan Meningkatkan Pengetahuan Industri Pariwisata, unit PAR.PW02.003.01 Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Diperlukan oleh Pemandu wisata.

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	3
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	3
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	-
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	2

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.PW02.002.01
 Judul Unit : Memberikan Pelayanan pada Penjemputan (*Transfer-in*) dan Pengantaran Wisatawan (*Transfer-out*)
 Deskripsi Unit : Unit ini menjabarkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan pada waktu kedatangan dan keberangkatan, umumnya di antara terminal transportasi dan tempat menginap.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Melaksanakan Transfer Penjemputan untuk Rombongan Wisatawan atau Perorangan	1.1 Informasi kedatangan wisatawan diperiksa dan dicatat dengan teliti, dan mengambil keputusan yang cepat jika ada perubahan dalam jadwal penerbangan 1.2 Transportasi diinformasikan untuk waktu dan tempat yang tepat dengan pengusaha angkutan 1.3 Digunakan berbagai teknik identifikasi untuk memudahkan wisatawan melihat lokasi pramu wisata di terminal transportasi 1.4 Berbagai fasilitas terminal yang tersedia dimanfaatkan secara efektif untuk memenuhi keperluan wisatawan 1.5 Daftar penumpang ditulis/diketik dengan teliti dan dapat digunakan untuk mencatat kedatangan, ketidakdatangan, dan catatan lainnya. 1.6 Rencana pengangkutan bagasi wisatawan diatur dari terminal transportasi sebelum kedatangan wisatawan 1.7 Dilaksanakan prosedur pengecekan/pengawasan dan jumlah bagasi yang tepat diangkat 1.8 Jika ada kasus barang hilang, segera melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan dengan tepat
02 Pemberian Informasi kepada Wisatawan	2.1 Wisatawan disambut dengan cara yang dapat menimbulkan perasaan/kesan positif terhadap kepelembagaan wisata, perusahaan, dan Indonesia pada umumnya 2.2 Wisatawan diberikan informasi dan nasihat yang tepat dan memadai dalam bidang-bidang sebagai berikut : 2.1.1 ucapan selamat datang dan perkenalan 2.1.2 prosedur transfer secara rinci 2.1.3 informasi singkat tentang Indonesia yang dilanjutkan ke daerah yang dituju 2.1.4 rencana wisata mendatang secara rinci 2.1.5 waktu setempat 2.1.6 nilai tukar dan fasilitas berbagai mata uang 2.1.7 mengenai pemberian tip 2.1.8 fasilitas tempat menginap 2.1.9 letak geografis hotel dan daerah sekitarnya 2.1.10 <i>check-in</i> wisatawan
03 Mendaftarkan Rombongan Wisatawan dan Perorangan ke dalam Hotel (<i>Check-in</i>)	3.1 Informasi mengenai proses lapor masuk (<i>check-in</i>) diberikan di tempat menginap kepada wisatawan untuk mengurangi kekacauan dan kelambatan pada waktu tiba di tempat menginap 3.2 Ditawarkan bantuan yang ramah dan efisien kepada wisatawan untuk memudahkan lapor masuk di tempat menginap

	3.3 Bekerja sama dengan dengan staf tempat menginap selama lapor masuk untuk mengurangi kesulitan berkomunikasi antara wisatawan dan staf tempat menginap
04 Melaksanakan Pengantaran (<i>Transfer In</i>) untuk Rombongan dan Perorangan	<p>4.1 Jadwal keberangkatan diperiksa dan dikonfirmasi dengan sarana transportasi sebelum pelaksanaan transfer, dan segera bertindak bila ada perubahan jadwal atau jika terjadi masalah-masalah lain</p> <p>4.2 Keberangkatan wisatawan diatur dari hotel sedemikian rupa sehingga mengurangi gangguan di lobi hotel</p> <p>4.3 Daftar penumpang digunakan untuk memeriksa secara terperinci semua penumpang yang akan berangkat</p> <p>4.4 Bagasi diperiksa sebelum keberangkatan dengan kepastian tidak ada barang yang tertinggal di hotel</p> <p>4.5 Wisatawan diinformasikan untuk memeriksa barang-barang seperti kunci hotel, <i>diposit base</i>, tiket, dan paspor</p> <p>4.6 Bila diperlukan, menginformasikan kepada wisatawan dengan tepat prosedur-prosedur yang berhubungan dengan bandara. Syarat-syarat <i>duty free</i>, kartu-kartu imigrasi, dan prosedur umum yang berlaku pada waktu keberangkatan</p> <p>4.7 Diperoleh umpan balik mengenai produk dan servis yang diberikan pada wisatawan dengan sopan dan dengan seksama dan meneruskannya kepada perusahaan</p> <p>4.8 Prosedur yang telah ditentukan dilaksanakan dengan tepat untuk menghasilkan proses <i>check in</i> di terminal transportasi secara efisien</p>

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini berlaku untuk Kepemanduan Wisata yang bekerja di semua sektor industri pariwisata.
- 2 Terminal-terminal transportasi dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada hal-hal berikut :
 - 2.1. Lapangan Terbang,
 - 2.2. Terminal bus dan kereta,
 - 2.3. Stasiun kereta api,
 - 2.4. Pelabuhan laut.
- 3 Tempat menginap dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada hal-hal berikut :
 - 3.1. Hotel,
 - 3.2. Wisma,
 - 3.3. Tempat peristirahatan,
 - 3.4. Penginapan,
 - 3.5. Tempat perkemahan,
 - 3.6. Losmen,
 - 3.7. Rumah pribadi.

- 4 Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai :
Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan, dan keterampilan, diperlukan bidang-bidang sebagai berikut :
- 4.1. Fasilitas terminal transportasi
 - 4.2. Prosedur bagasi
 - 4.3. Interpretasi tentang dokumentasi standar perjalanan wisatawan
 - 4.4. Penggunaan mikrofon (untuk transfer dengan bus)

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat dievaluasi pada atau di luar tempat kerja penilaian yang harus meliputi simulasi.
Simulasi harus dilaksanakan di lingkungan tempat kerja dan hal ini ada hubungannya dengan transpor fasilitas, dan berbagai tempat menginap. Hal ini perlu ditunjang oleh serangkaian metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
Carilah :
 - 2.1. Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang tepat untuk memenuhi pelaksanaan transfer kedatangan dan keberangkatan, termasuk prosedur di terminal dan tempat tempat menginap
 - 2.2. Komunikasi informasi efektif
 - 2.3. Serangkaian transpor terminal/fasilitas-fasilitas, dan berbagai tempat menginap yang berpengaruh pada kepelemantuan wisata wisatawan. Pusat rangkaian ini akan bervariasi tergantung pada sektor industri dan tempat kerja
- 3 Kaitan dengan Unit lain :
Ada hubungan antara unit ini dan unit-unit kepelemantuan wisata lain.
Perpaduan pelatihan/penilaian mungkin diperlukan.

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	1
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.PW02.003.01
Judul Unit : **Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Diperlukan oleh Pemandu wisata**
Deskripsi Unit : Unit ini menguraikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyelidiki informasi yang dibutuhkan oleh semua kepeemanduan wisata. Ini mengutamakan kebutuhan untuk penyelidikan yang terus-menerus guna memutakhirkan dan melebarkan pengetahuan para kepeemanduan wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Mencari Informasi	1.1 Sumber informasi yang sering digunakan dikenalkan dan diakses oleh para kepeemanduan wisata secara akurat 1.2 Kredibilitas dan kebenaran sumber informasi diuji 1.3 Informasi diperoleh dengan jalan yang tepat sesuai budaya dan lingkungan 1.4 Dinilai dan dipilih informasi sesuai kebutuhan wisatawan 1.5 Apabila diperlukan, referensi pribadi dibuat dan diperbaharui dengan menggunakan sistem kualifikasi/arsip sehingga dapat dicari dan diakses secepatnya
02 Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan	2.1 Riset formal dan informal digunakan untuk memutakhirkan pengetahuan umum mengenai : 2.1.1 Indonesia (perkembangan ekonomi dan politik); 2.1.2 daerah setempat; 2.1.3 peristiwa menarik bagi para tamu yang terus-menerus berubah; 2.1.4 fasilitas setempat. 2.2 Pengetahuan baru dipadukan dengan kegiatan memandu yang cocok dengan budaya setempat

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini dipakai bagi pemandu wisata yang bekerja di semua sektor industri pariwisata.
- 2 Riset informal dan formal dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada hal-hal berikut :
 - 2.1. Berbicara dan mendengarkan para ahli setempat,
 - 2.2. Berbicara dan mendengarkan pemuka adat,
 - 2.3. Mengobservasi/mengeksplorasi pribadi setempat,
 - 2.4. Memberikan informasi yang diorganisasi dari memori dan pengalaman pribadi,
 - 2.5. Melihat televise, video, dan film,
 - 2.6. Mendengarkan radio,
 - 2.7. Membaca Koran, buku, dan referensi lainnya,
 - 2.8. Membuka internet,
 - 2.9. Menjadi anggota Himpunan Kepemanduan wisata,
 - 2.10. Menghadiri peristiwa-peristiwa pariwisata.

- 3 Pengetahuan dan informasi dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada :
Informasi umum di Indonesia atau di daerah setempat seperti hal-hal berikut :
 - 3.1. Iklim
 - 3.2. geografi
 - 3.3. flora dan fauna
 - 3.4. sejarah penduduk setempat dan pendatang, alam, cerita rakyat
 - 3.5. elemen budaya, termasuk budaya yang sedang berkembang
 - 3.6. pusaka budaya
 - 3.7. pemerintahan dan politik
 - 3.8. ekonomi
 - 3.9. pendidikan
 - 3.10. makanan
 - 3.11. gaya hidup
 - 3.12. berbelanja
 - 3.13. industri setempat
 - 3.14. adapt istiadat setempat
 - 3.15. informasi praktis dan operasional tentang wisata
 - 3.16. yang menarik pada pemberhentian tour
 - 3.17. tempat fasilitas, seperti bank, toilet, dan restoran
 - 3.18. kegiatan optional
 - 3.19. keterkaitan dengan sosial dan budaya

- 4 Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan, dan keterampilan, diperlukan bidang-bidang sebagai berikut :
 - 4.1. Riset keterampilan
 - 4.2. Pengetahuan umum tentang Indonesia dan daerah setempat

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat dinilai pada atau di luar tempat kerja. Penilaian akan termasuk peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Ini akan didukung oleh suatu situasi metode untuk penilaian pengetahuan yang harus dibuktikan.

- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
Carilah :
 - 2.1. Pengetahuan umum tentang Indonesia dan daerah yang ditanyakan
 - 2.2. Kemampuan untuk menggali dan memutakhirkan informasi pada situasi tentang ketepatan topik bagi sektor tempat kerja
 - 2.3. Fokus pengetahuan unit ini akan bervariasi sesuai dengan sektor industri dan tempat kerja.

