



MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR KEP.313/MEN/XII/2011

TENTANG

PENETAPAN RANCANGAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
SEKTOR PARIWISATA BIDANG TAMAN REKREASI
MENJADI STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 14 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.21/MEN/X/2007 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, perlu menetapkan Keputusan Menteri tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Taman Rekreasi menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia;

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 84/P Tahun 2009;
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 Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Taman Rekreasi yang diselenggarakan pada tanggal 15 dan 22 November 2011 di Jakarta;
2. Surat Direktur Standardisasi Pariwisata, Direktorat Jenderal Pengembangan Destinasi Pariwisata, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 310A/srt/Dir.IV/DPDP/XII/2011 tanggal 2 Desember 2011 tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia untuk Bidang Taman Rekreasi;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Taman Rekreasi menja di Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU berlaku secara nasional dan menjadi acuan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi serta uji kompetensi dalam rangka sertifikasi kompetensi.
- KETIGA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU pemberlakuannya ditetapkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA ditinjau setiap lima tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 Desember 2012

MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA,



Drs. H. A. MUHAIMIN ISKANDAR, M.Si.

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

NOMOR KEP.313/MEN/XII/2011

**TENTANG
PENETAPAN RANCANGAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
SEKTOR PARIWISATA BIDANG TAMAN REKREASI
MENJADI STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Era globalisasi dalam lingkup perdagangan bebas antar Negara, membawa dampak ganda, di satu sisi membuka peluang untuk melakukan kerjasama yang seluas-luasnya namun di sisi lain akan menimbulkan persaingan yang semakin tajam dan oleh karena itu untuk mengantisipasinya perlu ditingkatkan mutu daya saing dan keunggulan kompetitif pada semua sektor industri dan jasa dengan mengandalkan keunggulan sumber daya manusia (SDM), teknologi serta manajemen termasuk di dalam sektor pariwisata.

Di tingkat ASEAN sudah dilakukan kesepakatan untuk mobilitas tenaga profesional yang disebut MRA (*Mutual Recognition Arrangement*), paling lambat pada tahun 2014, sebagai bentuk pengakuan standar kompetensi kerja di bidang pariwisata. Dalam rangka menyiapkan sumber daya manusia (SDM) yang handal dan berkualitas sesuai tuntutan pasar atau industri pariwisata, diperlukan suatu standar kompetensi bagi SDM pariwisata di Indonesia, di antaranya yang bekerja di bidang taman rekreasi.

Taman rekreasi merupakan usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk melakukan kegiatan rekreasi dengan bermacam-macam atraksi. Dengan adanya taman rekreasi pengunjung dapat menikmati keanekaragaman fasilitas dan atraksi yang disediakan oleh taman rekreasi tersebut. Tujuan utama pengunjung melakukan kegiatan rekreasi untuk dapat bersantai dan menghibur diri dengan memanfaatkan beraneka ragam fasilitas hiburan, pertunjukan, permainan, restoran atau toko cendera mata.

Sejak tahun 1940-an, rekreasi telah menjadi unsur penting dalam kehidupan moderen. Pendapatan, kondisi pekerjaan dan perkembangan transportasi yang semakin baik telah memberi orang lebih banyak uang, waktu dan pergerakan yang lebih tinggi untuk melakukan rekreasi. Pada saat ini, rekreasi telah menjadi industri besar. Rekreasi umumnya berdampak pada rasa senang tingkat kesehatan fisik dan mental manusia.

Taman rekreasi sebagai penyelenggara kegiatan atraksi, berkewajiban memenuhi tujuan utama dari pengunjung serta menjaga agar tujuan tersebut tercapai, oleh sebab itu maka diperlukan SDM yang berkompeten.

Berdasarkan hal tersebut maka perlu disusun *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Sektor Pariwisata Bidang Taman Rekreasi*. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) ini disusun sebagai suatu pedoman yang baku dan dapat diaplikasikan dalam rangka memenuhi kebutuhan SDM yang kompeten, baik bagi lembaga maupun industri pariwisata.

B. Tujuan

Penyusunan Standar kompetensi bidang Taman rekreasi mempunyai tujuan yaitu pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bergerak dalam bidang keahlian tersebut di atas sesuai dengan kebutuhan masing-masing pihak diantaranya :

1. Institusi pendidikan dan pelatihan
 - Memberikan informasi untuk pengembangan program kurikulum
 - Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian dan sertifikasi
2. Dunia usaha/industri dan pengguna tenaga kerja
 - Membantu dalam rekrutmen tenaga kerja
 - Membantu penilaian unjuk kerja
 - Mengembangkan program pelatihan bagi karyawan berdasarkan kebutuhan
 - Untuk membuat uraian jabatan
3. Institusi penyelenggara pengujian dan sertifikasi
 - Sebagai acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi sesuai dengan kualifikasi dan levelnya
 - Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian dan sertifikasi

Selain tujuan tersebut di atas, tujuan lain dari penyusunan standar ini adalah untuk mendapatkan pengakuan secara nasional maupun internasional. Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk mendapatkan pengakuan tersebut adalah :

1. Menyesuaikan penyusunan standar kompetensi tersebut dengan kebutuhan industri/usaha, dengan melakukan eksplorasi data primer dan sekunder secara komprehensif
2. Menggunakan referensi dan rujukan dari standar – standar sejenis yang digunakan oleh negara lain atau standar internasional, agar dikemudian hari dapat dilakukan proses saling pengakuan (Mutual Recognition Arrangement – MRA)
3. Dilakukan bersama dengan representatif dari asosiasi pekerja, asosiasi industri/usaha secara institusional, dan asosiasi lembaga pendidikan dan pelatihan

profesi atau para pakar dibidangnya agar memudahkan dalam pencapaian konsesus dan pemberlakuan secara nasional

C. Pengertian SKKNI

Pengertian SKKNI diuraikan sebagai berikut :

1. Kompetensi

Berdasarkan pada arti estimologi, kompetensi diartikan sebagai kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan atau melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja.

Sehingga dapat dirumuskan bahwa kompetensi diartikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar performa yang ditetapkan.

2. Standar Kompetensi

Standar kompetensi terbentuk atas kata standar dan kompetensi. Standar diartikan sebagai "Ukuran" yang disepakati, sedangkan kompetensi telah didefinisikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam menyelesaikan dalam suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar performa yang ditetapkan.

Dengan demikian, yang dimaksud dengan standar kompetensi adalah rumusan tentang kemampuan yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan yang didasari atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan.

3. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang selanjutnya disingkat 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 dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan dikuasainya standar kompetensi tersebut oleh seseorang, maka yang bersangkutan mampu :

- a) Bagaimana **mengerjakan** suatu tugas atau pekerjaan.
- b) Bagaimana **mengorganisasikannya** agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan
- c) **Apa yang harus dilakukan** bilamana terjadi sesuatu yang berbeda dengan rencana semula
- d) Bagaimana **menggunakan kemampuan** yang dimilikinya untuk memecahkan masalah atau melaksanakan tugas dengan kondisi yang berbeda.

D. Penggunaan SKKNI

Standar kompetensi kerja nasional Indonesia Taman Rekreasi yang telah disusun dan telah mendapatkan pengakuan oleh para pemangku kepentingan akan bermanfaat apabila telah terimplementasi secara konsisten. Standar Kompetensi Kerja tersebut digunakan sebagai acuan untuk :

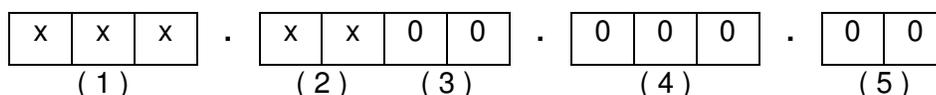
- a) Menyusun uraian pekerjaan
- b) Menyusun dan mengembangkan program pendidikan dan pelatihan (Diklat) bagi sumber daya manusia.
- c) Menilai unjuk kerja seseorang.
- d) Sertifikasi Profesi.

E. Format Standar Kompetensi

Standar Kompetensi Kerja disusun menggunakan format standar kompetensi kerja. Untuk menuangkan standar kompetensi kerja menggunakan urutan-urutan sebagaimana struktur SKKNI. Dalam SKKNI terdapat daftar unit kompetensi terdiri atas unit-unit kompetensi. Setiap unit kompetensi merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari susunan daftar unit kompetensi sebagai berikut :

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 sebagaimana dalam 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 sebagaimana dalam 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 yang disepakati, 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. Unit kompetensi adalah sebagai bagian dari keseluruhan unit kompetensi yang terdapat pada standar kompetensi kerja. Judul unit kompetensi harus menggunakan kalimat aktif yang diawali dengan kata kerja aktif yang terukur.

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

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 2 s/d 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 menemukannya sikap kerja untuk mendukung tercapainya kriteria unjuk kerja pada unit kompetensi tertentu.

8. Kompetensi Kunci

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 antara lain:

- a. Mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisasikan informasi.
- b. Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide
- c. Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan.
- d. Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok
- e. Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis
- f. Memecahkan masalah
- g. Menggunakan teknologi

Masing-masing dari ketujuh kompetensi kunci tersebut, memiliki tingkatan dalam tiga katagori. Katagori sebagaimana dimaksud tertuang dalam tabel gradasi kompetensi kunci berikut (Lihat tabel gradasi kompetensi kunci).