- 3 Kaitan dengan Unit lain :
Unit ini harus membuktikan kinerja yang efektif dalam semua unit kepeemanduan wisata yang lain.
Menggabungkan pelaksanaan penilaian dapat sesuai terutama dengan unit-unit sebagai berikut :
 - 3.1. PAR.PW02.006.01Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata
 - 3.2. PAR.PW02.010.01Meneliti dan Membagi Informasi Umum tentang Budaya Etnik Indonesia
 - 3.3. PAR.PW02.007.01Melakukan Kegiatan Interpretasi
 - 3.4. PAR.PW02.008.01Mengembangkan Terjemahan Materi untuk Kegiatan Pariwisata Ekologi

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	-
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	2

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.PW02.004.01
Judul Unit : **Mengoordinasi dan Mengoperasikan Perjalanan Wisata**
Deskripsi Unit : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dituntut untuk menjalankan kegiatan wisata yang meliputi bermacam-macam produk dan jasa dari seorang kepemanduan wisata secara perspektif dengan sebenarnya.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Merencanakan Kegiatan Wisata	1.1 Kegiatan wisata direncanakan sesuai dengan petunjuk dan dokumen penyelenggara wisata 1.2 Perencanaan disesuaikan dengan faktor-faktor berikut : 1.2.1 jenis wisatawan 1.2.2 keinginan khusus wisatawan 1.2.3 ukuran dari rombongan wisata 1.2.4 lamanya pelaksanaan wisata 1.2.5 rencana perjalanan spesifik yang diinginkan 1.2.6 permintaan khusus 1.2.7 bentuk komentar yang diinginkan 1.2.8 lokasi wisata 1.2.9 iklim 1.2.10 peralatan dan sumber-sumber yang diinginkan 1.2.11 pertimbangan lingkungan dan budaya 1.2.12 pertimbangan bahasa 1.3 Tugas diprioritaskan dan dikerjakan
02 Memberikan Penjelasan Singkat kepada Wisatawan	2.1 Wisatawan disambut dalam penyelenggaraan wisata dan memberikan penjelasan singkat tentang persoalan wisata dalam pelaksanaan, termasuk hal-hal berikut : 2.1.1 rencana perjalanan termasuk rute, jadwal, dan acara yang penting 2.1.2 prosedur kesehatan dan keselamatan 2.1.3 peraturan-peraturan lokal 2.1.4 prosedur di tempat-tempat khusus 2.1.5 prosedur pada saat tur/wisata berhenti 2.1.6 peraturan dan persyaratan untuk rombongan yang dianggap perlu 2.1.7 pertimbangan kebudayaan 2.1.8 pertimbangan lingkungan 2.1.9 adat istiadat khusus dan etika kesopanan yang berlaku 2.1.10 kegiatan tur/wisata tambahan
03 Menjalinkan Hubungan dengan Kalangan Industri	3.1 Dijaga kelancaran suatu tur/wisata sehingga dapat berjalan baik melalui hubungan dengan rekan-rekan industri seperti yang ditetapkan berikut ini : 3.1.1 masyarakat setempat 3.1.2 pengemudi kendaraan/bus 3.1.3 manajer wisata 3.1.4 pemandu wisata lokal 3.1.5 perusahaan penerbangan 3.1.6 biro penyelenggara wisata

	<p>3.1.7 penyediaan produk (hotel, restoran, atraksi, penyalur tempat)</p> <p>3.1.8 kantor perusahaan perjalanan</p> <p>3.2 Saran dilaksanakan dari kalangan industri secepatnya dan menurutnya sedapat mungkin</p> <p>3.3 Bantuan, apabila diperlukan dimohonkan dengan sopan</p> <p>3.4 Dibuat perjanjian tentang tanggung jawab pribadi atau bersama selama penyelenggara tur/wisata berlangsung</p> <p>3.5 Pembukuan dan konfirmasi awal dengan penyalur produk dibuat secara akurat</p> <p>3.6 Dokumen dari organisasi lainnya diinterpretasikan dan dilaksanakan dengan tepat</p>
04 Mengelola Rencana Perjalanan	<p>4.1 Tur/wisata dilaksanakan sesuai dengan jadwal, termasuk semua hal yang telah disusun dalam program perjalanan</p> <p>4.2 Wisatawan dijelaskan dengan sopan dan berhati-hati tentang perubahan (<i>Itinerary</i>) yang tidak dapat dihindari</p> <p>4.3 Apabila diperlukan, program perjalanan direncanakan ulang dengan segera dengan gangguan seminimal mungkin kepada wisatawan dan menyesuikannya dengan keinginan wisatawan</p> <p>4.4 Program perjalanan direncanakan kembali untuk memastikan semua hal sudah diperhitungkan ke dalamnya.</p> <p>4.5 Pihak industri dan pemasok terkait yang dipengaruhi oleh perubahan-perubahan, dianjurkan untuk menyesuaikan diri dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.6 Jika terjadi keterlambatan dalam melaksanakan sesuai jadwal perjalanan, diupayakan selalu komunikasi dengan pihak yang akan mengatasinya dan digunakan teknik negosiasi untuk meminimalkan keterlambatan dan akibat negatifnya kepada wisatawan.</p> <p>4.7 Wisatawan diberi informasi yang akurat tentang alasan keterlambatan dan tindakan yang diambil untuk mengatasi keterlambatan tersebut.</p> <p>4.8 Pihak pemasok yang terpengaruh oleh keterlambatan, diberi informasi yang jelas tentang keterlambatan tersebut.</p>
05 Memberikan Informasi Umum dan Bantuan	<p>5.1 informasi dan bantuan kepada wisatawan disediakan , untuk membuat suasana yang menyenangkan dalam tur/wisata, termasuk informasi mengenai hal-hal berikut :</p> <p>5.1.1 peristiwa dan kegiatan lokal</p> <p>5.1.2 Pilihan kegiatan pada saat waktu bebas</p> <p>5.1.3 petunjuk umum</p> <p>5.1.4 fasilitas lokal</p>
06 Mengatasi Peristiwa yang Tidak Diharapkan	<p>6.1 Pada saat peristiwa yang tidak diharapkan terjadi, rencana lainnya dilaksanakan dengan segera dan tanpa ditunda.</p> <p>6.2 Situasi dinilai dengan cepat, serta tindakan penanganan yang tepat dilakukan dengan segera.</p>

	<p>6.3 Prosedur perusahaan diacu dengan tepat, pada saat suatu kecelakaan terjadi atau wisatawan terancam keselamatannya.</p> <p>6.4 Sumber bantuan diidentifikasi dan dihubungi secepatnya.</p> <p>6.5 Perjalanan wisata diubah untuk mengurangi pengaruh negatif terhadap kepuasan wisatawan.</p>
07 Membuat Laporan Perjalanan Tur/Wisata	<p>7.1 Laporan perjalanan yang akurat dan lengkap disusun berdasarkan aturan perusahaan.</p> <p>7.2 Komentar dan umpan balik dari wisatawan segera dilaporkan kepada perusahaan secepatnya.</p> <p>7.3 Informasi dan umpan balik untuk membantu peningkatan perjalanan wisata pada masa yang akan datang, disampaikan kepada perusahaan..</p>

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini berlaku untuk sektor-sektor industri pariwisata. Unit ini meliputi semua jenis perjalanan wisata yang berbeda, termasuk berbagai jenis produk dan jasa, yang terdiri atas hal-hal berikut :
 - 1.1. Wisata setengah hari dan sehari penuh
 - 1.2. Wisata yang diperpanjang waktunya
 - 1.3. Wisata dalam kota/sekitarnya
 - 1.4. Wisata budaya
 - 1.5. Wisata lingkungan
 - 1.6. Wisata petualangan
 - 1.7. Wisata keinginan khusus
 - 1.8. Wisata ziarah
 - 1.9. Wisata kesehatan
 - 1.10. Wisata pendidikan

- 2 Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan di bidang-bidang berikut sangat diperlukan :
 - 2.1. Pengetahuan umum industri pariwisata
 - 2.2. Prosedur pembukuan dan konfirmasi di industri
 - 2.3. Syarat-syarat legal yang berlaku berhubungan dengan kepemanduan wisata
 - 2.4. Perencanaan dan pengelolaan tur/wisata
 - 2.5. Pengetahuan komunikasi
 - 2.6. Cara mengatasi persoalan

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat dinilai di dalam ataupun di luar pekerjaan. Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis, baik di tempat pekerjaan maupun simulasi. Simulasi harus mencakup perencanaan dan implementasi perjalanan wisata dan termasuk kesempatan untuk menerapkan keterampilan pemecahan masalah dan keterampilan manajemen berkelanjutan. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode yang tepat untuk menilai pengetahuan yang penting.

- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
 Untuk menilai, penting diidentifikasi :
- 2.1. Kemampuan merencanakan dan mengoperasikan perjalanan wisata yang mencakup ragam produk jasa dan pelayanan (harus digambarkan sesuai dengan situasi perjalanan wisata)
 - 2.2. Pengetahuan tentang rentang potensi atau situasi perjalanan dan masalah yang mungkin akan timbul di dalamnya. Fokus pengetahuan ini akan beragam, sesuai dengan sektor tempat kependudukan wisata tersebut bertugas.
 - 2.3. Kemampuan merespons secara efektif terhadap situasi atau potensi perjalanan wisata.
- 3 Kaitan dengan unit lain :
 Unit ini berhubungan erat dengan unit lain dari kependudukan wisata.
 Penilaian/pemberian yang terpadu akan lebih tepat khususnya dengan unit lain seperti :
- 3.1. PAR.PW02.005.01 Memimpin Rombongan Wisata
 - 3.2. PAR.PW02.009.01 Mengelola Wisata yang Diperpanjang Waktunya

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	3
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	-

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri , dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.PW02.005.01
Judul Unit : **Memimpin dan Memandu Rombongan Wisata**
Deskripsi Unit : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dituntut untuk menangani koordinasi rombongan yang digambarkan oleh kepemanduan wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Mengoordinasikan Pergerakan Rombongan Wisatawan	1.1 Pentingnya ketepatan waktu sesuai dengan jadwal disampaikan dengan jelas kepada rombongan wisatawan 1.2 Jadwal perjalanan senantiasa dipatuhi oleh seluruh anggota rombongan. 1.3 Teknik yang tepat digunakan untuk menarik perhatian peserta/rombongan, apabila diperlukan. 1.4 Rombongan wisatawan telah diberi petunjuk prosedur perjalanan, untuk mengurangi gangguan atau hambatan kepada pihak lain, seperti : 1.4.1 anggota rombongan tur/wisata 1.4.2 Masyarakat setempat 1.4.3 lingkungan 1.5 Gerakan secara fisik anggota rombongan, diatur sesuai acuan. 1.6 Wisatawan dianjurkan untuk tetap mengikuti prosedur, manakala mereka berada terpisah dari rombongan. 1.7 Instruksi kepada rombongan diberikan dengan tepat sesuai dengan kondisi rombongan. 1.8 Wisatawan didorong untuk meminta penjelasan tentang instruksi, apabila diperlukan
02 Memberikan Dorongan Moral dan Menjaga Nama Baik Rombongan	2.1 Teknik yang tepat digunakan untuk membangkitkan kebersamaan anggota rombongan selama dalam perjalanan 2.2 Keseimbangan antara kebutuhan individu dan kelompok/rombongan harus dipertimbangkan.
03 Mengatasi Konflik dan Kesulitan	3.1 Potensi konflik segera diperkirakan dan tindakan yang tepat segera diambil untuk menghindarkan dan atau mengatasi konflik. 3.2 Tindakan yang tepat segera diambil untuk mengatasi kesulitan anggota rombongan. 3.3 Tindakan diambil sedemikian rupa untuk membangkitkan itikad baik dan moral dari rombongan 3.4 Prosedur untuk mengendalikan anggota rombongan yang terpengaruh oleh narkoba atau alkohol, secara tepat diikuti, sesuai dengan aturan perusahaan dan aturan hukum yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

1 Unit ini berlaku untuk profesi kepemanduan wisata di semua sektor industri pariwisata.

- 2 Konflik dan kesulitan mencakup ,tetapi tidak terbatas untuk hal-hal berikut :
 - 2.1. Konflik pribadi antara wisatawan
 - 2.2. Wisatawan yang dominan atau pengganggu
 - 2.3. Wisatawan yang negatif
 - 2.4. Kelompok dalam rombongan atau klik di antara rombongan
 - 2.5. Persepsi tentang yang difavoritkan oleh kepemanduan wisata
 - 2.6. Ketidakpuasan dalam perjalanan wisata

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai :
Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan di bidang-bidang berikut diperlukan :
 - 1.1. Keterampilan komunikasi dan kepemimpinan
 - 1.2. Cara mengatasi konflik
 - 1.3. Pengaturan dan dinamika rombongan
2. Konteks Penilaian
Unit ini dapat dinilai di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya termasuk peragaan praktis, baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Simulasi hendaknya merefleksikan tempat kerja dan mencakup rentang situasi pengelolaan individu yang mungkin muncul selama perjalanan. Hal ini hendaknya ditunjang oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.
3. Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
Untuk menilai, perlu diidentifikasi :
 - 3.1. Kemampuan untuk menggunakan teknik guna membangkitkan kebersamaan dalam rombongan.
 - 3.2. Pengetahuan mengenai masalah pengelolaan manusia yang dapat timbul selama perjalanan. Fokus konteks ini akan bervariasi menurut sektor tempat kepemanduan wisata beroperasi
 - 3.3. Kemampuan untuk menggunakan teknik pengelolaan individu
4. Kaitan dengan unit lain :
Unit ini berhubungan erat dengan unit lain dari kepemanduan wisata. Penilaian/penyampaian secara terpadu yang memadai lebih tepat dengan unit lain seperti :
 - 4.1. PAR.PW02.004.01Mengoordinasi dan Mengoperasikan Wisata
 - 4.2. PAR.PW02.009.01Mengelola Wisata yang diperpanjang Waktunya