Tabel gradasi kompetensi kunci merupakan daftar yang menggambarkan :

- a. Kompetensi kunci (berisi 7 kompetensi kunci)
- b. Tingkat/nilai (1, 2 dan 3).

Dari Tabel Gradasi kompetensi kunci, setelah dilakukan analisa terhadap masing-masing nilai kompetensi kunci, selanjutnya dapat dilakukan perhitungan penjumlahan nilai dari setiap kompetensi kunci yang digunakan sebagai pedoman penetapan tingkat/derajat kemudahan atau kesulitan dari unit kompetensi tertentu.

F. Gradasi Kompetensi Kunci

TABEL GRADASI (TINGKATAN) KOMPETENSI KUNCI

KOMPETENSI KUNCI	TINGKAT 1 “Melakukan Kegiatan”	TINGKAT 2 “Mengelola Kegiatan”	TINGKAT 3 “Mengevaluasi dan Memodifikasi Proses”
1. Mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisasikan informasi	Mengikuti pedoman yang ada dan merekam dari satu sumber informasi	Mengakses dan merekam lebih dari satu sumber informasi	Meneliti dan menyaring lebih dari satu sumber dan mengevaluasi kualitas informasi
2. Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	Menerapkan bentuk komunikasi untuk mengantisipasi Kontek komunikasi sesuai jenis dan gaya berkomunikasi.	Menerapkan gagasan informasi dengan memilih gaya yang paling sesuai.	Memilih model dan bentuk yang sesuai dan memperbaiki dan mengevaluasi jenis komunikasi dari berbagai macam jenis dan gaya cara berkomunikasi.
3. Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	Bekerja di bawah pengawasan atau supervisi	Mengkoordinir dan mengatur proses pekerjaan dan menetapkan prioritas kerja	Menggabungkan strategi, rencana, pengaturan, tujuan dan prioritas kerja.
4. Bekerjasama dengan orang lain & kelompok	Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang sudah dipahami /aktivitas rutin	Melaksanakan kegiatan dan membantu merumuskan tujuan	Bekerjasama untuk menyelesaikan kegiatan-kegiatan yang bersifat komplek.
5. Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	Melaksanakan tugas-tugas yang sederhana dan telah ditetapkan	Memilih gagasan dan teknik bekerja yang tepat untuk menyelesaikan tugas-tugas yang komplek	Bekerjasama dalam menyelesaikan tugas yang lebih komplek dengan menggunakan teknik dan matematis

KOMPETENSI KUNCI	TINGKAT 1 “Melakukan Kegiatan”	TINGKAT 2 “Mengelola Kegiatan”	TINGKAT 3 “Mengevaluasi dan Memodifikasi Proses”
6. Memecahkan masalah	Memecahkan masalah untuk tugas rutin di bawah pengawasan /supervisi	Memecahkan masalah untuk tugas rutin secara mandiri berdasarkan pedoman/panduan	Memecahkan masalah yang kompleks dengan menggunakan pendekatan metoda yang sistimatis
7. Menggunakan teknologi	Menggunakan teknologi untuk membuat barang dan jasa yang sifatnya berulang-ulang pada tingkat dasar di bawah pengawasan/ supervisi	Menggunakan teknologi untuk mengkonstruksi, mengorganisasikan atau membuat produk barang atau jasa berdasarkan desain	Menggunakan teknologi untuk membuat desain/merancang, menggabungkan, memodifikasi dan mengembangkan produk barang atau jasa

G. Kelompok Kerja

1. Komite SKKNI

NO	NAMA	JABATAN DI INSTANSI	JABATAN DALAM TIM	KET
1.	Jaya Purnawijaya	Praktisi	Narasumber	
2.	Irawan	Praktisi	Narasumber	
3.	Firmansyah Rahim	Dirjen Pengembangan Destinasi Pariwisata	Pengarah	
4.	Ani Insani	Direktur Standardisasi Pariwisata	Penanggung Jawab	
5.	Rinto Taufik Simbolon	Kasubdit Standar Kompetensi Pariwisata	Ketua	
6.	Lucky Sunarwati	Kasie Penyusunan Standar Kompetensi Pariwisata	Sekretaris	
7.	Gozali Djamal	Kasubdit Standar Usaha Pariwisata	Anggota	
8.	Masud Thoyib	TMII	Anggota	
9.	Gahara	Kidzania	Anggota	
10.	Gunawan Wibisono	PUTRI	Anggota	
11.	Gozali Djamal	Kasubdit Standar Usaha Pariwisata	Anggota	
12.	Ambar Rukmi	Kasubdit Kerja Sama Pariwisata	Anggota	

NO	NAMA	JABATAN DI INSTANSI	JABATAN DALAM TIM	KET
13.	A. Suharto	Kasie Evaluasi Standar Kompetensi Pariwisata	Anggota	
14.	Siti Rohana	Kasubag TU	Anggota	
15.	Agustien Muliawati	Kasie Penyusunan Standar Usaha Pariwisata	Anggota	
16.	Esther Rotua Manik	Staf Dit Standardisasi Pariwisata	Anggota	
17.	Budi Irawan	Staf Dit Standardisasi Pariwisata	Anggota	
18.	Rangga Gading	Staf Dit Standardisasi Pariwisata	Anggota	
19.	Andi Marpaung	Staf Dit Standardisasi Pariwisata	Anggota	

2. Panitia Teknis

NO	NAMA	JABATAN DI INSTANSI	JABATAN DALAM TIM	KET
1.	Ani Insani	Direktur Standardisasi Pariwisata	Penanggung Jawab	
2.	Rinto Taufik Simbolon	Kasubdit Standar Kompetensi Pariwisata	Ketua	
3.	Lucky Sunarwati	Kasie Penyusunan Standar Kompetensi Pariwisata	Sekretaris	
4.	Ahmad Suharto	Kasie Evaluasi Standar Kompetensi Pariwisata	Anggota	
5.	Gozali Djamal	Kasubdit Standar Usaha Pariwisata	Anggota	
6.	Masud Thoyib	TMI	Anggota	
7.	Gahara	Kidzania	Anggota	
8.	Gunawan Wibisono	PUTRI	Anggota	
9.	Gozali Djamal	Kasubdit Standar Usaha Pariwisata	Anggota	
10.	Ambar Rukmi	Kasubdit Kerja Sama Pariwisata	Anggota	
11.	A. Suharto	Kasie Evaluasi Standar Kompetensi Pariwisata	Anggota	
12.	Siti Rohana	Kasubag TU	Anggota	
13.	Agustien Muliawati	Kasie Penyusunan Standar Usaha Pariwisata	Anggota	

NO	NAMA	JABATAN DI INSTANSI	JABATAN DALAM TIM	KET
14.	Esther Rotua Manik	Staf Dit Standardisasi Pariwisata	Anggota	
15.	Budi Irawan	Staf Dit Standardisasi Pariwisata	Anggota	
16.	Rangga Gading	Staf Dit Standardisasi Pariwisata	Anggota	
17.	Andi Marpaung	Staf Dit Standardisasi Pariwisata	Anggota	

3. Tim Penyusun SKKNI

NO	NAMA	JABATAN DI INSTANSI	JABATAN DALAM TIM	KET
1.	Ani Insani	Direktur Standardisasi Pariwisata	Penanggung Jawab	
2.	Rinto Taufik Simbolon	Kasubdit Standar Kompetensi Pariwisata	Ketua	
3.	Lucky Sunarwati	Kasie Penyusunan Standar Kompetensi Pariwisata	Sekretaris	
4.	Ahmad Suharto	Kasie Evaluasi Standar Kompetensi Pariwisata	Anggota	
5.	Gozali Djamal	Kasubdit Standar Usaha Pariwisata	Anggota	
6.	Masud Thoyib	TMI	Anggota	
7.	Gahara	Kidzania	Anggota	
8.	Gunawan Wibisono	PUTRI	Anggota	
9.	Gozali Djamal	Kasubdit Standar Usaha Pariwisata	Anggota	
10.	Ambar Rukmi	Kasubdit Kerja Sama Pariwisata	Anggota	
11.	A. Suharto	Kasie Evaluasi Standar Kompetensi Pariwisata	Anggota	
12.	Siti Rohana	Kasubag TU	Anggota	
13.	Agustien Muliawati	Kasie Penyusunan Standar Usaha Pariwisata	Anggota	
14.	Esther Rotua Manik	Staf Dit Standardisasi Pariwisata	Anggota	
15.	Budi Irawan	Staf Dit Standardisasi Pariwisata	Anggota	
16.	Rangga Gading	Staf Dit Standardisasi	Anggota	

(5)	00	:	Kelompok, memilah lebih lanjut kegiatan yang tercakup dalam suatu sub golongan menjadi beberapa kegiatan yang lebih homogen, diisi dengan 1-2 digit angka sesuai nama kelompok lapangan usaha
(6)	00	:	Sub Kelompok, memilah lebih lanjut kegiatan yang tercakup dalam suatu kelompok, diisi dengan 1-2 digit angka sesuai nama sub kelompok lapangan usaha
(7)	0	:	Bagian, memilah lebih lanjut kegiatan yang tercakup dalam suatu sub kelompok menjadi nama-nama pekerjaan (paket SKKNI), diisi dengan 1 digit angka sesuai nama bagian lapangan usaha (pekerjaan/profesi/jabatan)
(8)	Y	:	Kualifikasi kompetensi, untuk menetapkan jenjang kualifikasi kompetensi kerja dan yang terendah s/d yang tertinggi untuk masing-masing nama pekerjaan/jabatan/profesi, diisi dengan 1 digit angka romawi dengan mengacu pada perjenjangan KKNi, yaitu : - Kualifikasi I untuk Sertifikat 1 - Kualifikasi II untuk Sertifikat 2 - Kualifikasi III untuk Sertifikat 3 - Kualifikasi IV untuk Sertifikat 4 - Kualifikasi V s/d IX untuk Sertifikat 5 s/d 9
(9)	00	:	Versi, untuk Paket SKKNI diisi dengan nomor urut versi dan menggunakan 2 digit angka, mulai dari 01, 02 dan seterusnya.

Keterangan :

- Nomor (1) s/d (4) berpedoman pada UU No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan mengacu pada Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) 2005 yang dikeluarkan oleh Biro Pusat Statistik (BPS).
- Nomor (5) s/d (9) pengisiannya berdasarkan penjabaran lebih lanjut dari nomor 5 dan ditetapkan/dibakukan melalui Forum Konvensi antar asosiasi profesi, pakar praktisi dan stakeholder pada sektor, sub sektor dan bidang yang bersangkutan.

B. Daftar Unit Kompetensi

DAFTAR UNIT KOMPETENSI

Kelompok Kompetensi Umum (01)

No	Kodifikasi	Judul Unit Kompetensi
1.	PAR.UJ.01.001.01	Bekerjasama dengan Mitra Kerja dan Wisatawan
2.	PAR.UJ.01.002.01	Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang berbeda

No	Kodifikasi	Judul Unit Kompetensi
3.	PAR.UJ01.003.01	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
4	PAR.UJ01.004.01	Menangani Situasi Konflik
5.	PAR.UJ.01.005.01	Mengembangkan dan Memutakirkan Pengetahuan Pariwisata tentang tempat kepeemanduan wisata Taman Rekreasi populer yang dikunjungi wisatawan

Kelompok Kompetensi Inti (02)

No	Kodifikasi	Judul Unit Kompetensi
1.	PAR.TR02.001.01	Menyiapkan sebuah kunjungan
2.	PAR.TR02.002.01	Memberikan Layanan dan Bantuan Informasi
3.	PAR.TR02.003.01	Melaksanakan Propaganda (<i>spraak</i>) dan Promosi Kegiatan
4.	PAR.TR02.004.01	Melaksanakan kegiatan wahana permainan
5.	PAR.TR02.005.01	Menolong korban

Kelompok Kompetensi Pendukung (03)

No	Kodifikasi	Judul Unit Kompetensi
1.	PAR.UJ03.001.01	Berkomunikasi melalui telepon
2.	PAR.UJ03.002.01	Melakukan prosedur administrasi
3.	PAR.UJ03.023.01	Mencari dan mendapatkan data komputer
4.	PAR.UJ03.024.01	Membuat dokumen dalam komputer
5.	PAR.UJ03.044.01	Berkomunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar

C. Unit-unit Kompetensi

- Kode Unit** : PAR.UJ.01.001.01
- Judul Unit** : **Bekerjasama dengan Mitra Kerja dan Wisatawan**
- Deskripsi Unit** : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja pada sektor wisata Taman rekreasi serta *hospitalitas* yang berhubungan dengan orang lain, berkomunikasi dan melayani Wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1 Melakukan komunikasi di Tempat Kerja	1.1 Berkomunikasi dengan mitra kerja dan Wisatawan yang dilakukan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan 1.2 Bahasa dan intonasi dengan tepat dan jelas 1.3 Penggunaan bahasa tubuh perlu disesuaikan 1.4 Kepekaan terhadap perbedaan kebudayaan dan sosial diperlihatkan 1.5 Efektivitas komunikasi dua arah diterapkan
2 Melayani kebutuhan pengunjung	2.1 Kebutuhan dan harapan pengunjung diidentifikasi termasuk kebutuhan khusus secara benar dan diberikan layanan jasa yang tepat 2.2 Kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dipenuhi dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan 2.3 Kesempatan untuk memepertinggi kualitas layanan diidentifikasi dan dilakukan bilamana memungkinkan
3 Bekerja dalam satu tim	4.1 Kepercayaan, dukungan, rasa hormat, dan bantuan diberikan kepada anggota tim / mitra kerja di dalam melakukan kegiatan sehari-hari 4.2 Perbedaan kebudayaan diakomodasi di antara tim 4.3 Tujuan, informasi penunjang kerja tim diidentifikasi bersama-sama dan ditindaklanjuti dengan umpan balik 4.4 Tugas-tugas individu diidentifikasi, diprioritaskan, dan dilengkapi dalam tenggang waktu yang telah ditentukan 4.5 perubahan tanggung jawab dan bantuan untuk memenuhi tujuan kerja yang telah direvisi dari anggota tim dinegosiasikan kembali apabila diperlukan

BATASAN VARIABEL

1. Konteks Variabel:
Unit ini berlaku untuk sektor – sektor usaha wisata termasuk wisata Taman rekreasi:

Tergantung pada organisasi dan situasi khusus dari Wisatawan dapat dimasukkan tapi tidak terbatas pada :

- 1.1. Anggota dari sektor-sektor kebudayaan dan pariwisata dan sektor hospitalitas lainnya
 - 1.2. Individu-individu atau kelompok-kelompok di dalam .
 - 1.3. Penduduk setempat
 - 1.4. Wisatawan
 - 1.5. Wartawan
 - 1.6. Teman sekerja / mitra kerja
2. Perlengkapan:
 - 2.1. Perlengkapan audio visual
 - 2.2. Alat peraga pendukung
 - 2.3. Brosur
 3. Peraturan dan Perundangan :
 - 3.1. Undang-undang kepariwisataan
 - 3.2. Kode etik Penelusuran Taman rekreasi
 - 3.3. Aturan tentang tata tertib Wisatawan

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Penjelasan Prosedur Penilaian:
 - 1.1. Penilaian dilakukan untuk membuktikan bahwa pemandu mampu berkomunikasi secara efektif dengan Wisatawan dan mitra kerja (termasuk bagi mereka yang mempunyai kebutuhan khusus) dalam batas-batas situasi yang dibutuhkan untuk tugas pekerjaan yang relevan
 - 1.2. Kemampuan untuk bekerja dalam satu tim
 - 1.3. Kemampuan untuk memberikan tanggapan secara efektif terhadap berbagai situasi pelayanan terhadap Wisatawan yang berbeda
 - 1.4. Pengertian tentang komunikasi dan pelayanan kepada Wisatawan dan kepentingannya dalam konteks kebudayaan dan pariwisata serta hospitalitas.
 - 1.5. Unit kompetensi ini terkait dengan unit kompetensi **PAR.UJ.01.002.01**, Bekerja dalam Lingkungan Sosial Yang Berbeda”.
- 2 Kondisi Penilaian:
 - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
 - 2.2. Demonstrasi / simulasi secara praktik di tempat kerja
 - 2.3. Menunjukkan sertifikat pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti atau bukti-bukti pencapaian prestasi
- 3 Pengetahuan yang dibutuhkan:
 - Cara Berkomunikasi yang baik
 - Customer Service (Pelayanan pelanggan/Wisatawan)
 - Pengetahuan tentang pemandu wisata gua
- 4 Keterampilan yang dibutuhkan:
 - Melakukan komunikasi dengan baik
 - Melayani Wisatawan
 - Memahami pengetahuan tentang gua dan cara menelusurinya
- 5 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
 - 5.1 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.

- 5.2 bukti dari kompetensi harus berhubungan dengan komunikasi yang berbeda dan suasana pelayanan kepada Wisatawan dan dapat dikumpulkan dalam jangka waktu tertentu.
- 5.3 Menemukenali :
- 5.3.1 Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan Wisatawan dan mitra kerja (termasuk bagi mereka yang mempunyai kebutuhan khusus) dalam batas-batas situasi yang dibutuhkan untuk tugas pekerjaan yang relevan
- 5.3.2 Kemampuan untuk bekerja dalam satu tim
- 5.3.3 Kemampuan untuk memberikan tanggapan secara efektif terhadap berbagai situasi pelayanan terhadap Wisatawan yang berbeda
- 5.3.4 Pengertian tentang komunikasi dan pelayanan kepada Wisatawan dan kepentingannya dalam konteks kebudayaan dan pariwisata serta hospitalitas.