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	3
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	3
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	3
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	3
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	3
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.PW02.006.01
Judul Unit : **Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata**
Deskripsi Unit : Unit ini berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyiapkan dan menyajikan informasi kepada wisatawan. Ada keterkaitan yang sangat kuat antara unit ini dan PAR.PW02.007.01 Melakukan Kegiatan Interpretasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Menyiapkan Informasi untuk Disampaikan kepada Wisatawan	1.1 informasi diseleksi dan disiapkan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan berdasarkan : 1.1.1 negara asal 1.1.2 latar belakang sejarah dan budaya 1.1.3 usia 1.1.4 tingkat pendidikan 1.1.5 minat khusus 1.1.6 cakupan yang diminta 1.2 informasi dipilih dan dikelola sesuai dengan rute dan jadwal perjalanan 1.3 Informasi yang akan diberikan selama perjalanan wisata yang diperpanjang waktunya, temanya harus konsisten dan tidak berupa pengulangan. 1.4 Informasi disusun mengikuti prosedur yang berlaku untuk memudahkan penyampaian serta waktu yang tepat untuk pemberian informasi
02 Menyajikan Informasi kepada Wisatawan	2.1 Informasi yang diberikan adalah informasi yang mutakhir, akurat, dan relevan 2.2 Kedalaman dan keluasan informasi yang disajikan harus sesuai dengan kebutuhan wisatawan 2.3 Penyajian informasi harus menyiratkan kepekaan sosial budaya. 2.4 Penyajian informasi dilakukan dengan menggabungkan pendekatan yang menghibur dan pendekatan pembelajaran. 2.5 Bahasa yang digunakan dapat dimengerti oleh rombongan wisatawan. 2.6 Teknik presentasi digunakan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, antara lain mencakup : 2.6.1 Humor 2.6.2 bahasa tubuh 2.6.3 teknik bersuara 2.6.4 bercerita dan menggunakan anekdot 2.7 Peralatan/perlengkapan digunakan dengan tepat selama presentasi.
03 Berinteraksi dengan Wisatawan	3.1 Partisipasi wisatawan dibangkitkan. 3.2 Pertanyaan dan umpanbalik diminta dari wisatawan. 3.3 Pertanyaan dijawab dengan sopan dan benar dan, jika perlu, semua anggota rombongan dilibatkan dengan mengulang pertanyaan dan menyampaikan jawabannya, sehingga dapat didengar semua.

	3.4 Jika jawaban atas suatu pertanyaan tidak diketahui, ditawarkan jawabannya akan diberikan pada kesempatan berikutnya atau wisatawan diarahkan kepada sumber informasi lainnya.
--	---

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini dapat diterapkan pada pekerjaan kependamuan wisata di semua sektor usaha pariwisata.
- 2 Informasi meliputi, tetapi tidak terbatas pada :
 - 2.1 Informasi umum mengenai Indonesia atau daerah setempat seperti :
 - 2.1.1. Iklim
 - 2.1.2. Letak geografis
 - 2.1.3. Flora dan fauna
 - 2.1.4. Sejarah
 - 2.1.5. Budaya
 - 2.1.6. Peninggalan
 - 2.1.7. Pemerintah dan politik
 - 2.1.8. Pendidikan
 - 2.1.9. Makanan
 - 2.1.10. Gaya hidup
 - 2.1.11. Belanja
 - 2.1.12. Adat istiadat setempat
 - 2.1.13. Tempat dan gambaran wisata tertentu
 - 2.2 Informasi praktis dan yang bersifat operasional mengenai wisata mencakup tetapi tidak terbatas pada :
 - 2.2.1. Keistimewaan tempat pemberhentian wisata tertentu
 - 2.2.2. Lokasi dan fasilitas seperti bank, toilet, dan restoran
 - 2.2.3. Kegiatan tambahan
 - 2.3 Perlengkapan adalah sebagai berikut :
 - 2.3.1. Mikrofon
 - 2.3.2. Perlengkapan audio visual
 - 2.3.3. Alat-alat lain yang diperlukan
- 3 Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai :
 Untuk menunjukkan kompetensi, bukti keterampilan dan pengetahuan dalam bidang-bidang berikut ini yang diperlukan :
 - Keterampilan Melakukan Presentasi penyajian
 - Pengetahuan tentang Pokok Bahasan yang disajikan

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat dinilai di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Simulasi harus dilaksanakan di dalam lingkungan tempat informasi disajikan dan sumber-sumber harus tersedia. Ini harus didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.

- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
Carilah :
- 2.1. Kemampuan menyeleksi dan menyiapkan informasi untuk memenuhi kebutuhan yang spesifik
 - 2.2. Kemampuan menggunakan teknik penyajian yang tepat dalam penyampaian informasi
- 3 Kaitan dengan unit lain :
Ada hubungan yang kuat antara unit ini dengan berbagai metode kependidikan wisata lainnya.
Penyampaian/penilaian terpadu mungkin cocok, terutama dengan unit-unit berikut ini :
- 3.1. PAR.PW02.003.01 Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang diperlukan oleh pemandu wisata
 - 3.2. PAR.PW02.007.01 Melakukan Kegiatan Interpretasi

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	2
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	2

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri , dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : **PAR.PW02.007.01**
Judul Unit : **Melakukan Kegiatan Yang Bersifat Interpretasi**
Deskripsi Unit : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang dituntut untuk menyajikan serangkaian kegiatan yang bersifat pendidikan dan penafsiran bagi rombongan wisatawan yang berbeda pada semua sektor usaha pariwisata. Hal ini memiliki relevansi khusus untuk kependudukan wisata dan menggambarkan pentingnya penafsiran di semua aktivitas pariwisata. Unit ini berkaitan erat dengan PAR.UJ02.005.01 Merencanakan Pengembangan dan Evaluasi Kegiatan Penafsiran yang difokuskan pada Pengembangan Aktivitas Penafsiran.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Membuat Persiapan untuk Aktivitas Interpretasi	1.1 Waktu dialokasikan untuk persiapan aktivitas 1.2 Apabila dipandang memadai, penelitian pendahuluan dilaksanakan dan tema penafsiran dipilih dan dikembangkan. 1.3 Semua sumber dan dukungan materi yang diperlukan, diperoleh, diuji, dan disusun. 1.4 Apabila dipandang memadai, lokasi diperiksa keamanan, kebersihan dan kenyamanannya bagi wisatawan. 1.5 Rincian operasional dan waktu dikonfirmasi kepada rekan-rekan kerja yang tepat. 1.6 Wisatawan diundang untuk terlibat dalam aktivitas dengan suasana bersahabat, dan kesempatan diciptakan untuk berinteraksi dengan wisatawan sebelum mengawali aktivitas.
02 Menyajikan Aktivitas Interpretasi kepada Para Wisatawan	2.1 Wisatawan diundang dan diperlengkapi dengan informasi untuk mempersiapkan mereka dalam aktivitas yang bersifat penafsiran. 2.2 Materi disajikan dengan akurat, tepat, relevan, dan logis 2.3 Teknik presentasi dan yang bersifat penafsiran digunakan untuk meningkatkan pemahaman dan kualitas pengalaman wisatawan, termasuk yang berikut : 2.3.1 tema yang bersifat penafsiran 2.3.2 Humor 2.3.3 Bahasa tubuh 2.3.4 Bermain peran 2.3.5 teknik suara 2.3.6 Bercerita 2.3.7 Permainan 2.3.8 Latihan kesadaran sensori 2.3.9 penggunaan alat-alat bantu visual 2.4 Penafsiran menggabungkan pembelajaran dan hiburan 2.5 Partisipasi dan interaksi peserta dibangkitkan, dengan berada dalam rambu-rambu keselamatan dan keamanan.

	<p>2.6 Pertanyaan wisatawan dijawab dengan benar dan sopan, bersahabat, dan disambut baik.</p> <p>2.7 Apabila informasi yang diperlukan berada di luar wawasan individu, jawabannya dicarikan dari sumber lain atau wisatawan disarankan mencari sumber informasi lainnya.</p>
	<p>2.8 Penyajian kegiatan mempertimbangkan kepekaan terhadap faktor lingkungan, sosial dan budaya setempat.</p> <p>2.9 Pesan yang bersifat pendidikan dimasukkan ke dalam penyajian.</p> <p>2.10 Gaya yang bersifat penafsiran (interpretif) digunakan untuk memenuhi kebutuhan rombongan wisatawan yang berbeda.</p>
03 Menjadi Penghubung Anggota Tim	<p>3.1 Komunikasi dengan rekan sejawat senantiasa dipelihara dalam aspek operasional dan teknis untuk memastikan kelancaran aktivitas sesuai dengan tempat dan lingkungan sekitarnya.</p> <p>3.2 Bantuan ditawarkan dan diminta kepada rekan sejawat, seperlunya.</p>
04 Menangani Peristiwa yang Tidak Terduga	<p>4.1 Rencana kegiatan yang bersifat mendadak dan alternatif segera dilaksanakan, apabila terjadi peristiwa yang tidak terduga.</p> <p>4.2 Situasi secepatnya dinilai, dan tindakan yang memadai segera diambil.</p> <p>4.3 Format presentasi, urutannya dan strukturnya diubah untuk mengurangi ketidaknyamanan wisatawan.</p> <p>4.4 Peristiwa yang tidak terduga dimanfaatkan dan digunakan secara konstruktif dan kreatif untuk menambah pengalaman.</p> <p>4.5 Prosedur organisasi dipatuhi dengan ketat, terutama apabila keselamatan wisatawan atau rekan, terancam.</p> <p>4.6 Sumber bantuan diidentifikasi dan dinilai dengan tepat.</p>
05 Mengakhiri Aktivitas	<p>5.1 Aktivitas diakhiri dengan pendekatan yang mempertimbangkan agar wisatawan mendapat kesan akhir dan perasaan positif.</p> <p>5.2 Rekan sejawat diberitahu tentang akhir dari aktivitas, apabila diperlukan.</p> <p>5.3 Sumber –sumber disiapkan untuk rombongan wisatawan berikutnya atau disimpan dengan memadai.</p> <p>5.4 Setiap kerusakan perangkat atau sumber-sumber, dicatat dan dilaporkan sesuai prosedur organisasi.</p> <p>5.5 Lokasi aktivitas dan/atau sumber disiapkan untuk rombongan wisatawan berikutnya atau ditutup sesuai dengan prosedur organisasi.</p>

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini berhubungan dengan pekerjaan kepeemanduan wisata di semua sektor industri pariwisata.
- 2 Kegiatan tersebut meliputi dan tidak terbatas untuk hal-hal berikut :
 - 2.1. Perjalanan yang dipimpin
 - 2.2. Kegiatan di lokasi yang dipimpin
 - 2.3. Aktivitas wisata
 - 2.4. Gabungan satu atau lebih aktivitas.
- 3 Aktivitas yang bersifat penafsiran terkait dengan rentang aktivitas yang luas. Beberapa contoh di antaranya :
 - 3.1. Kehidupan binatang buas
 - 3.2. Peternakan binatang lokal
 - 3.3. Dunia burung
 - 3.4. Sejarah dan peninggalan
 - 3.5. Budaya
 - 3.6. Seni
 - 3.7. Lingkungan alam
 - 3.8. Lingkungan buatan manusia
- 4 Sumber-sumber mencakup, tetapi tidak terbatas pada :
 - 4.1. Sumber alam
 - 4.2. Mikrofon
 - 4.3. Peralatan Audio Visual
 - 4.4. OHP/Transparansi
 - 4.5. Video dan monitor video
 - 4.6. Terawangan (slide) / proyektor
 - 4.7. Bahan pegangan
 - 4.8. Seragam
 - 4.9. Aktor/penampil
 - 4.10. Pembicara tamu
 - 4.11. Organisasi minat khusus
- 5 Rincian operasional mencakup, tetapi tidak terbatas pada :
 - 5.1. Penjadwalan kegiatan
 - 5.2. Total jumlah yang diharapkan
 - 5.3. Informasi tambahan tentang wisatawan
 - 5.4. Perubahan-perubahan akhir
 - 5.5. Permintaan khusus
- 6 Peristiwa tidak terduga mencakup, tetapi tidak terbatas pada :
 - 6.1. kegagalan sistem
 - 6.2. Kegagalan teknis/peralatan
 - 6.3. Kecelakaan atau luka-luka
 - 6.4. Kondisi cuaca yang tidak menunjang
 - 6.5. Perilaku wisatawan yang tidak memadai
 - 6.6. Perilaku binatang yang tidak terduga
 - 6.7. Pertimbangan budaya
 - 6.8. Penutupan yang tiba-tiba
 - 6.9. Perubahan pendekatan/pencapaian
 - 6.10. Penilaian kembali kemampuan fisik wisatawan