KOMPETENSI KUNCI

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	1
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
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi, tugas itu 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.UJ.01.002.01**
- 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 wisata Taman rekreasi, termasuk kepedulian akan budaya yang diperlukan dalam melayani Wisatawan dan mitra kerja di tempat kerja yang datang dari berbagai latar belakang.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1 Komunikasi dengan Wisatawan dan Mitra Kerja dari Berbagai Latar Belakang	1.1 Para Wisatawan dan mitra kerja 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 dipahami. 1.3 Diupayakan penggunaan komunikasi melalui bahasa isyarat atau memakai kata-kata sederhana dalam bahasa orang yang diajak bicara bilamana terdapat hambatan 1.4 Bantuan dari mitra kerja, buku referensi, atau organisasi luar diupayakan bilamana diperlukan
2 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

BATASAN VARIABEL

- 1 Konteks Variabel:
 - 1.1. Unit ini berlaku untuk sektor – sektor usaha wisata Taman rekreasi
 - 1.2. Tergantung pada organisasi dan situasi khusus dari Wisatawan dapat dimasukan tapi tidak terbatas pada :
 - 1.2.1. Anggota dari sektor-sektor wisata Taman rekreasi dan sektor hospitalitas lainnya
 - 1.2.2. Individu-individu atau kelompok-kelompok di dalam .
 - 1.2.3. Penduduk setempat
 - 1.2.4. Wisatawan
 - 1.2.5. Wartawan
 - 1.2.6. - Teman sekerja / mitra kerja

- 2 Perlengkapan: -
- 3 Tugas Pekerjaan:
Menerapkan cara berkomunikasi yang baik dengan Wisatawan dan mitra kerja dari berbagai latar belakang, serta memecahkan masalah yang berhubungan dengan kesalahpahaman antarbudaya
- 4 Peraturan dan Perundangan :
 - Kode etik pekerja .
 - Aturan tentang tata tertib Wisatawan .

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Penjelasan Prosedur Penilaian:
 - 1.1. Penilaian dilakukan untuk membuktikan bahwa pemandu mampu berkomunikasi secara efektif dengan Wisatawan dan mitra kerja (termasuk bagi mereka yang mempunyai kebutuhan khusus) dalam batas-batas situasi yang dibutuhkan untuk tugas pekerjaan yang relevan
 - 1.2. Kemampuan untuk bekerja dalam satu tim
 - 1.3. Kemampuan untuk memberikan tanggapan secara efektif terhadap berbagai situasi pelayanan terhadap Wisatawan yang berbeda
 - 1.4. Pengertian tentang komunikasi dan pelayanan kepada Wisatawan dan kepentingannya dalam konteks kebudayaan dan pariwisata serta hospitalitas.
 - 1.5. Unit kompetensi ini terkait dengan unit kompetensi PAR.UJ.01.001.01, “Bekerjasama Dengan Mitra Kerja Dan Wisatawan”
- 2 Kondisi Penilaian:
 - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
 - 2.2. Demonstrasi / simulasi secara praktik di tempat kerja
- 3 Pengetahuan yang dibutuhkan:
 - 3.1. Cara Berkomunikasi yang baik
 - 3.2. Budaya Organisasi
 - 3.3. Pengetahuan tentang kebudayaan daerah, nasional, dan internasional (antar bangsa)
- 4 Keterampilan yang dibutuhkan:
 - 4.1. Melakukan komunikasi dengan baik
 - 4.2. Menerapkan toleransi terhadap perbedaan budaya dan perilaku terhadap rekan kerja,
 - 4.3. Wisatawan, dan pihak terkait lainnya
 - 4.4. Memperkenalkan dan mempromosikan kebudayaan Indonesia
- 5 Aspek Kritis / Penting untuk Penilaian :
 - 5.1 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.
 - 5.2 bukti dari kompetensi harus berhubungan dengan komunikasi antarbudaya dan suasana pelayanan kepada Wisatawan dan dapat dikumpulkan dalam jangka waktu tertentu.
 - 5.3 Menemukenali :
 - 5.3.1 Kemampuan untuk berkomunikasi efektif dengan mitra kerja dan Wisatawan dengan latar belakang / budaya yang sangat berbeda
 - 5.3.2 Kemampuan untuk menerapkan budaya organisasi tempat pemandu

- bekerja
- 5.3.3 Kemampuan menerapkan, memperkenalkan, dan mempromosikan budaya daerah serta nasional yang berbeda-beda sebagai kekayaan bangsa kepada mitra kerja dan Wisatawan

KOMPETENSI KUNCI

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	1
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
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi, tugas itu 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.UJ.01.003.01
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 wisata Taman rekreasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan (K3) di Tempat Kerja	1.1 Prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diikuti dengan benar, sesuai dengan peraturan . dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi 1.2 Pelanggaran terhadap prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diidentifikasi dan dilaporkan 1.3 Segala bentuk perilaku dan kejadian yang mencurigakan dilaporkan kepada yang berwenang
02 Mengantisipasi dan Menangani Keadaan Darurat	2.1 Keadaan darurat dikenali dan diambil tindakan yang tepat untuk dilaksanakan oleh yang bertanggung jawab 2.2 Prosedur keadaan darurat diikuti sesuai dengan ketentuan 2.3 Bantuan dari mitra kerja dan/atau orang berwenang dicari bilamana diperlukan 2.4 Keadaan darurat dilaporkan secara rinci sesuai dengan peraturan .
03 Memperhatikan Penampilan Pribadi	3.1 Penampilan pribadi di tempat kerja harus senantiasa memperhatikan hal-hal mengenai lingkungan kerja, kesehatan ,dan keselamatan kerja, seperti berpenampilan rapih sesuai dengan etika dan kesehatan serta berpakaian yang tepat
04 Memberikan umpan balik mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan	4.1 Hal-hal yang perlu diperhatikan diidentifikasi 4.2 Hal-hal tersebut disampaikan kepada orang yang ditunjuk, sesuai dengan ketentuan yang berlaku

BATASAN VARIABEL

1 Konteks Variabel:

- 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 Perlengkapan :
Meliputi tapi tidak terbatas pada:
 - 2.1. Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
 - 2.2 Tabung Pemadam Kebakaran
 - 2.3. Buku atau pedoman penyelamatan diri dan aset-aset penting . pada keadaan darurat
 - 2.4. Alat komunikasi
- 3 Tugas Pekerjaan:
 - 3.1. Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan (K3) di tempat Kerja
 - 3.2. Mengantisipasi dan Menangani Keadaan Darurat
 - 3.3. Memperhatikan Penampilan Pribadi
 - 3.4. - Memberikan umpan balik mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan
- 4 Peraturan dan Perundangan:
 - 4.1. Undang-Undang dan peraturan pemerintah tentang Kesehatan, Keamanan, dan Keselamatan Kerja
 - 4.2. Peraturan K3 Perusahaan / Organisasi
 - 4.3. Pedoman Penyelamatan diri dan aset . dalam keadaan darurat

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Penjelasan Prosedur Penilaian:
 - 1.1. Penilaian dilakukan untuk membuktikan bahwa pemandu menguasai dan mampu mempraktekkan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja.
- 2 Kondisi Penilaian, dapat dilakukan minimal 2 dari 3 kondisi berikut:
 - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
 - 2.2. Demonstrasi / simulasi secara praktik di tempat kerja
 - 2.3. Tes tertulis
- 3 Pengetahuan yang dibutuhkan:
 - 3.1 Ketentuan mengenai peraturan kesehatan dan keamanan yang berhubungan dengan kewajiban-kewajiban pihak pemberi kerja dan pekerja yang berlaku secara nasional/provinsi dan regional
 - 3.2 Prosedur mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja

Penyebab dan penanganan terjadinya kecelakaan ditempat kerja.
- 4 Keterampilan yang dibutuhkan:
 - 4.1. Melaksanakan Ketentuan mengenai peraturan kesehatan dan keamanan yang berhubungan dengan kewajiban-kewajiban pihak pemberi kerja dan pekerja yang berlaku
 - 4.2. Menerapkan prosedur mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja

- 4.3 Mengerti dan menguasai penyebab dan penanganan terjadinya kecelakaan ditempat kerja.
- 5 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
Menemukenali :
- 5.1. Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang ditentukan
 - 5.2. Mengerti akan akibat-akibat bilamana mengabaikan prosedur-prosedur tersebut
 - 5.3. Mengerti akan syarat-syarat yang legal untuk bekerja sesuai dengan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan.

KOMPETENSI KUNCI

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	1
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.UJ01.004.01**

Judul Unit : **Menangani Situasi Konflik**

Deskripsi Unit : Unit ini berkenaan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk menangani situasi konflik yang berhubungan dengan orang lain, baik dengan Wisatawan maupun dengan mitra kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1 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 Wisatawan atau mitra kerja diidentifikasi dengan cepat dan segera dicari bantuan yang tepat
2 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.
3 Menangani Keluhan Wisatawan	3.1 Keluhan ditangani secara sungguh-sungguh, 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 Wisatawan 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 Konteks Variabel:

Unit ini dapat diterapkan di seluruh sektor kebudayaan dan pariwisata dan sektor hospitalitas. Situasi konflik ini dapat dicantumkan tetapi tidak dibatasi pada :

- 1.1.1 Keluhan konsumen
 - 1.1.2 Konflik di antara mitra kerja kerja
 - 1.1.3 Tamu yang ditolak
 - 1.1.4 Pecandu obat atau alkohol
 - 1.1.5 Pengusiran dari tempat kerja
 - 1.1.6 Wisatawan yang menunda-nunda kedatangannya.
- 2 Perengkapan:
Meliputi tapi tidak terbatas pada:
- 2.1. Alat komunikasi
 - 2.2 Standar Prosedur operasional (SOP) pemandu
 - 2.3. Buku atau pedoman penyelamatan diri dan aset-aset penting . pada keadaan darurat
- 3 Tugas Pekerjaan:
Mengidentifikasi dan mengatasi Situasi Konflik serta menangani keluhan Wisatawan
- 4 Peraturan dan Perundangan:
- 4.1. Undang-Undang No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
 - 4.2. Peraturan Pemerintah
 - 4.3. Kode etik pekerja .
 - 4.4. Aturan tentang tata tertib Wisatawan .