- 7 Pengetahuan dan Keterampilan yang harus dikuasai :
Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan di bidang-bidang berikut sangat diperlukan :
 - 7.1 Prinsip-prinsip Penafsiran (dari Tilden, *Interpreting our heritage*)
 - 7.1.1. Penafsiran yang tidak berkaitan dengan apa yang ditampilkan atau yang digambarkan dalam kepribadian atau pengalaman wisatawan, harus dihapus.
 - 7.1.2. Informasi, bukanlah penafsiran. Penafsiran adalah pengungkapan yang berdasarkan informasi. Akan tetapi keduanya sama sekali berbeda. Kendati demikian, semua penafsiran adalah informasi.
 - 7.1.3. Penafsiran adalah suatu “seni” yang menggabungkan banyak unsur kesenian, misalnya ketika materi disajikan secara ilmiah, mengandung unsur historis atau arsitektural.
 - 7.1.4. Tujuan utama penafsiran bukanlah pengajaran, melainkan provokasi.
 - 7.1.5. Penafsiran harus bertujuan menampilkan keseluruhan bukan sebagian, dan harus ditujukan untuk keseluruhan pribadi.
 - 7.1.6. Penafsiran yang disampaikan kepada anak-anak tidak boleh mengurangi penafsiran untuk orang dewasa, akan tetapi harus menggunakan pendekatan yang berbeda.
 - 7.2 Keterampilan melayani wisatawan
 - 7.3 Prosedur keamanan
 - 7.4 Prosedur keadaan darurat
 - 7.5 Prosedur teknis
 - 7.6 Teknik penyampaian
 - 7.7 Teknik komunikasi yang kreatif mencakup :
 - 7.7.1. Bercerita
 - 7.7.2. Bermain peran
 - 7.7.3. Permainan dan aktivitas
 - 7.7.4. Latihan kesadaran sensoris
 - 7.7.5. Pembicaraan yang diilustrasikan
 - 7.8 Pengetahuan tentang materi yang akan disajikan.

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat dinilai di dalam ataupun di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya mencakup demonstrasi praktis, baik di tempat pekerjaan maupun melalui simulasi. Simulasi harus berlangsung di dalam lingkungan tempat aktivitas penafsiran tersebut dilakukan, dan sumber –sumbernya tersedia.. Hal ini harus juga didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan yang esensial dikuasai.
- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
Carilah :
 - 2.1. Kemampuan untuk menyiapkan dan melaksanakan aktivitas penafsiran yang memadai di sektor usaha atau tempat kerja
 - 2.2. Kemampuan untuk memadukan prinsip-prinsip penafsiran ke dalam aktivitas
 - 2.3. Kemampuan menggunakan teknik penafsiran dan teknik penyampaiannya.
- 3 Kaitan dengan unit lain :
Unit ini berhubungan erat dengan serangkaian unit lainnya. Penyampaian maupun penilaian yang digabung, dapat dilakukan dengan unit-unit berikut

- 3.1. PAR.PW02.003.01 Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Diperlukan oleh Kepemanduan wisata
 - 3.2. PAR.PW02.008.01 Mengembangkan Materi Penafsiran untuk Kegiatan Pariwisata Ekologi
 - 3.3. PAR.PW02.006.01 Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata
- 4 Penafsiran adalah proses interaktif dan penilaian harus mencakup aspek ini. Unit ini harus mengandung pengetahuan substansial tentang subyek di sekitar, di mana aktivitas penafsiran dilakukan, dan pengetahuan tersebut harus dapat dinilai. Penilaian harus memperhitungkan bahwa individu telah menguasai pengetahuan tersebut baik melalui belajar formal atau pun pengalaman sendiri. Contohnya, penafsiran tentang kualifikasi ilmiah dari seorang ecoguide

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	2

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.PW02.008.01
Judul Unit : **Mengembangkan Materi Penafsiran untuk Kegiatan Ekowisata**
Deskripsi Unit : Unit ini menggunakan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan dalam meneliti dan mempersiapkan materi penafsiran untuk para ahli ekowisata, yang difokuskan pada bidang-bidang seperti geologi, geografi, flora, dan fauna. Pengetahuan biologi dan prinsip-prinsip ekologi juga termasuk di dalamnya. Dalam konteks pariwisata, keterampilan ini selalu harus digabungkan dengan keterampilan penafsiran, yang termasuk dalam unit PAR.PW02.007.01 Melakukan Kegiatan Interpretasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Informasi Mengenai Ahli Peneliti Ekologi	1.1 Teknik penelitian digunakan untuk mengakses informasi yang mutakhir, akurat dan relevan sekitar topik ahli ekologi. 1.2 Potensi minat wisatawan dibuat sebagai fokus aktivitas penelitian.
02 Mempersiapkan Materi Penafsiran	2.1 Tema serta pesan yang bersifat pendidikan dan penafsiran diidentifikasi dari penelitian dan dimasukkan ke dalam kegiatan ekowisata. 2.2 Kegiatan dikembangkan dengan memperhatikan hubungan antara tema kunci dan bagian-bagian lain dari ekosistem. 2.3 Isi materi disiapkan sesuai dengan prinsip-prinsip penafsiran. 2.4 Aktivitas dilakukan dengan memasukkan pengetahuan tentang biologi dan prinsip-prinsip ekologi 2.5 Tema dan kegiatan dimunculkan sesuai dengan kode etik ekowisata.

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini dapat diterapkan pada kepemanduan wisata di semua sektor usaha pariwisata.
- 2 Fokus kegiatan ahli ekowisata meliputi hal berikut di bawah ini, akan tetapi penafsiran harus menggambarkan keterkaitan antara komponen-komponen yang berlainan dari suatu ekosistem :
 - 2.1. Geologi Indonesia dan geografi fisik
 - 2.2. Sejarah Indonesia dan geografi manusia
 - 2.3. Flora dan fauna Indonesia
 - 2.4. Isu pemeliharaan dan pelestarian
 - 2.5. Ekologi api dan air
 - 2.6. Pengaruh sejarah manusia dan lingkungannya
- 3 Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai :
 Untuk dapat mendemonstrasikan kompetensi, bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang-bidang berikut ini diperlukan :
 - 3.1. Keterampilan meneliti

- 3.2. Pengetahuan yang mendalam mengenai topik-topik khusus
- 3.3. Kode praktik ekowisata
- 3.4. Prinsip penafsiran (dari Telden, Menafsirkan Peninggalan Kita)
 - 3.4.1. Penafsiran yang tidak berkaitan dengan apa yang ditampilkan atau yang digambarkan dalam kepribadian atau pengalaman wisatawan, harus dihapus.
 - 3.4.2. Informasi, bukanlah penafsiran. Penafsiran adalah pengungkapan yang berdasarkan informasi. Akan tetapi keduanya sama sekali berbeda. Kendati demikian, semua penafsiran adalah informasi.
 - 3.4.3. Penafsiran adalah suatu “seni” yang menggabungkan banyak unsur kesenian, misalnya ketika materi disajikan secara ilmiah, mengandung unsur historis atau arsitektural.
 - 3.4.4. Tujuan utama penafsiran bukanlah pengajaran, melainkan provokasi.
 - 3.4.5. Penafsiran harus bertujuan menampilkan keseluruhan bukan sebagian, dan harus ditujukan untuk keseluruhan pribadi.
 - 3.4.6. Penafsiran yang disampaikan kepada anak-anak tidak boleh mengurangi penafsiran untuk orang dewasa, akan tetapi harus menggunakan pendekatan yang berbeda.
 - 3.4.7. Pengetahuan tentang prinsip-prinsip lingkungan dan percontohnya (best-practice).
 - 3.4.8. Pengetahuan tentang isu lingkungan di lingkup regional dan global.

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat dinilai di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian harus termasuk demonstrasi praktik, baik di tempat pekerjaan maupun melalui simulasi. Hal ini harus ditunjang oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.
- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
 Fokus unit ini adalah keterampilan penelitian dan pengetahuan seorang ahli ekowisata. Presentasi telah disajikan dalam unit PAR.PW02.007.01 - Melakukan Kegiatan Penafsiran.
 Beberapa orang mungkin memiliki kualifikasi dalam bidang tertentu dan hal ini perlu dipertimbangkan dalam proses penilaian, sedangkan yang lainnya mungkin memperoleh pengetahuan melalui pengalaman.
 Carilah :
 - 2.1. Pengetahuan mendalam tentang materi
 - 2.2. Kemampuan untuk meneliti dan menerapkan informasi yang dimiliki para ke dalam suatu aktivitas pariwisata
- 3 Kaitan dengan unit lain :
 Unit ini harus dinilai dengan atau sesudah unit-unit di bawah ini :
 - 3.1. PAR.PW02.007.01 Melakukan Kegiatan Interpretasi
 - 3.2. Ada pula kaitan erat antara unit ini dengan serangkaian unit lain.
 - 3.3. Penggabungan pelatihan dan penilaian dapat dilakukan dengan unit-unit tersebut, mencakup :
 - 3.3.1. PAR.PW02.003.01 Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Diperlukan oleh Kepemanduan wisata
 - 3.3.2. PAR.PW02.005.01 Memimpin Rombongan Wisata

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	2

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.PW02.009.01
Judul Unit : **Mengelola Wisata yang diperpanjang Waktunya**
Deskripsi Unit : Unit ini berkenaan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk mengelola dan mengkoordinasi suatu perjalanan wisata yang waktunya lebih dari satu hari. Hal ini dapat diterapkan oleh mereka yang memimpin perjalanan wisata yang diperpanjang waktunya, baik di dalam negeri maupun di mancanegara.
 Unit ini hanya difokuskan pada keterampilan tambahan bagi perjalanan wisata yang diperpanjang waktunya, dan harus dikombinasikan dengan unit lain seperti PAR.PW02.004.01 Mengkoordinasi dan Menyelenggarakan Perjalanan Wisata.
 Sebutan bagi orang yang mengelola wisata yang diperpanjang waktunya bervariasi menurut sektor usaha dan bisnis, misalnya pengelola wisata, kepanduan wisata, penyambut wisata, dan pemimpin wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Mengelola Pengaturan Perjalanan Wisata	1.1 Program perjalanan wisata dilaksanakan sesuai jadwal yang telah disepakati. 1.2 Rincian penyelenggaraan dikonfirmasi ulang sesuai dengan keseluruhan program 1.3 Pengaturan perjalanan wisata disusun kembali dan disesuaikan apabila diperlukan, sesuai pula dengan tanggungjawab individu. 1.4 Penyesuaian hal yang penting dibuat, terutama dalam kerangka anggaran yang telah ditetapkan, sesuai dengan kebijakan perusahaan yang terkendali. 1.5 Penyesuaian akan pengarturan perjalanan wisata dibuat, sesuai konteks keseluruhan program. 1.6 Kontak yang berlanjut senantiasa dilakukan dengan kantor pengendali dan juga dengan pemasok, sesuai dengan kebutuhan.
02 Menjadi Penghubung dan Bernegosiasi dengan Orang Lain	2.1 Efisiensi operasional dan tingkat pelayanan kepada wisatawan dimaksimalkan melalui penghubung yang efektif dan negosiasi dengan semua pihak yang mendukung keseluruhan program. 2.2 Negosiasi dilakukan secara profesional dan formal bisnis, dalam konteks budaya yang relevan. 2.3 Negosiasi dilaksanakan dalam konteks keseluruhan program perjalanan wisata. 2.4 Negosiasi dilakukan dengan mempertimbangkan keseluruhan hubungan antara organisasi tersebut dengan pihak lainnya. 2.5 Gaya berkomunikasi atau negosiasi disesuaikan dengan lingkungan sekitar. 2.6 Teknik negosiasi dan komunikasi digunakan untuk memaksimalkan kemungkinan hasil yang dapat diterima semua pihak. 2.7 Kesepakatan dicatat dan dikonfirmasi secara tertulis.