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Penjelasan Prosedur Penilaian:
- 1.1. Penilaian dilakukan untuk membuktikan bahwa pemandu dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan mampu menangani situasi konflik yang terkait dengan orang lain, baik dengan Wisatawan, mitra kerja, maupun pihak lain
 - 1.2. Unit ini terkait dengan seluruh unit yang melibatkan hubungan interpersonal pemandu dengan mitra kerja, Wisatawan, dan pihak lain.
- 2 Kondisi Penilaian:
- 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
 - 2.2. Demonstrasi / simulasi secara praktik di tempat kerja
- 3 Pengetahuan yang dibutuhkan, meliputi tapi tidak terbatas pada:
- 3.1. Cara Berkomunikasi yang baik
 - 3.2. Pemecahan masalah (*problem solving*)
- 4 Keterampilan yang dibutuhkan:
- 4.1. Melakukan komunikasi dengan baik
 - 4.2. Menerapkan Prosedur penanganan komplain / keluhan Wisatawan
 - 4.3. Memecahkan masalah
- 5 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
- Menemukanali :
- 5.1 Pengetahuan keterampilan menangani konflik
 - 5.2 Kemampuan untuk menerapkan teknik penanganan konflik untuk memecahkan berbagai ragam situasi konflik yang berbeda dalam konteks yang tepat bagi sektor dan tempat kerja.

KOMPETENSI KUNCI

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	2
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** : PAR.UJ.01.005.01
- Judul Unit** : **Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Pariwisata**
- Deskripsi Unit** : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mendapatkan, meningkatkan, dan memperbarui pengetahuan tentang kebudayaan dan pariwisata, termasuk mengenai peranan berbagai sektor usaha wisata budaya, organisasi, dan peraturan inti. Pengetahuan ini mendukung kinerja yang efektif pada semua sektor dan berlaku bagi semua orang yang bekerja pada sektor kebudayaan dan pariwisata, sehingga diperlukan pengetahuan yang mendalam.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1 Mencari Informasi tentang Budaya dan Pariwisata	1.1 Sumber informasi koleksi . diidentifikasi dan didapatkan dengan benar 1.2 Didapatkan informasi koleksi spesifik 1.3 Diterapkan informasi usaha wisata budaya dengan benar dalam pekerjaan sehari-hari 1.4 Informasi koleksi didapatkan untuk membantu kinerja pekerjaan yang efektif dalam usaha wisata budaya, termasuk informasi mengenai : <ul style="list-style-type: none"> 1.4.1 kepentingan ekonomi dan sosial bagi usaha wisata budaya dan peranan masyarakat setempat; 1.4.2 pasar pariwisata yang berbeda dan relevansinya terhadap sektor usaha wisata budaya; 1.4.3 hubungan antara usaha wisata budaya dan usaha wisata lainnya; 1.4.4 berbagai sektor usaha wisata budaya, hubungan antar mereka dan pelayanan yang ada dalam setiap sektor; 1.4.5 Lembaga-lembaga usaha wisata budaya yang besar; 1.4.6 isu lingkungan untuk kebudayaan dan pariwisata; 1.4.7 keunggulan spesifik dari usaha wisata budaya lokal/regional; 1.4.8 kesempatan karier dalam usaha wisata budaya; 1.4.9 Peranan dan tanggung jawab setiap anggota staf dalam bisnis budaya dan pariwisata yang berhasil; 1.4.10 organisasi pekerjaan dan manajemen waktu; 1.4.11 Jaminan mutu.
2 Memperbarui Pengetahuan Budaya dan Pariwisata	2.1 Hasil penelitian, baik secara formal maupun informal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan umum di bidang budaya (7 unsur budaya) dan kepariwisataan 2.2 Pengetahuan yang baru dibagikan kepada Wisatawan dan mitra kerja diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari

BATASAN VARIABEL

- 1 Konteks Variabel:
Unit ini dapat diterapkan di seluruh sektor kebudayaan dan pariwisata dan sektor hospitalitas, meliputi tetapi tidak dibatasi pada :
 - 1.1. Sumber –sumber koleksi .:
 - 1.1.1 Buku dan referensi media cetak lainnya
 - 1.1.2 Perserikatan dan asosiasi wisata budaya lainnya
 - 1.1.3 Data elektronik (komputer, internet, dan lainnya)
 - 1.1.4 Observasi lapangan dan pengalaman pribadi
 - 1.1.5 Data hasil penelitian lainnya.
 - 1.2. Isu-isu terkait dengan budaya antara lain, tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Ekonomi, bisnis, dan manajemen
 - 1.2.2 Kepariwisataaan
 - 1.2.3 Sejarah dan politik
 - 1.2.4 Ilmu Pengetahuan Alam terkait (geografi, fisika, kimia, dan matematik)
 - 1.2.5 Hukum terutama hukum hak kekayaan intelektual dan budaya, serta perlindungan barang-barang peninggalan purbakala dan cagar budaya.
- 2 Perlengkapan:
Meliputi tapi tidak terbatas pada:
 - 2.1. Buku-buku dan referensi hasil penelitian kebudayaan
 - 2.2 Sumber-sumber informasi lainnya
 - 2.3. Perangkat komputer dan internet untuk mencari data
- 3 Tugas Pekerjaan:
Mencari Informasi dan memperbaharui pengetahuan tentang budaya dan Pariwisata
- 4 Peraturan dan Perundangan, meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.1. Undang-Undang Kepariwisataaan
 - 1.2. Undang-Undang Perlindungan Hak Kekayaan Intelektual (nasional dan internasional)
 - 1.3. Undang-Undang tentang Benda Cagar Budaya
 - 1.4. Peraturan Pemerintah tentang Kode etik pekerja.
 - 1.5. Aturan tentang tata tertib Wisatawan.

PANDUAN PENILAIAN

- 1 Penjelasan Prosedur Penilaian:
 - 1.1. Penilaian dilakukan untuk membuktikan bahwa pemandu mampu mendapatkan, meningkatkan, dan memperbarui pengetahuan tentang kebudayaan dan pariwisata
 - 1.2. Unit ini berhubungan dengan seluruh unit yang terkait bidang kebudayaan dan kepariwisataan
- 2 Kondisi Penilaian, meliputi:
 - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
 - 2.2. Tes tertulis
- 3 Pengetahuan yang dibutuhkan, meliputi tapi tidak terbatas pada:
 - 3.1. Kebudayaan
 - 3.2. Kepariwisataaan
 - 3.3. Ilmu sosial terkait (ekonomi, sosiologi, antropologi, arkeologi, sejarah, politik)
 - 3.4. Ilmu pasti alam terkait (fisika, geografi, kimia, matematika)
 - 3.5. Ilmu Hukum

- 4 Keterampilan yang dibutuhkan:
 - 4.1. Mencari sumber-sumber informasi tentang koleksi, kebudayaan dan kepariwisataan
 - 4.2. Memilah dan mengolah informasi menjadi pengetahuan tentang koleksi, kebudayaan dan kepariwisataan
 - 4.3. Memperbaharui pengetahuan tentang koleksi, kebudayaan dan kepariwisataan
 - 4.4. Menyebarluaskan dan mempresentasikan pengetahuan koleksi, kebudayaan dan kepariwisataan

- 5 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
 - 5.1 Kemampuan ke sumber informasi koleksi usaha wisata budaya
 - 5.2 Kemampuan umum dari usaha wisata budaya termasuk fungsi peranan utama dan hubungan internal dari sektor yang berbeda dengan isu pengetahuan lebih terperinci yang berkaitan dengan sektor atau pekerjaan spesifik.

KOMPETENSI KUNCI

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	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	2
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.

2. Kompetensi Inti

KODE UNIT : PAR.TR02.001.01

JUDUL UNIT : Menyiapkan Sebuah Kunjungan

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membantu dalam menyiapkan sebuah kunjungan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan alat – alat penunjang aktivitas wisata	1.1. Alat – alat penunjang aktivitas wisata disiapkan 1.2. Alat – alat penunjang aktivitas wisata diperiksa sesuai dengan standar
2. Mengumpulkan informasi untuk menangani kunjungan	2.1. Sumber-sumber informasi, dikenali 2.2. Informasi yang relevan, terkini dan komprehensif sebanyak mungkin, dikumpulkan
3. Memberikan usulan-usulan ke arah persiapan kunjungan	3.1. Usulan disampaikan sejalan dengan tujuan 3.2. Usulan-usulan dikonfirmasi pada orang yang bertanggung jawab
4. Membantu pengaturan untuk menerima kunjungan	4.1. Pengaturan dilaksanakan secara tepat, efisien, dan sesuai dengan arahan 4.2. Komunikasi dilakukan dengan jelas, akurat dan relevan 4.3. Kendala yang timbul dalam pengaturan segera dikoordinasikan

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berlaku dalam mengumpulkan informasi untuk menangani kunjungan, memberikan usulan-usulan ke arah persiapan kunjungan dan membantu pengaturan untuk menerima kunjungan pada sektor pariwisata bidang taman rekreasi

2. Perlengkapan untuk Menyiapkan Sebuah Kunjungan, mencakup tidak terbatas pada:

- 2.1. Leaflet dan Brosur.
- 2.2. Berita melalui surat secara internal dan eksternal
- 2.3. Peta area
- 2.4. Checklist

3. Tugas pekerjaan untuk mengidentifikasi prosedur pekerjaan, meliputi : mengumpulkan informasi untuk menangani kunjungan, memberikan usulan-usulan ke arah persiapan

kunjungan dan membantu pengaturan untuk menerima kunjungan adalah sebagai berikut :

- 3.1. Sumber-sumber informasi, dikenali
 - 3.2. Informasi yang relevan, terkini dan konperhensif sebanyak mungkin, dikumpulkan
 - 3.3. Usulan disampaikan sejalan dengan tujuan ..
 - 3.4. Usulan-usulan dikonfirmasi pada orang yang bertanggung jawab pengaturan dilaksanakan secara tepat, efisien, dan sesuai dengan arahan
 - 3.5. Komunikasi dilakukan dengan jelas, akurat dan relevan
 - 3.6. Kendala yang timbul dalam pengaturan segera dikoordinasi kan
4. Peraturan-peraturan untuk mengidentifikasi prosedur pekerjaan, meliputi :
- 4.1 Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan
 - 4.2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1992 tentang Benda Cagar Budaya
 - 4.3 SOP Pelaksana Taman Rekreasi
 - 4.4 SOP Penggunaan Alat

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian
Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
 - 1.1. Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya kompetensi yang terkait, meliputi : -
2. Kondisi penilaian
 - 2.1. Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan membantu dalam menyiapkan sebuah kunjungan
 - 2.2. Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di workshop dan atau di tempat kerja.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :
Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut :
 - 3.1. Pengetahuan akan sumber-sumber informasi dengan maksud untuk mendapatkan informasi terkini tentang sesi kegiatan rekreasi
 - 3.2. Informasi tentang sesi kegiatan rekreasi

- 3.3. Struktur organisasi dan individu-individu yang bertanggung jawab dalam struktur tersebut
 - 3.4. Persyaratan dasar untuk keselamatan dan kesehatan kerja yang tepat untuk sesi kegiatan
 - 3.5. Kebijakan dan Prosedur Organisasi yang terkait dengan pelaksanaan sesi kegiatan
4. Keterampilan yang dibutuhkan:
- Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:
- 4.1 Keterampilan bertanya, dengan tujuan untuk mendapatkan dan mengklarifikasi informasi sebagai bagian dari proses perencanaan sesi kegiatan
 - 4.2 Keterampilan berkomunikasi dengan tujuan untuk menawarkan usulan-usulan selama proses perencanaan untuk sesi kegiatan
 - 4.3 Keterampilan melakukan pengaturan untuk suatu sesi kegiatan (tempat, waktu, peralatan, jumlah, dsb)
5. Aspek kritis :
- Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :
- 5.1. Peraturan tentang kegiatan atraksi dan taman rekreasi
 - 5.2. Pengetahuan tentang profil pengunjung
 - 5.3. Mempersiapkan peralatan kerja

KOMPETENSI KUNCI

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

KODE UNIT : PAR.TR02.002.01
JUDUL UNIT : **Memberikan Layanan dan Bantuan Informasi**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memberikan layanan dan bantuan informasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memperbaharui pengetahuan dan informasi taman rekreasi	1.1. Informasi dan pengetahuan didapatkan sesuai dengan sistem dan prosedur perusahaan 1.2. Informasi dan pengetahuan yang diketahui diperbaharui 1.3. Informasi dan pengetahuan yang telah diperbaharui disampaikan kepada rekan kerja
2. Memberikan layanan informasi	2.1. Layanan informasi kepada pengunjung disampaikan dengan cepat, tepat, sesuai kebutuhan 2.2. Layanan informasi kepada pengunjung disampaikan secara sopan 2.3. Layanan informasi disampaikan dengan memperhatikan prosedur keselamatan, kesehatan, keamanan, dan kenyamanan 2.4. Produk dan jasa layanan lainnya diinformasikan 2.5. Pemahaman pengunjung tentang aktivitas wisata dipastikan

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berlaku dalam memperbaharui pengetahuan dan informasi taman rekreasi serta memberikan layanan informasi pada sektor pariwisata bidang taman rekreasi

2. Perlengkapan untuk Memberikan Layanan dan Bantuan Informasi, mencakup tidak terbatas pada:

- 2.1. Daftar kegiatan
- 2.2. Informasi tentang peraturan dan larangan
- 2.3. Alat komunikasi
- 2.4. Audio dan Audio Visual

3. Tugas pekerjaan untuk mengidentifikasi prosedur pekerjaan, meliputi : memperbaharui pengetahuan dan informasi taman rekreasi serta memberikan layanan informasi adalah sebagai berikut :

- 3.1. Informasi dan pengetahuan didapatkan sesuai dengan sistem dan prosedur perusahaan
 - 3.2. Informasi dan pengetahuan yang diketahui dimutakhirkan
 - 3.3. Informasi dan pengetahuan yang telah dimutakhirkan disampaikan kepada rekan kerja
 - 3.4. Layanan informasi kepada pengunjung disampaikan dengan cepat, tepat, sesuai kebutuhan
 - 3.5. Layanan informasi kepada pengunjung disampaikan secara sopan
 - 3.6. Layanan informasi disampaikan dengan memperhatikan prosedur kesehatan, keselamatan, keamanan, dan kenyamanan
 - 3.7. Produk dan jasa layanan lainnya diinformasikan
4. Peraturan-peraturan untuk mengidentifikasi prosedur pekerjaan, meliputi :
 - 4.1 Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan
 - 4.2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya
 - 4.3 SOP Pelaksana Taman Rekreasi
 - 4.4 SOP Penggunaan Alat

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

 - 1.1. Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait, meliputi : PAR.TR02.001.01 : Menyiapkan Sebuah Kunjungan
2. Kondisi penilaian
 - 2.1. Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya unit kompetensi ini terkait dengan membantu dalam menyiapkan sebuah kunjungan
 - 2.2. Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di workshop dan atau di tempat kerja.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut :

 - 3.1. Informasi umum di obyek dan daya tarik wisata
 - 3.2. Waktu pertunjukan

3.3. Petunjuk khusus

3.4. Fasilitas untuk keperluan khusus

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- 4.1. Berkomunikasi
- 4.2. Mengoperasikan alat-alat permainan
- 4.3. Menggunakan computer
- 4.4. Menggunakan alat komunikasi

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

- 5.1. Kemampuan menggunakan sistem informasi
- 5.2. Kemampuan untuk mengoperasikan alat permainan secara tepat
- 5.3. Kemampuan untuk menyampaikan informasi secara tepat, benar dan akurat

KOMPETENSI KUNCI

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

KODE UNIT : PAR.TR02.003.01
JUDUL UNIT : Mengondisikan, Mengajak Pengunjung dan Mempromosikan Kegiatan
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengondisikan, mengajak pengunjung dan mempromosikan kegiatan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan informasi atraksi yang praktis bagi pengunjung	1.1. Informasi yang lengkap, tepat tentang kegiatan kepada pengunjung disiapkan 1.2. Informasi dan saran disiapkan untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya perubahan situasi dan lingkungan
2. Menyampaikan informasi atraksi kepada pengunjung	2.1. Salam dan perkenalan disampaikan 2.2. Teknik komunikasi dan presentasi digunakan secara efektif 2.3. Humor yang sehat digunakan 2.4. Bahasa verbal dan non verbal secara efektif digunakan 2.5. Interaksi dengan pengunjung, diupayakan
3. Melakukan koordinasi dan komunikasi dengan rekan kerja	3.1. Koordinasi dan komunikasi dengan rekan kerja dilakukan agar kegiatan berjalan aman dan nyaman 3.2. Kode kejadian khusus disampaikan dengan cepat pada saat yang tepat

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berlaku dalam menyiapkan informasi yang praktis bagi pengunjung, menyampaikan informasi kepada pengunjung serta melakukan koordinasi dan komunikasi dengan rekan kerja pada sektor pariwisata bidang taman rekreasi

2. Perlengkapan untuk Mengidentifikasi Prosedur Pekerjaan, mencakup tidak terbatas pada:

- 2.1. Micropone statis
- 2.2. Micropone permainan
- 2.3. Audio dan audio visual
- 2.4. Alat bantu dan peraga lainnya

3. Tugas pekerjaan untuk mengidentifikasi prosedur pekerjaan, meliputi : menyiapkan informasi praktis bagi pengunjung, menyampaikan informasi kepada pengunjung serta melakukan koordinasi dan komunikasi dengan rekan kerja adalah sebagai berikut :
 - 3.1. Informasi yang lengkap, cepat, tepat tentang kegiatan kepada pengunjung disiapkan
 - 3.2. Informasi dan saran disiapkan untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya perubahan situasi dan lingkungan
 - 3.3. Salam dan perkenalan disampaikan
 - 3.4. Teknik komunikasi dan presentasi digunakan secara efektif untuk diikuti pengunjung
 - 3.5. Humor yang sehat digunakan
 - 3.6. Bahasa verbal dan non verbal secara efektif digunakan
 - 3.7. Interaksi dengan pengunjung, diupayakan
 - 3.8. Koordinasi dan komunikasi dengan rekan kerja dilakukan agar kegiatan berjalan aman dan nyaman
 - 3.9. Kode kejadian khusus disampaikan dengan cepat pada saat yang tepat
4. Peraturan-peraturan untuk mengidentifikasi prosedur pekerjaan, meliputi :
 - 4.1 Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan
 - 4.2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1992 tentang Benda Cagar Budaya
 - 4.3 SOP Pelaksana Taman Rekreasi
 - 4.4 SOP Penggunaan Alat