	2.8 Informasi yang relevan disampaikan kepada kantor pengendali.
03 Mengembangkan dan Memelihara Hubungan Dalam Kelompok	<p>3.1 Semangat kerja sama dikembangkan dan dipelihara selama program berlangsung.</p> <p>3.2 Kepercayaan kelompok diperoleh melalui tampilan kompetensi profesional dan integritas yang tinggi.</p> <p>3.3 Teknik kepemimpinan dan berkomunikasi digunakan untuk memelihara kesatuan kelompok.</p> <p>3.4 Partisipasi wisatawan dan interaksi kelompok dibangkitkan.</p> <p>3.5 Potensi konflik di dalam kelompok diidentifikasi dan dinilai secara cermat, dan tindakan diambil untuk mengatasi masalah atau isu yang muncul.</p>
04 Menyelesaikan Masalah yang Timbul selama Perjalanan	<p>4.1 Masalah diidentifikasi secara cermat, dan dipertimbangkan melalui perspektif operasional dan pelayanan terhadap wisatawan, dalam konteks keseluruhan program perjalanan.</p> <p>4.2 Tindakan segera diambil untuk menyelesaikan masalah yang mendesak, apabila diperlukan.</p> <p>4.3 Masalah dianalisis untuk keperluan jangka panjang usaha, dan pemecahan secara potensial dinilai dan ditindaklanjuti.</p> <p>4.4 Citra positif organisasi dan pemasoknya ditampilkan sepanjang perjalanan.</p> <p>4.5 Tanggungjawab diambil untuk memecahkan masalah dalam lingkup otoritas pribadi.</p> <p>4.6 Kantor pengendali senantiasa dihubungi, apabila diperlukan.</p> <p>4.7 Tindakan yang bersifat tindak lanjut diambil, untuk memantau keberhasilan solusi yang diambil.</p>

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini berkenaan dengan pekerjaan pemanduan wisata di segala sektor usaha pariwisata. Program wisata yang diperpanjang waktunya adalah wisata yang berdurasi lebih dari satu hari.
- 2 Tipe program wisata yang diperpanjang, dapat meliputi ::
 - 2.1. Wisata pemandangan pada umumnya
 - 2.2. Wisata alam/ekologi
 - 2.3. Wisata pendidikan
 - 2.4. Wisata petualangan
 - 2.5. Wisata budaya dan sejarah
 - 2.6. Program wisata berlayar/pelayaran
 - 2.7. Wisata ziarah

- 3 Rincian operasional mencakup, tetapi tidak terbatas pada hal-hal berikut :
 - 3.1. Koordinasi barang bagasi
 - 3.2. Penyiapan dokumentasi
 - 3.3. Mata uang yang dibutuhkan kelompok/rombongan wisatawan
 - 3.4. Pertukaran tempat duduk
 - 3.5. Prosedur lapor masuk dan lapor keluar (check in/chek out)
 - 3.6. Prosedur bea cukai dan imigrasi
 - 3.7. Penghubung wisata setempat
 - 3.8. Konfirmasi pemesanan karcis (transportasi, tempat menginap, atraksi, wisata)

- 4 Pengorganisasian dan penyesuaian kembali pengaturan perjalanan mencakup, tetapi tidak terbatas pada hal-hal berikut :
 - 4.1. Perkembangan rute alternatif
 - 4.2. Pemesanan ulang satu atau lebih pelayanan
 - 4.3. Organisasi dokumentasi yang baru
 - 4.4. Biaya negosiasi ulang

- 5 Masalah-masalah mencakup, tetapi tidak terbatas pada hal-hal berikut :
 - 5.1. Penundaan tak terduga
 - 5.2. Penumpang yang sakit, terluka, dan meninggal
 - 5.3. Kehilangan barang dan dokumen berharga
 - 5.4. Kerusakan peralatan dan transportasi
 - 5.5. Penumpang tersesat/hilang
 - 5.6. Konflik (sesama) anggota kelompok atau adanya ketidakpuasan
 - 5.7. Keluhan tentang pelayanan
 - 5.8. Kinerja pemasok yang buruk
 - 5.9. Kerusakan politik di daerah tujuan wisata
 - 5.10. Kondisi cuaca yang tidak bersahabat
 - 5.11. Kurangnya jalan masuk ke daerah wisata

- 6 Menjadi penghubung dan negosiasi dilakukan dengan :
 - 6.1. Pengemudi
 - 6.2. Kepemanduan wisata setempat
 - 6.3. Pemimpin wisata yang mendampingi grup dari negeri asalnya
 - 6.4. Kepemanduan wisata penerjemah
 - 6.5. Pemuka adat
 - 6.6. Perusahaan penerbangan
 - 6.7. Operator perjalanan wisata
 - 6.8. Hotel
 - 6.9. Restoran
 - 6.10. Tempat hiburan
 - 6.11. Lokasi pedagang kecil
 - 6.12. Pemerintah setempat

- 7 Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai :
 Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan di bidang-bidang berikut diperlukan :
 - 7.1. Usaha pariwisata dan jejaring kerja lainnya yang mempengaruhi peran seorang manajer wisata
 - 7.2. Pembentukan tim
 - 7.3. Kepemimpinan dan motivasi
 - 7.4. Pemecahan masalah
 - 7.5. Komunikasi dan negosiasi

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau di luar tempat kerja. Penilaian akan mengikutsertakan praktik peragaan, baik di tempat kerja maupun maupun melalui simulasi. Simulasi tersebut harus mencakup kesempatan untuk menerapkan komunikasi, pemecahan masalah, dan keterampilan mengelola yang tidak terduga, mengelola waktu lembur dalam situasi tempat kerja yang sebenarnya. Hal ini harus didukung oleh sejumlah metode untuk menilai pengetahuan.
- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
Carilah :
 - 2.1. Kemampuan yang tepat untuk menangani rentang kegiatan praktis dan masalah-masalah yang berhubungan dengan orang banyak, yang timbul selama perjalanan wisata yang diperpanjang waktunya berlangsung.
 - 2.2. Kemampuan untuk menyelesaikan masalah dalam rentang konteks yang berbeda-beda sesuai dengan tempat kerja individu.
 - 2.3. Pengetahuan mengenai rentang isu dan masalah yang dapat timbul selama program perjalanan wisata yang diperpanjang waktunya.
- 3 Kaitan dengan unit lain :
Unit ini akan dinilai dengan atau sesudah unit-unit berikutnya :
 - 3.1. PAR.PW02.004.01Mengoordinasi dan Mengoperasikan Wisata
 - 3.2. PAR.PW02.005.01Memimpin Rombongan Wisata

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	2

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri , dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.PW02.010.01
Judul Unit : **Meneliti dan Membagi Informasi Umum tentang Kebudayaan Etnik Indonesia**
Deskripsi Unit : Unit ini terkait dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk meneliti dan bertukar pikiran tentang informasi mengenai masyarakat etnis dalam suatu cara budaya yang tepat. Unit ini mengakui bahwa tidak ada satu budaya Indonesia yang mandiri, dan menekankan pentingnya perilaku berbudaya yang tepat dan pentingnya konsultasi masyarakat setempat. Unit ini tidak termasuk penafsiran yang mendalam tentang budaya setempat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Meneliti Informasi Umum tentang Masyarakat Etnik Indonesia	1.1 Sumber informasi tentang masyarakat etnik diidentifikasi secara benar 1.2 Apabila memadai, sumber informasi tertulis ditafsirkan secara akurat dan informasi yang diperlukan disaring dan diperiksa kembali dengan masyarakat setempat sebelum digunakan. 1.3 Sumber informasi lainnya dicari dengan cara yang sesuai dengan kebudayaan setempat. 1.4 Anggota masyarakat yang pantas, dihubungi dan bimbingannya diminta, untuk membantu menggunakan informasi dalam konteks pariwisata. 1.5 Ketika mencari informasi, perilaku harus menunjukkan rasa hormat pada budaya dan adat istiadat setempat, aturan main diikuti. 1.6 Pengetahuan yang diperoleh dibahas dengan rekan atau kolega untuk meningkatkan kesadaran budaya dan pemahaman organisasi.
02 Membagi Informasi Umum tentang Masyarakat Etnis Indonesia kepada Para Wisatawan	2.1 Semua informasi yang dibagi kepada wisatawan harus akurat. 2.2 Informasi termasuk referensi (keterangan) tentang keragaman masyarakat. 2.3 Informasi dibagi dengan cara yang memadai, menghargai nilai-nilai yang ada pada masyarakat setempat beserta adapt istiadatnya. 2.4 Informasi dibagi dengan cara tertentu, untuk meningkatkan pemahaman wisatawan tentang masyarakat setempat. 2.5 Pertanyaan-pertanyaan dari wisatawan dijawab dengan cara yang sopan dan ramah, serta sesuai dengan harapan masyarakat mengenai informasi apa yang dapat disampaikan kepada wisatawan.

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini berlaku untuk kependudukan wisata yang bekerja di sektor usaha pariwisata. Di dalam unit ini informasi mengacu kepada rentang informasi yang umumnya tersedia.

- 2 Penelitian mencakup, tetapi tidak terbatas pada hal-hal berikut :
 - 2.1. Berbicara dan mendengarkan masyarakat etnis tertentu
 - 2.2. Mengorganisasikan informasi dari ingatan dan pengalaman pribadi.
 - 2.3. Menonton televisi, video, dan film
 - 2.4. Mendengarkan radio
 - 2.5. Membaca buku bacaan dan referensi lainnya
 - 2.6. Menggunakan internet
 - 2.7. Melakukan penelitian ke museum
 - 2.8. Mengikuti seminar, peristiwa, pertemuan tentang kebudayaan.

- 3 Informasi dapat meliputi hal-hal berikut, tetapi tidak terbatas pada topik berikut :
 - 3.1. Sejarah, kontak sebelum dan sesudah antara Eropa dan Asia
 - 3.2. Kehidupan tradisional dan budaya
 - 3.3. Kehidupan masyarakat pribumi, masyarakat kontemporer dan kebudayaannya
 - 3.4. Seni dan musik
 - 3.5. Tarian
 - 3.6. Makanan setempat yang khas atau obat-obatan dari tumbuh-tumbuhan
 - 3.7. Peralatan dan penggunaannya
 - 3.8. Pemilik tanah/negeri
 - 3.9. Situs budaya dan keagamaan

- 4 Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai :
 Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan di bidang-bidang berikut diperlukan :
 - 4.1. Metode penelitian dan pencatatan informasi yang secara umum tersedia, mengenai masyarakat etnis Indonesia
 - 4.2. Protokol untuk pertukaran informasi mengenai masyarakat etnis Indonesia
 - 4.3. Isu-isu hak cipta dan hak milik intelektual
 - 4.4. Keterampilan komunikasi termasuk keterampilan antarbudaya dan kesadaran akan komunikasi dari perspektif etnis tertentu.

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat dinilai di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian akan termasuk peragaan praktis baik pada tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini akan didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan yang dikuasai.

- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
 Carilah :
 - 2.1. Pengetahuan dari protokol yang diterapkan untuk meneliti dan tukar menukar informasi yang secara umum tersedia mengenai kebudayaan etnis Indonesia
 - 2.2. Kemampuan untuk meneliti dan membagi informasi dengan cara yang tepat secara budaya tertentu.
 - 2.3. Pengetahuan umum tentang budaya etnis Indonesia, yang sesuai bagi daerahnya.

- 3 Penilaian akan memperhitungkan kenyataan bahwa beberapa pemandu wisata mungkin mendapatkan semua pengetahuan dan keterampilan dalam unit ini melalui pengalaman hidup umumnya. Penyampaian/penilaian dalam unit ini harus melibatkan orang-orang yang tepat dan dapat diterima oleh masyarakat setempat.

- 4 Kaitan dengan unit lain :
 Terdapat keterkaitan yang kuat antara unit ini dan serangkaian unit lain dalam pemanduan dan operasional wisata. Kombinasi pelatihan/penilaian dapat dilakukan, khususnya dengan unit-unit sebagai berikut :
- 4.1. PAR.PW02.011.01 Mengimplementasikan Aspek Budaya Etnik Lokal Indonesia
 - 4.2. PAR.PW02.006.01 Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata
 - 4.3. PAR.PW02.007.01 Melakukan Kegiatan Interpretasi
 - 4.4. Unit lainnya tentang memandu dan mengoperasikan perjalanan wisata.

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	3
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	3
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	3
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	3
7.	Menggunakan Teknologi	2

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.PW02.011.01
Judul Unit : **Menginterpretasikan Aspek Budaya Etnik Lokal Indonesia**
Deskripsi Unit : Unit ini menjelaskan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk menginterpretasikan aspek budaya etnis lokal Indonesia dalam konteks pariwisata.

Unit ini difokuskan pada interpretasi yang mendalam mengenai budaya setempat. Unit ini adalah telaah yang mendalam dan penafsiran yang dilokalisasi, yang membedakan unit ini dengan unit sebelumnya, PAR.PW02.010.01 Meneliti dan Memberikan Informasi Umum tentang Budaya Etnis Indonesia.