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian
Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
 - 1.1. Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait meliputi :
 - 1.1.1. PAR.TR02.001.01 : Menyiapkan Sebuah Kunjungan
 - 1.1.2. PAR.TR02.002.01 : Memberikan Layanan dan Bantuan Informasi
2. Kondisi penilaian
 - 2.1. Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya unit kompetensi ini terkait dengan melaksanakan propaganda (*spruik*) dan promosi kegiatan

- 2.2. Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di workshop dan atau di tempat kerja.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :
- Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut :
- 3.1. Persyaratan kesehatan dan keselamatan
 - 3.2. Prosedur keamanan
 - 3.3. Pengoperasian permainan
 - 3.4. Presentasi dan teknik propaganda (*spruiking*)
4. Keterampilan yang dibutuhkan:
- Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:
- 4.3. Mendemonstrasikan permainan.
 - 4.4. Berkomunikasi dengan baik di muka umum
 - 4.5. Penggunaan bahasa tubuh
5. Aspek kritis :
- Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :
- 5.1. Mampu mengajak wisatawan untuk berpartisipasi.
 - 5.2. Mampu memberi kepuasan kepada wisatawan.
 - 5.3. Mampu menerapkan teknik propaganda.
 - 5.4. Mampu menggunakan peralatan pendukung dengan baik

KOMPETENSI KUNCI

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengomunikasikan 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	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

KODE UNIT : PAR.TR02.004.01
JUDUL UNIT : Melaksanakan Kegiatan Wahana Permainan
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melaksanakan kegiatan wahana permainan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan dan memeriksa lokasi atau area permainan	1.1. Kesiapan tempat bermain diperiksa sesuai prosedur 1.2. Perlengkapan alat pendukung kegiatan sesuai K3 (keselamatan dan kesehatan kerja), diperiksa 1.3. Area kegiatan dipastikan kebersihannya 1.4. Ketersediaan alat dan bahan pendukung kegiatan dengan jumlah yang cukup diperiksa 1.5. Jika terjadi ketidak sesuaian alat pendukung yang ada diarea kegiatan dilaporkan secepatnya
2. Mengatur arus masuk pengunjung ke wahana permainan	2.1. Masuknya pengunjung ke wahana permainan diatur sesuai prosedur 2.2. Alternatif wahana permainan disampaikan jika melebihi kapasitas
3. Mengoperasikan wahana permainan	3.1. Dilakukan komunikasi dengan pengunjung untuk memastikan semua berjalan dengan baik 3.2. Prosedur operasional alat kerja atau perlengkapan yang telah tersedia dipahami sesuai standar 3.3. Pengawasan dan pengendalian alat kerja atau tahapan kerja selama proses aktifitas dilakukan 3.4. Jumlah pengunjung yang dapat melakukan aktifitas disesuaikan dengan prosedur 3.5. Jika ditemui kondisi membahayakan aktifitas dihentikan sesuai prosedur 3.6. Pada saat aktifitas dihentikan kegiatan pengganti dilakukan sesuai prosedur
4. Mengatur pengunjung yang akan keluar dari wahana permainan	4.1. Keluarnya pengunjung dari wahana permainan diatur sesuai prosedur 4.2. Pengunjung yang telah menyelesaikan kegiatannya dan akan keluar dari wahana permainan diperlakukan secara sopan
5. Melakukan evaluasi dan membuat laporan	5.1. Laporan dibuat sesuai prosedur 5.2. Kejadian khusus dan solusi yang sudah dilakukan dicatat 5.3. Dokumentasi dan laporan lengkap dibuat dalam waktu yang ditetapkan

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berlaku dalam menyiapkan dan memeriksa lokasi atau area permainan, mengatur arus masuk pengunjung ke wahana permainan, mengoperasikan wahana permainan, mengatur pengunjung yang akan keluar dari wahana permainan serta melakukan evaluasi dan membuat laporan pada sektor pariwisata bidang taman rekreasi

2. Perlengkapan untuk Melaksanakan Kegiatan Wahana Permainan, mencakup tidak terbatas pada:

- 2.1. Komputer.
- 2.2. Alat penggunaan pembayaran
- 2.3. Wahana permainan
- 2.4. Alat-alat permainan dan penunjangnya
- 2.5. Radio Komunikasi

3. Tugas pekerjaan untuk mengidentifikasi prosedur pekerjaan, meliputi : menyiapkan dan memeriksa lokasi atau area permainan, mengatur arus masuk pengunjung ke wahana permainan, mengoperasikan wahana permainan, mengatur pengunjung yang akan keluar dari wahana permainan, melakukan evaluasi dan membuat laporan adalah sebagai berikut :

- 3.1. Kesiapan tempat bermain diperiksa
- 3.2. Perlengkapan alat pendukung kegiatan keselamatan dan kesehatan diperiksa
- 3.3. Area kegiatan dipastikan kebersihannya
- 3.4. Ketersediaan alat dan bahan pendukung kegiatan dengan jumlah yang cukup diperiksa
- 3.5. Jika terjadi ketidak sesuaian alat pendukung yang ada diarea kegiatan dilaporkan secepatnya
- 3.6. Masuknya pengunjung ke wahana permainan diatur sesuai prosedur
- 3.7. Alternatif wahana permainan disampaikan jika melebihi kapasitas
- 3.8. Dilakukan komunikasi dengan pengunjung untuk memastikan semua berjalan dengan baik
- 3.9. Prosedur operasional alat kerja atau perlengkapan yang telah tersedia dipahami sesuai standar
- 3.10. Pengawasan dan pengendalian alat kerja atau tahapan kerja selama proses aktifitas dilakukan
- 3.11. Jumlah pengunjung yang dapat melakukan aktifitas disesuaikan dengan prosedur
- 3.12. Jika ditemui kondisi membahayakan aktifitas dihentikan sesuai prosedur
- 3.13. Pada saat aktifitas dihentikan kegiatan pengganti dilakukan sesuai prosedur

- 3.14. Keluarnya pengunjung dari wahana permainan diatur sesuai prosedur
 - 3.15. Pengunjung yang telah menyelesaikan kegiatannya dan akan keluar dari wahana permainan diperlakukan secara sopan
 - 3.16. Laporan dibuat sesuai prosedur
 - 3.17. Kejadian khusus dan solusi yang sudah dilakukan dicatat
 - 3.18. Dokumentasi dan laporan lengkap dibuat dalam waktu yang ditetapkan
4. Peraturan-peraturan untuk mengidentifikasi prosedur pekerjaan, meliputi :
 - 4.1. Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan
 - 4.2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1992 tentang Benda Cagar Budaya
 - 4.3. SOP Pelaksana Taman Rekreasi
 - 4.4. SOP Penggunaan Alat

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian
Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
 - 1.1. Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait meliputi :
 - 1.1.1. PAR.TR02.001.01 : Menyiapkan Sebuah Kunjungan
 - 1.1.2. PAR.TR02.002.01 : Memberikan Layanan dan Bantuan Informasi
 - 1.1.3. PAR.TR02.003.01 : Melaksanakan Propaganda (*spruik*) dan Promosi Kegiatan
2. Kondisi penilaian
 - 2.1. Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya unit kompetensi ini terkait dengan melaksanakan kegiatan wahana permainan
 - 2.2. Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di workshop dan atau di tempat kerja.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :
Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut :
 - 3.1. Prosedur keamanan permainan
 - 3.2. Catatan dan prosedur permainan
 - 3.3. Pengopersian permainan dan ketentuannya

3.4. Persyaratan kesehatan dan keamanan

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- 4.1. Mengoperasikan permainan.
- 4.2. Melakukan simulasi.
- 4.3. Menerapkan cara-cara melakukan permainan.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

- 5.4. Mengoperasikan permainan.
- 5.5. Menerapkan prosedur untuk pemeliharaan permainan.
- 5.6. Membuat catatan mengenai keakurasian permainan.