Unit ini mengakui bahwa tidak ada satu budaya Indonesia yang mandiri, dan menekankan pentingnya perilaku berbudaya yang tepat dan pentingnya konsultasi dengan masyarakat setempat. Pengetahuan budaya setempat diperlukan dalam rangka mencapai kompetensi yang mungkin hanya dapat dilakukan oleh individu yang diidentifikasi sebagai tetua (orang yang dituakan), dan orang yang diberi wewenang oleh tetua tersebut atas nama masyarakat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Berkonsultasi dengan Masyarakat Lokal	1.1 Anggota masyarakat yang dianggap tepat dijadikan tempat konsultasi mengenai aktivitas pariwisata budaya, mencakup : <ul style="list-style-type: none"> 1.1.1 informasi yang dapat dibagi 1.1.2 siapa yang dapat memberikan informasi kepada siapa 1.1.3 siapa yang dapat menerima informasi 1.1.4 aktivitas apa yang tepat 1.1.5 siapa yang akan dilibatkan 1.2 Aktivitas pariwisata direncanakan dan dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat setempat.
02 Menafsirkan Aspek Budaya Etnik Lokal Indonesia bagi Wisatawan	2.1 Aspek budaya ditafsirkan bagi wisatawan mengikuti tingkat kedalamannya, yang sesuai untuk kependamuan wisata dan wisatawan tertentu. 2.2 Penafsiran budaya mempertimbangkan hak cipta dan hak milik intelektual. 2.3 Wisatawan diberi penjelasan singkat tentang perilaku budaya yang dipandang tepat. 2.4 Wisatawan diingatkan tentang hak cipta dan hak milik intelektual yang mungkin akan mempengaruhi perilaku mereka di masa mendatang. 2.5 Perilaku kependamuan wisata selama beraktivitas menunjukkan penghargaan akan nilai-nilai budaya etnis lokal Indonesia. 2.6 Apabila diperlukan, praktek tradisional dan kontemporer diperlihatkan pada para wisatawan dengan cara yang dapat meningkatkan pemahaman mereka terhadap budaya tersebut.

	<p>2.7 Apabila diperlukan, bahasa daerah digunakan dengan benar dan disampaikan kepada wisatawan.</p> <p>2.8 Apabila diperlukan, wisatawan diundang untuk berpartisipasi aktif dan terlibat dalam pengalaman budaya.</p>
--	--

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini berlaku untuk sektor-sektor usaha pariwisata. Terdapat banyak bahasa asli suku bangsa di Indonesia. Oleh sebab itu, fokus penafsiran budaya akan bervariasi dan akhirnya harus diputuskan dengan berkonsultasi dengan tetua, atas nama masyarakat setempat.
- 2 Hal ini mencakup, tetapi tidak terbatas pada hal-hal berikut :
 - 2.1. Kesenian
 - 2.2. Tarian
 - 2.3. Musik
 - 2.4. Bercerita, dan mendongeng cerita rakyat
 - 2.5. Peralatan dan penggunaannya
 - 2.6. Makanan setempat, obat-obatan, dan jamu

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini menangani unsur budaya suku bangsa yang kompleks dan saling berhubungan, yang merupakan milik intelektual dan budaya masyarakat tertentu. Hal ini hanya dapat ditafsirkan oleh orang yang diberi wewenang oleh tetua, atas nama masyarakat tersebut.
- 2 Pengetahuan dan Keterampilan yang Harus dikuasai :
Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan di bidang-bidang berikut diperlukan :
 - 2.1. Pengetahuan yang mendalam dan pemahaman tentang budaya etnik lokal Indonesia, yang berhubungan dengan wilayah kerjanya.
 - 2.2. Aturan untuk pertukaran penafsiran tentang budaya etnik lokal Indonesia.
 - 2.3. Isu hak cipta dan hak milik intelektual.
 - 2.4. Keterampilan komunikasi dan perspektif etnik dan non-etnik.
 - 2.5. Pelatihan dan atau penilaian dalam unit ini harus dilaksanakan oleh orang-orang yang diakui oleh orang-orang tua dalam masyarakat setempat yang bersangkutan
 - 2.6. Penilaian harus mempertimbangkan bahwa beberapa kepekaan wisata mungkin mendapat seluruh pengetahuan dan keterampilan dalam unit ini melalui pengalaman umum kehidupan.

Unit ini dapat dinilai di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus pula didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan yang telah dikuasai.

- 3 Aspek Kritisal Penilaian, Carilah :
 - 3.1. Pengetahuan yang mendalam dan pemahaman tentang budaya etnik lokal Indonesia, yang sesuai dengan wilayahnya.
 - 3.2. Kemampuan untuk menyediakan penafsiran budaya kepada para wisatawan, dengan cara-cara yang memadai.

- 3.3. Pelatihan dan penilaian dalam unit ini harus dilaksanakan oleh individu yang disetujui oleh tetua masyarakat.
- 3.4. Penilaian harus mempertimbangkan kenyataan bahwa beberapa kepekaan wisata mungkin mendapatkan semua pengetahuan dan keterampilan dalam unit ini melalui pengalaman hidupnya

4 Kaitan dengan Unit lainnya :

Terdapat kaitan yang erat antara unit ini dan serangkaian unit lainnya.

Pelatihan/penilaian yang digabungkan dapat dilakukan khususnya dengan unit-unit berikut :

- 4.1. PAR.PW02.010.01 Meneliti dan Membagi Informasi Umum tentang Budaya Etnik Indonesia
- 4.2. PAR.PW02.008.01 Mengembangkan Materi Penafsiran Untuk Kegiatan Ekowisata
- 4.3. PAR.PW02.006.01 Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	3
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	3
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	3
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	3
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	3
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	2

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.UJ03.001.01
Judul Unit : **Berkomunikasi Melalui Telepon**
Deskripsi Unit : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam berkomunikasi melalui telepon secara efektif. Ini adalah pengetahuan yang penting bagi sebagian besar orang yang bekerja di sektor pariwisata atau hospitalitas.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Menjawab Telepon	1.1 Telepon dijawab dengan cepat, tepat, jelas, dan sopan sesuai dengan standar perusahaan 1.2 Bantuan ditawarkan kepada penelepon dengan ramah, dan menangkap tujuan penelepon dengan tepat 1.3 Isi pembicaraan diulang agar tidak terjadi salah pengertian 1.4 Pertanyaan penelepon dijawab atau diteruskan kepada orang yang tepat 1.5 Permohonan/permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan kepada departemen/orang yang dimaksud untuk ditindaklanjuti 1.6 Produk dan jasa perusahaan dipromosikan apabila ada kesempatan 1.7 Pesan disampaikan kepada orang yang berhak menerimanya 1.8 Panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan dilaporkan dengan cepat kepada yang berwenang sesuai dengan prosedur perusahaan
02 Melakukan Panggilan Telepon	2.1 Didapatkan nomor telepon yang benar 2.2 Maksud dirumuskan dengan tepat sebelum menelepon 2.3 Telepon digunakan dengan benar agar dapat menghubungi telepon yang dituju 2.4 Nama perusahaan dan alasan menelepon disampaikan dengan jelas 2.5 Senantiasa menjaga sopan santun bertelepon pada setiap saat menggunakan telepon

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini berlaku untuk sektor-sektor industri pariwisata dan sektor perhotelan hospitalitas. Komunikasi melalui telepon mungkin terjadi di antara konteks yang berbeda dapat dimasukkan, dan tidak terbatas pada :
 - 1.1. Lingkungan Kantor
 - 1.2. Area Penerimaan Tamu
 - 1.3. Dalam Perjalanan (Tour)
 - 1.4. Di Tempat Lokasi (Site)
 - 1.5. Di Handphone
 - 1.6. Dengan Tamu
 - 1.7. Dengan Teman

- 2 Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:
Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut, diperlukan :
 - 2.1. Pengetahuan mengenai operasional telepon khusus
 - 2.2. Pengetahuan mengenai produk-produk dan pelayanan perusahaan
 - 2.3. Kemampuan berkomunikasi lisan/oral
 - 2.4. Keterampilan dasar menulis untuk mencatat pesan.

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya mencakup demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.
- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
Menemukanali :
Kemampuan untuk menggunakan sarana telepon secara benar
Kemampuan untuk memberikan pelayanan melalui telepon dengan sopan santun dan bersahabat
Kemampuan berkomunikasi lisan dengan jelas.
- 3 Kaitan dengan Unit lain :
Unit ini yang memerlukan pelaksanaan yang efektif pada semua unit lain. Disarankan agar unit ini dilaksanakan/dilatih dalam hubungannya dengan unit-unit operasi dan layanan lainnya. Unit ini seharusnya diseleksi agar cocok dengan sektor khusus dan tempat kerja.
- 4 Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan dan mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu disusun dan disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	1
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	1
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini

Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.UJ03.002.0L
Judul Unit : Melakukan Prosedur Administrasi
Deskripsi Unit : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan prosedur rutin kantor.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Memproses Dokumen Kantor	1.1 Dokumen diproses sesuai dengan prosedur perusahaan dengan batas waktu tertentu 1.2 Peralatan kantor digunakan dengan benar untuk memproses dokumen 1.3 Kerusakan peralatan kantor diidentifikasi secara cepat dan memperbaiki atau melaporkannya sesuai dengan prosedur perusahaan
02 Membuat Naskah Surat	2.1 Naskah ditulis dengan bahasa yang singkat dan jelas 2.2 Ejaan, termasuk tanda baca, dan tata bahasa digunakan yang benar 2.3 Ketepatan informasi diperiksa sebelum mengirim surat
03 Memelihara Sistem Dokumen	3.1 Dokumen disimpan sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan 3.2 Referensi dan sistem indeks dimodifikasi dan dimutakhirkan sesuai dengan prosedur perusahaan

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini berlaku untuk sekor-sektor industri pariwisata dan hospitalitas.
 Proses dokumen bisa meliputi :
 - 1.1. Mencatat penerimaan atau pengiriman dokumen
 - 1.2. Penyimpanan / pengarsipan
 - 1.3. Pengiriman pos (ternasuk pengiriman pos penting)
 - 1.4. Penggandaan Fotocopi
 - 1.5. Pengiriman Fax
 - 1.6. Pengiriman Email
 - 1.7. Penyusunan, dan pengumpulan naskah-naskah
 - 1.8. Penjilidan

- 2 Dokumen kantor bisa meliputi dan tidak terbatas pada :
 - 2.1. Surat tamu
 - 2.2. Catatan/komentar wisatawan
 - 2.3. Surat masuk dan surat keluar
 - 2.4. Arsip
 - 2.5. Surat-surat
 - 2.6. Facsimile
 - 2.7. Memo
 - 2.8. Laporan
 - 2.9. Menu
 - 2.10. Permintaan *banquet*

- 2.11. Laporan keuangan
 - 2.12. Tagihan
 - 2.13. Penerimaan
- 3 Peralatan kantor dapat meliputi dan tidak terbatas pada :
- 3.1. Mesin Fotocopi
 - 3.2. Mesin Fax
 - 3.3. Peralatan pengepakan
 - 3.4. Kalkulator
 - 3.5. Mesin penerjemah
 - 3.6. Mesin penjawab telepon
 - 3.7. Komputer lengkap dengan printer
 - 3.8. Scanner
- 4 Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :
- Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut, diperlukan :
- 4.1. Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor
 - 4.2. Komunikasi tertulis
 - 4.3. Keahlian dasar menghitung
 - 4.4. Mempersiapkan dan menyusun ciri khas dokumen bisnis
 - 4.5. Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri
 - 4.6. Bahan kimia yang dipakai dalam peralatan kantor.

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai.
- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
- Menemukanali :
- 2.1. Kemampuan untuk memproses secara tepat dokumen kantor sesuai dengan ketentuan perusahaan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan
 - 2.2. Memahami kalimat-kalimat secara mudah dan bebas dari kesalahan.
- 3 Kaitan dengan Unit lain :
- 3.1. Unit ini dapat dinilai bersamaan atau sesudah unit berikut.
 - 3.2. PAR.UJ03.022.01 Mengakses dan Penarikan Data Komputer
 - 3.3. Tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, kombinasi penilaian / pelatihan harus tepat.
- 4 Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan dan mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias terhadap sektor tertentu. Ragam situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Materi pelatihan untuk sektor tertentu dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	1
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	1
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	1
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.UJ03.022.01
Judul Unit : Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
Deskripsi Unit : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diharapkan untuk pemasukan data dasar di komputer.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Membuka Berkas (<i>file</i>)	1.1 Komputer dihidupkan dengan benar 1.2 Perangkat lunak dipilih yang tepat atau diambil dari menu 1.3 Berkas diidentifikasi dan dibuka secara benar 1.4 Papan tombol (<i>keyboard</i>) atau maus (<i>mouse</i>) dioperasikan dengan kecepatan dan keakuratan tertentu
02 Mendapatkan dan Menyesuaikan Data	2.1 Data yang didapat ditempatkan di dalam berkas 2.2 Salinan data dicetak sesuai dengan permintaan 2.3 Informasi yang akan diedit diidentifikasi dengan benar 2.4 Informasi dimasukkan dengan menggunakan alat pemasukan data yang tepat 2.5 Data disimpan secara teratur untuk menghindari hilangnya informasi
03 Menutup Berkas dan Keluar Program (<i>exit</i>)	Berkas dan program ditutup dan dikeluarkan sesuai dengan prosedur.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini ditujukan untuk semua sektor pariwisata dan Hospitalitas. Sistem “computer dan program” dan perangkat lunak akan berbeda tergantung perusahaan.
- Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :
Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut ini, diperlukan :
Pemasukan data

PANDUAN PENILAIAN

- Unit ini dapat diuji di dalam atau diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkain metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.
- Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
Menemukenali :
Kemampuan untuk memasukkan data yang benar dan merubah data dalam waktu yang tepat.
- Kaitan dengan Unit lain :
Unit ini berkaitan erat dengan unit-unit operasi lainnya yang cukup luas, sepanjang

yang berkenaan dengan penanganan uang tunai. Dengan demikian unit ini dapat disampaikan dan dinilai dalam hubungannya dengan unit-unit lain yang terkait. seperti di sektor-sektor industri dan tempat kerja perorangan.

4 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian:

Menemu kenali :

Ada kaitan yang sangat erat antara unit ini dan unit berdasarkan rangkaian kegiatan administrasi/kantor. Tergantung dari sektor industri dan ruang kerja. Penggabungan pelatihan/penilaian mungkin diperlukan.

Sebagai contoh, di dalam sebuah perusahaan dengan informasi/reservasi yang telah otomatis, penilaian dan pelatihan dapat digabungkan dengan :

- 4.1. PAR.PW02.004.01 - Menerima dan Memproses Sistem Penempahan (*Reservation System*)
- 4.2. PAR.UJ03.025.01 - Mengoperasikan Sistem Informasi Secara Otomatis

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	1
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	-
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	-
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	1
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.UJ03.023.01
Judul Unit : **Membuat Dokumen di dalam Komputer**
Deskripsi : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk membuat dokumen sederhana di komputer dengan menggunakan pemroses kata tunggal (*word processor*).
Unit

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Membuat Berkas Komputer	1.1 Komputer dihidupkan dengan benar 1.2 Disket diformat sesuai dengan kebutuhan 1.3 Perangkat lunak yang sesuai dimasukkan atau memilih menu 1.4 Berkas baru dibuka, diberi nama dan diformat sesuai dengan kebutuhan 1.5 Permintaan dibahas dan dijelaskan dengan orang yang bersangkutan apabila diperlukan
02 Membuat Dokumen dari Penulisan atau Teks Lisan	2.1 Papan tombol (<i>keyboard</i>) atau maus (<i>mouse</i>) dioperasikan dengan kecepatan dan keakuratan tertentu yang dibuat sehingga merupakan refleksi yang tepat 2.2 Dokumen yang dibuat merupakan refleksi yang tepat dari teks asli 2.3 Dokumen dibuat berdasarkan batas waktu tertentu 2.4 Dokumen dibuat secara teratur untuk menghindari kehilangan data 2.5 Dokumen disimpan secara teratur untuk menghindarkan kehilangan data 2.6 Ejaan dan tata bahasa diperiksa 2.7 Naskah dibaca sebelum dicetak
03 Mencetak dan Mengirim Dokumen	3.1 Pratinlaya (<i>preview</i>) yang dicetak digunakan untuk memeriksa format dan susunan dokumen 3.2 Printer diisi dengan perlengkapan yang tepat 3.3 Dokumen dicetak berdasarkan permintaan 3.4 Dokumen dibaca ulang dan dibuat perubahan berdasarkan permintaan 3.5 Dokumen dikirim kepada orang yang bersangkutan dalam batas waktu tertentu
04 Menyimpan, Keluar dan Mematikan	4.1 Program disimpan, dimatikan, dan keluar dari program sesuai prosedur yang tepat 4.2 Data disusun dan disimpan berdasarkan prosedur organisasi 4.3 Berkas pendukung dibuat berdasarkan prosedur tertentu jika diperlukan

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini ditujukan untuk semua sektor pariwisata dan Hospitalitas. Sistem “komputer dan program” dan perangkat lunak akan berbeda tergantung perusahaan.
- 2 Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :
Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut ini, diperlukan :
Pemasukan data

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat diuji di dalam dan diluar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian ini harusnya didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.
- 2 Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai :
Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan pada bidang-bidang berikut ini, diperlukan :
 - 2.1. Sistem komputer yang tepat
 - 2.2. Kemampuan penulisan
 - 2.3. Kemampuan mengetik
 - 2.4. Kemampuan penggunaan komputer sedikitnya 1 program
- 3 Aspek Penting dalam Penilaian
Menemu kenali :
Kemampuan untuk menggunakan produksi dokumen yang akurat berdasarkan format permintaan dan dalam penerimaan batas waktu perusahaan
Pengertian dari macam-macam aplikasi perangkat lunak
Kecepatan dan penampilan yang akurat pada standar perusahaan
- 4 Kaitan dengan Unit Lain :
Unit ini dapat dinilai bersama-sama atau sesudah unit dibawah ini :
 - PAR.UJ03.022.01 - Mencari dan Mendapatkan Data Komputer

Ada kaitan yang sangat erat antara unit ini dan unit berdasarkan rangkaian kegiatan administrasi/kantor. Tergantung dari sektor industri dan ruang kerja. Penggabungan pelatihan/penilaian mungkin diperlukan. Contoh-contoh dapat termasuk tapi tidak terbatas pada:

 - PAR.UJ03.002.01 - Melakukan Prosedur Administrasi
 - PAR.UJ03.003.01 - Mengumpulkan dan Menyajikan Informasi

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	1
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	1
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	1
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.UJ03.042.01
Judul Unit : **Menyediakan Pertolongan Pertama**
Deskripsi Unit : Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan dalam memberikan pertolongan pertama, menggunakan standar, praktik dan prosedur dari Palang Merah Indonesia dan badan-badan sejenis.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Menilai dan Merespons Keadaan Darurat yang Membutuhkan Pertolongan Pertama	1.1 Keadaan darurat dikenali dengan segera dan tepat 1.2 Keadaan dinilai dan ditentukan langkah-langkah yang harus diambil 1.3 Bantuan dari layanan gawat darurat kolega/pelanggan diorganisasikan apabila diperlukan
02 Memberikan Perawatan yang Sesuai	2.1 Kondisi fisik pasien dinilai melalui tanda-tanda penting yang dapat dilihat 2.2 Pertolongan pertama diberikan untuk menstabilkan pasien, baik secara fisik maupun secara mental, dengan mengikuti prosedur organisasi mengenai pertolongan pertama dan prosedur pertolongan pertama yang sudah diakui
03 Memantau Keadaan	3.1 Diidentifikasi dan diberitahukan layanan pendukung yang sesuai dengan keadaan tersebut 3.2 Disampaikan informasi mengenai kondisi korban kepada petugas unit gawat darurat secara akurat dan jelas
04 Menyiapkan Laporan Kejadian	4.1 Situasi darurat didokumentasikan sesuai dengan prosedur dari perusahaan 4.2 Laporan tersebut harus jelas, akurat serta tepat waktu

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor usaha jasa pariwisata dan hospitalitas.
 Pertolongan pertama seperti yang tertuang dalam Undang-undang adalah pertolongan yang sifatnya sementara diberikan kepada pihak kedua yang mengalami kecelakaan sebelum mendapatkan pelayanan dari petugas kesehatan yang sebenarnya.
- 2 Faktor- faktor yang menyebabkan terjadinya pertolongan pertama antara lain :
 - 2.1. Masalah-masalah hukum yang mengakibatkan terjadinya pertolongan

- pertama pada semua sektor industri
- 2.2. Keadaan tempat dimana terjadinya kecelakaan
- 2.3. Jenis kecelakaan dan penyebabnya
- 2.4. Tersedianya kelengkapan peralatan pertolongan pertama, obat-obatan, dan alat-alat bantu lainnya
- 2.5. Tersedianya petugas kesehatan atau perawat dan sejenis yang terlatih di lokasi kejadian
- 2.6. Kondisi pasien Cardio-Vascular, terlihat dari suhu badan, detak nadi dan pernafasan
- 2.7. Tercemar zat kimia.

3 Kecelakaan meliputi:

- 3.1. Serangan jantung (gangguan cardio vascular).
- 3.2. Luka dan infeksi
- 3.3. Patah tulang atau terkilir pada persendian tulang
- 3.4. Cedera pada mata
- 3.5. Luka bakar
- 3.6. Pendarahan luar
- 3.7. Tidak sadarkan diri (pingsan).
- 3.8. Pengaruh suhu yang terlalu tinggi (pengap/sumpek)
- 3.9. Penyakit yang sudah menahun.
- 3.10. Luka bekas gigitan

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keterampilan dan pengetahuan pada bidang ini diperlukan sertifikat / keterangan telah mengikuti kursus P3K yang telah diakreditasi.
Pada umumnya unit ini dinilai di luar tempat kerja.
- 2 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
Menemukanali :
Kemampuan untuk menerapkan teknik teknik P3K pada semua situasi dan kondisi sesuai penjabaran di variabel situasi / konteks.
- 3 Kaitan dengan Unit lain :
Unit ini harus dinilai secara terpisah/sendiri.

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.UJ03.043.01
Judul Unit : **Berkomunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar**
Deskripsi Unit : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh karyawan industri perjalanan dan pariwisata yang berhubungan dengan wisatawan dan kolega yang berbahasa Inggris agar dapat berkomunikasi secara lisan pada tingkat operasional dasar. Ini meliputi percakapan dasar dan sehari-hari seperti menyambut tamu, memberikan salam perpisahan, dan melayani tamu, baik secara tatap muka maupun melalui telepon. Disarankan bahwa unit ini diberikan dan dinilai bersama dengan PAR.UJ03.044.01: Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar dan PAR.UJ03.045.01: Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<p>01 Berkomunikasi dengan Wisatawan dan Kolega Mengenai Hal-hal yang Berkaitan dengan Kegiatan Dasar dan Sehari-hari di Tempat Kerja serta Kegiatan Pelayanan Wisatawan</p>	<p>1.1 Istilah, ungkapan, dan bahasa tubuh dimengerti dan digunakan untuk memperjelas komunikasi secara lisan yang berkaitan dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1.1 permintaan dan komentar didengarkan, 1.1.2 informasi faktual diberikan, 1.1.3 dibantu pelaksanaan transaksi sederhana, 1.1.4 dijawab pertanyaan-pertanyaan sederhana, 1.1.5 bertanya untuk memperjelas masalah, 1.1.6 diberikan bantuan dalam lingkup tanggung jawabnya, 1.1.7 diberi saran untuk hal-hal tertentu dan/atau yang diketahui, 1.1.8 diberikan petunjuk arah dan/atau penjelasan sederhana, 1.1.9 dicari kebutuhan wisatawan dan kolega secara jelas, 1.1.10 kebutuhan akan bantuan yang diperlukan diidentifikasi dari nara sumber atau orang lain yang tepat, 1.1.11 diberikan penjelasan yang mudah diikuti dengan perlahan-lahan dan urutan yang benar, dan 1.1.12 informasi tambahan diberikan sesuai dengan kebutuhan wisatawan dan kolega <p>1.2 Digunakan kalimat yang sopan dan ramah serta mengetahui kapan harus memakai kalimat resmi atau tidak resmi dalam kegiatan seperti :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.2.1 penyambutan, 1.2.2 diberikan salam perpisahan, 1.2.3 permintaan maaf, dan 1.2.4 ucapan terima kasih
<p>02 Berbicara Melalui Telepon</p>	<p>2.1 Pemberian salam dengan benar, termasuk menyebutkan nama perusahaan</p> <p>2.2 Ditawarkan bantuan untuk menelepon</p> <p>2.3 Penelepon diminta untuk menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki</p>

	2.4 Apabila diperlukan, meminta maaf kepada si penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat
	2.5 Data si penelepon dicatat

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor pariwisata dan sektor hospitalitas meliputi keterampilan berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar.
- 2 Meningkatkan komunikasi :
 - 2.1. Menyambut, mengucapkan terima kasih dan salam perpisahan kepada wisatawan dan kolega
 - 2.2. Menanggapi permintaan
 - 2.3. Memberikan informasi yang sederhana
- 3 Berkomunikasi dapat melalui:
 - 3.1. Telepon
 - 3.2. Secara tatap muka
- 4 Menggunakan kalimat yang sopan santun dan lazimnya diucapkan, dan tidak terbatas pada: :
 - 4.1. Selamat pagi
 - 4.2. Apa kabar
 - 4.3. Selamat jalan
 - 4.4. Ada yang dapat saya bantu?
 - 4.5. Silakan melalui jalan ini
 - 4.6. Apakah sudah makan siang?
 - 4.7. Apakah Anda menikmati perjalanan?
 - 4.8. Maaf, saya tidak mengerti. Apakah Anda dapat berbicara bahasa Inggris?
- 5 Bertransaksi sederhana atau memberikan bantuan meliputi, dan tidak terbatas pada:
 - 5.1. Membeli cendera mata
 - 5.2. Membayar tagihan restoran atau hotel
 - 5.3. Membayar pelayanan perjalanan (mis; Tiket, Karcis, Voucher).
- 6 Memberikan perhatian/petunjuk mengenai : jadwal, rambu-rambu larangan seperti :
 - 6.1. Dilarang merokok
 - 6.2. Memilih makanan dan minuman dari Daftar Menu
 - 6.3. Membantu prosedur Check-in dan check-out dan batas waktu
 - 6.4. Mengingatkan waktu buka dan tutup
- 7 Fasilitas dan lokasi meliputi dan tidak terbatas pada :
 - 7.1. Fasilitas yang tersedia
 - 7.2. Daya tarik setempat
 - 7.3. Tempat-tempat yang menarik untuk dikunjungi
 - 7.4. Pusat perbelanjaan
 - 7.5. Tempat Agen perjalanan
 - 7.6. Tempat Penjemputan dan pengantaran untuk tur
 - 7.7. Terminal bus, taksi, pelayanan transportasi lainnya
- 8 Informasi sederhana lainnya seperti Jurusan dan arah jalan kemana harus menuju, dan tidak terbatas pada :
 - 8.1. Lokasi fasilitas dan peralatan khusus.

- 8.2. Jam buka dan tutup
 - 8.3. Prosedur (seperti: check-in, penjemputan tur)
 - 8.4. Menukar mata uang asing dan nilai kurs
 - 8.5. Harga dan biaya
 - 8.6. Nomor kamar dan lantai
 - 8.7. Peraturan keamanan
 - 8.8. Petunjuk perjalanan ke tempat-tempat pariwisata.
- 9 Sumber informasi untuk membantu berkomunikasi , dan tidak terbatas pada :
- 9.1. Buku pelajaran bahasa
 - 9.2. Kamus
 - 9.3. Brosur dan selebaran.
 - 9.4. Menu Makanan/minuman
 - 9.5. Rambu-rambu dan tanda gambar (internasional) seperti: “No-Smoking”.
- 10 Teknik visualisasi, dan tidak terbatas pada :
- 10.1. Peta jalan
 - 10.2. Menggunakan brosur, selebaran dan jadwal khusus
 - 10.3. Menunjukkan harga dan barang tertentu, missal : Menu
 - 10.4. Rambu, Kode atau gerakan dan bahasa tubuh yang tepat.

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Unit ini dapat diuji di dalam dan di luar tempat kerja. Penilaian hendaknya meliputi demonstrasi praktik di tempat kerja atau melalui bentuk simulasi. Penilaian harus didukung dengan serangkaian metode untuk mengukur keterampilan dan pengetahuan yang dikuasai.
- 2 Aspek Kritikal / Penting untuk Penilaian :
Menemukenal :
 - 2.1. Menggunakan komunikasi yang tepat
 - 2.2. Mengerti dan menggunakan istilah, ungkapan untuk memperjelas komunikasi
 - 2.3. Menggunakan bahasa resmi
 - 2.4. Menggunakan teknik bertelepon yang tepat
 - 2.5. Tingkat TOEIC 250 – 405
- 3 Kaitan dengan Unit lain :
 - 3.1. PAR.UJ03.046.01 - Berkomunikasi Secara Lisan pada Tingkat Penyeliaan dan Operasioanl Menengah
 - 3.2. PAR.UJ03.047.01 - Berkomunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Penyeliaan dan Operasional Menengah
 - 3.3. PAR.UJ03.043.01 Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
 - 3.4. PAR.UJ03.044.01 Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	1
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	1
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	-
6.	Memecahkan Masalah	1
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.UJ03.044.01
Judul Unit : **Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar**
Deskripsi Unit : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh karyawan industri perjalanan dan pariwisata yang berhubungan dengan wisatawan dan kolega yang berbahasa Inggris untuk membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional. Ini meliputi kegiatan dasar sehari-hari seperti membaca laporan dasar, e-mail, faksimile, surat, diagram, dan brosur serta mengenali tanda-tanda umum. Sebaiknya, unit ini diberikan dan dinilai bersama dengan PAR.UJ03.043.01: Berkomunikasi secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar dan PAR.UJ03.045.01: Menulis dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Mengenali Tanda-tanda Umum yang Digunakan pada Industri Pariwisata	Tanda-tanda dilihat dan ditafsirkan artinya
02 Membaca Dokumen Kerja Sederhana	2.1 Tujuan dan inti teks diidentifikasi 2.2 Apabila diperlukan, tujuan yang diidentifikasi dari teks ditanggapi 2.3 Dicari bantuan apabila diperlukan
03 Membaca Teks Instruksional Sederhana	3.1 Tujuan dan inti teks diidentifikasi 3.2 Apabila diperlukan, tujuan yang diidentifikasi dari teks ditanggapi 3.3 Dicari bantuan apabila diperlukan
04 Membaca diagram sederhana	4.1 Tujuan dan inti teks diidentifikasi 4.2 Apabila diperlukan, tujuan yang diidentifikasi dari teks ditanggapi 4.3 Dicari bantuan apabila diperlukan

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor pariwisata dan sektor hospitalitas melengkapi kecakapan membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat Operasional Dasar.
- 2 Mengenali tanda-tanda umum tidak terbatas pada :
 - 2.1. Lambang-lambang
 - 2.2. Tulisan
 - 2.3. Gambar
 - 2.4. Logo
 - 2.5. Membaca teks instruksional sederhana, tidak terbatas pada :
 - 2.6. Surat sebaran
 - 2.7. Pesan sederhana, surat menyurat, e-mail, faksimili
 - 2.8. Instruksi sederhana

- 2.9. Menulis petunjuk dari wisatawan atau kolega
- 2.10. Memo
- 2.11. E-mail

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
 - 1.1. Kecakapan membaca dan menterjemahkan
 - 1.2. Tingkat TOEIC 250 - 405
- 2 Kaitan dengan Unit lain :
 - 2.1. PAR.UJ03.047.01 - Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Penyeliaan dan Operasional Menengah
 - 2.2. PAR.UJ03.050.01 - Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasioanal Tinggi
 - 2.3. PAR.UJ03.043.01 - Berkomunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
 - 2.4. PAR.UJ03.045.01 - Menulis Dalam Bahasa Iggris pada Tingkat Operasional Dasar

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	1
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	1
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	-
6.	Memecahkan Masalah	1
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode Unit : PAR.UJ03.045.01
Judul Unit : **Menulis Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar**
Deskripsi Unit : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh karyawan industri pariwisata dan perjalanan yang berhubungan dengan wisatawan dan kolega yang berbahasa Inggris untuk menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar di tempat kerja. Ini meliputi kegiatan dasar sehari-hari seperti menulis laporan dasar, e-mail, faksimile, surat, dan membuat diagram. Unit ini sebaiknya diberikan dan dinilai bersamaan dengan PAR.UJ03.043.01: Berkomunikasi secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar dan PAR.UJ03.044.01: Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Menulis Dokumen Dasar dan Sehari-hari di Tempat Kerja	1.1 Bacaan dan tujuan dari teks diidentifikasi 1.2 Jenis dokumen yang tepat dipilih untuk dipersiapkan 1.3 Diruntut ide dengan benar dan digunakan bahasa yang sesuai dengan tujuan dan format teks 1.4 Pesan telepon diberikan secara rinci yang meliputi : 1.1.1 nama penelepon, 1.1.2 perusahaan penelepon, 1.1.3 tanggal dan waktu ketika telepon diterima, dan 1.1.4 pesan singkat yang ditulis dalam kalimat-kalimat sederhana 1.5 Diminta penjelasan untuk suatu kegiatan secara tertulis 1.6 Perlu diketahui kapan digunakan bahasa resmi dan tidak resmi 1.7 Digunakan ejaan, tanda baca, dan tata bahasa yang tepat untuk tulisan yang berkaitan dengan bisnis
02 Melengkapi Formulir Standar	2.1 Informasi inti ditulis pada tempat yang sesuai agar melengkapi tugas-tugas seperti : 2.1.1 pemberian informasi faktual, 2.1.2 pengisian data yang berhubungan dengan formulir standar 2.1.3 menjawab pertanyaan, dan 2.1.4 menanggapi pertanyaan
03 Menulis Petunjuk dan Instruksi Dasar dan Sehari-hari	3.1 Bacaan dan tujuan teks diidentifikasi 3.2 Digunakan kata kunci, ungkapan, dan kalimat sederhana untuk menyampaikan suatu pengertian 3.3 Diruntut instruksi dan/atau petunjuk secara benar 3.4 Digunakan ejaan, tanda baca, dan tata bahasa yang tepat untuk tulisan yang berkaitan dengan bisnis 3.5 Digunakan komunikasi tertulis dengan informasi visual seperti tanda-tanda, peta, diagram dan formulir bila diperlukan

BATASAN VARIABEL

- 1 Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor pariwisata untuk melengkapi kecakapan menulis dalam bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar.
- 2 Menulis petunjuk biasa, tidak terbatas pada :
 - 2.1. Surat edaran
 - 2.2. Lambang
 - 2.3. Sifat
 - 2.4. Gambar
 - 2.5. Logo
 - 2.6. Rambu-rambu internasional.
- 3 Menulis Dokumen Dasar dan sehari-hari di tempat kerja tidak terbatas pada :
 - 3.1. Surat sebaran
 - 3.2. Pesan sederhana
 - 3.3. Surat menyurat
 - 3.4. E-mail
 - 3.5. Menulis pesan bagi langganan (tamu)
 - 3.6. Memo
 - 3.7. Faksimili
 - 3.8. Kwitansi
- 4 Bentuk formulir standar, tapi tidak terbatas pada :
 - 4.1. Bentuk laporan sederhana mengenai kecelakaan.
 - 4.2. Formulir jadwal perjalanan
 - 4.3. Formulir mengenai kerusakan mesin
 - 4.4. Formulir laporan mengenai tur perjalanan
 - 4.5. Klaim asuransi
 - 4.6. Formulir pemesanan (kamar).
 - 4.7. Formulir permohonan visa dan paspor
 - 4.8. Formulir berita/pesan melalui telepon.
 - 4.9. Kwitansi.
- 5 Diagram sederhana, tidak hanya terbatas pada :
 - 5.1. Peta
 - 5.2. Kartu catatan arus barang.
 - 5.3. Tabel
 - 5.4. Grafik

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
 - 1.1. Kecakapan menulis dalam konteks sederhana
 - 1.2. Tingkat TOEIC 250 - 405
- 2 Kaitan dengan Unit lain :
 - 2.1. PAR.UJ03.045.01 - Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Penyeliaan dan Operasional Menengah
 - 2.2. PAR.UJ03.051.01 - Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Tinggi
 - 2.3. PAR.UJ03.043.01 - Berkomunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional dasar
 - 2.4. PAR.UJ03.044.01 - Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat

Operasional Dasar

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	1
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	1
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	-
6.	Memecahkan Masalah	1
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

BAB III PENUTUP

Dengan ditetapkannya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Wisata, maka SKKNI ini berlaku secara nasional dan menjadi acuan bagi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta uji kompetensi dalam rangka sertifikasi kompetensi.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 5 Maret 2009

MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA,




Dr. Ir. ERMAN SUPARNO, MBA., M.Si.