KOMPETENSI KUNCI

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

KODE UNIT : PAR.TR02.005.01
JUDUL UNIT : Menolong Korban
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menolong korban.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan pertolongan pertama gawat darurat	1.1. Kondisi korban diidentifikasi secara teliti 1.2. Penanganan awal pada korban diberikan agar korban menjadi lebih nyaman 1.3. Kronologis kejadian diriwayatkan 1.4. Keputusan terbaik untuk korban diambil dengan cepat dan tepat
2. Mengamankan posisi korban	2.1. Posisi korban dicapai dengan aman 2.2. Tempat pertolongan dicapai dengan aman
3. Memindahkan ke tempat yang aman	3.1. Pihak yang berwenang memutuskan pemindahan korban, diidentifikasi 3.2. Korban dipindahkan ke tempat yang aman 3.3. Serah-terima korban kepada tim medis, dilakukan

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berlaku dalam melakukan pertolongan pertama gawat darurat, mengamankan posisi korban serta memindahkan ke tempat yang aman pada sektor pariwisata bidang taman rekreasi

2. Perlengkapan untuk Mengidentifikasi Prosedur Pekerjaan, mencakup tidak terbatas pada:

- 2.1. Segala macam yang dipakai sesuai dengan resiko dan akibatnya yang mungkin muncul.
- 2.2. Tim medis dan daya dukungan lainnya
- 2.3. Peralatan komunikasi (radio HT, *handphone*, dsb)
- 2.4. Dukungan dari personil yang ahli (dokter, spesialis) yang akan menangani korban setelah pertolongan pertama
- 2.5. Transportasi

3. Tugas pekerjaan untuk mengidentifikasi prosedur pekerjaan, meliputi : menyiapkan dan memeriksa lokasi atau area permainan, mengatur arus masuk pengunjung ke wahana permainan, mengoperasikan wahana permainan, mengatur pengunjung yang akan

keluar dari wahana permainan, melakukan evaluasi dan membuat laporan adalah sebagai berikut :

- 3.1. Kondisi korban diidentifikasi secara teliti
 - 3.2. Penangan awal pada korban diberikan agar korban menjadi lebih nyaman
 - 3.3. Kronologis kejadian dicitrakan
 - 3.4. Keputusan terbaik untuk korban diambil dengan tepat
 - 3.5. Posisi korban dicapai dengan aman
 - 3.6. Tempat pertolongan dicapai dengan aman
 - 3.7. Pihak yang memutuskan pemindahan korban diidentifikasi
 - 3.8. Korban dipindahkan ke tempat yang aman
 - 3.9. Serah-terima korban ke tim medis dilakukan
4. Peraturan-peraturan untuk mengidentifikasi prosedur pekerjaan, meliputi :
- 4.1. Prosedur yang berlaku Nasional, termasuk kode etik dalam pemberian pertolongan pertama
 - 4.2. Peraturan kerja yang berlaku di perusahaan
 - 4.3. Prosedur penanganan kondisi gawat darurat dalam organisasi

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian
Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
 - 1.1. Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait meliputi :
 - 1.1.1. -
2. Kondisi penilaian
 - 2.1. Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya unit kompetensi ini terkait dengan membantu dalam menolong korban
 - 2.2. Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di workshop dan atau di tempat kerja.
3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan :
Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut :
 - 3.1. Pertolongan pertama

- 3.2. Persyaratan umum yang bersifat legalitas dan berlaku nasional dalam penanganan korban kecelakaan
- 3.3. Protokol yang terkini mengenai penanganan korban kecelakaan
- 3.4. Prosedur evakuasi korban yang aman

4. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

- 5.1. Penilaian unjuk kerja untuk unit ini harus mengonfirmasikan pengetahuan yang memadai tentang:
 - 5.1.1 Pertolongan pertama
 - 5.1.2 Berkomunikasi dengan rekan sekerja
 - 5.1.3 Menggunakan alat komunikasi
- 5.2. Penilaian unjuk kerja untuk unit ini harus mengonfirmasikan kemampuan untuk :
 - 5.2.1 Pertolongan pertama
 - 5.2.2 Berkomunikasi dengan rekan sekerja
 - 5.2.3 Menggunakan alat komunikasi
- 5.3. Penilaian unjuk kerja untuk ini harus dilakukan dalam periode tertentu yang mencakup seluruh batasan variabel yang relevan di lingkungan kerja.

KOMPETENSI KUNCI

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

3. Kompetensi Pendukung

Kode Unit : PAR.UJ03.001.01

Judul Unit : **Berkomunikasi Melalui Telepon**

Deskripsi Unit : Unit ini mengidentifikasi keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan dalam rangka memandu wisata pendakian termasuk : Menjawab Telepon; Melakukan Panggilan Telepon; sesuai penugasan yang diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. 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
2. 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. Konteks Variabel

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. Perlengkapan

Meliputi tapi tidak terbatas pada:

 - 2.1. Alat komunikasi
 - 2.1.1. Telepon
 - 2.1.2. Handphone
 - 2.2. Buku nomor-nomor penting darurat
 3. Tugas Pekerjaan
 - 3.1. Menjawab Telepon
 - 3.2. Melakukan Panggilan Telepon
 4. Peraturan dan Perundangan
 - 4.1. Peraturan K3 Perusahaan / Organisasi
 - 4.2. Etika komunikasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Penjelasan Prosedur Penilaian
 - 1.1. Penilaian dilakukan untuk menguasai dan mampu mempraktekkan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk berkomunikasi melalui telepon.
 - 1.2. Alat, bahan dan tempat penilaian yang harus dikuasai sebelumnya oleh pelaku yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit ini
2. Kondisi Penilaian, dapat dilakukan minimal 2 dari 3 kondisi berikut:
 - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
 - 2.2. Demonstrasi / simulasi secara praktik di tempat kerja
 - 2.3. Tes tertulis
3. Pengetahuan yang dibutuhkan
 - 3.1. Pengetahuan mengenai operasional telepon khusus
 - 3.2. Pengetahuan mengenai produk-produk dan pelayanan perusahaan
4. Keterampilan yang dibutuhkan
 - 4.1. Kemampuan berkomunikasi lisan/oral
 - 4.2. Keterampilan dasar menulis untuk mencatat pesan.
5. Aspek kritis

Menemukenali :

- 5.1. Menggunakan sarana telepon secara benar
- 5.2. Memberikan pelayanan melalui telepon dengan sopan santun dan bersahabat
- 5.3. Berkomunikasi lisan dengan jelas.

KOMPETENSI KUNCI

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasikan dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	2
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan aktivitas-aktivitas	2
4.	Bekerja dengan orang lain	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	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.UJ03.002.01
Judul Unit : **Melakukan Prosedur Administrasi**
Deskripsi Unit : Unit ini mengidentifikasi keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan dalam rangka memandu wisata pendakian termasuk : Memproses Dokumen Kantor; Membuat Naskah Surat; Memelihara Sistem Dokumen; sesuai penugasan yang diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. 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
2. 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
3. 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. Konteks Variabel

1.1. Unit ini berlaku untuk sekor-sektor industri pariwisata dan hospitalitas.

Proses dokumen bisa meliputi :

- 1.1.1. Mencatat penerimaan atau pengiriman dokumen
- 1.1.2. Penyimpanan / pengarsipan
- 1.1.3. Pengiriman pos (termasuk pengiriman pos penting)
- 1.1.4. Penggandaan Fotocopi
- 1.1.5. Pengiriman Fax
- 1.1.6. Pengiriman Email
- 1.1.7. Penyusunan, dan pengumpulan naskah-naskah
- 1.1.8. Penjilidan

1.2. Dokumen kantor bisa meliputi dan tidak terbatas pada :

- 1.2.1. Surat tamu
- 1.2.2. Catatan/komentar wisatawan

- 1.2.3. Surat masuk dan surat keluar
 - 1.2.4. Arsip
 - 1.2.5. Surat-surat
 - 1.2.6. Facsimile
 - 1.2.7. Memo
 - 1.2.8. Laporan
 - 1.2.9. Menu
 - 1.2.10. Permintaan banquet
 - 1.2.11. Laporan keuangan
 - 1.2.12. Tagihan
 - 1.2.13. Penerimaan
2. Perlengkapan
- Meliputi tapi tidak terbatas pada:
- 2.1. Mesin Fotocopi
 - 2.2. Mesin Fax
 - 2.3. Peralatan pengepakan
 - 2.4. Kalkulator
 - 2.5. Mesin penerjemah
 - 2.6. Mesin penjawab telepon
 - 2.7. Komputer lengkap dengan printer
 - 2.8. Scanner
3. Tugas Pekerjaan
- 3.1. Memproses Dokumen Kantor
 - 3.2. Membuat Naskah Surat
 - 3.3. Memelihara Sistem Dokumen
4. Peraturan dan Perundangan : _

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Penjelasan Prosedur Penilaian
 - 1.1. Unit inti 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 dengani sektor khusus dan tempat kerja
- 2. Kondisi Penilaian, dapat dilakukan minimal 2 dari 3 kondisi berikut :
 - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
 - 2.2. Demonstrasi / simulasi secara praktik di tempat kerja
 - 2.3. Tes tertulis
- 3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

- 3.1. Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor
- 3.2. Komunikasi tertulis
- 3.3. Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor

4. Keterampilan yang dibutuhkan :
 - 4.1. berkomunikasi tertulis
 - 4.2. Mempersiapkan dan menyusun ciri khas dokumen bisnis
 - 4.3. Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri
5. Aspek kritis
Menemukenali :
 - 5.1. Memproses secara tepat dokumen kantor sesuai dengan ketentuan perusahaan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan
 - 5.2. Memahami kalimat-kalimat secara mudah dan bebas dari kesalahan.

KOMPETENSI KUNCI

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasikan dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan aktivitas-aktivitas	1
4.	Bekerja dengan orang lain	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	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.UJ03.003.01
Judul Unit : Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
Deskripsi Unit : Unit ini mengidentifikasi keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan dalam rangka memandu wisata pendakian termasuk : Membuka Berkas (file); Mendapatkan dan Menyesuaikan Data; Menutup Berkas dan Keluar Program (exit); sesuai penugasan yang diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuka Berkas (file)	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
2. 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
3. Menutup Berkas dan Keluar Program (exit)	3.1 Berkas dan program ditutup dan dikeluarkan sesuai dengan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks Variabel
 - 1.1. Unit ini ditujukan untuk semua sektor pariwisata dan Hospitalitas. Sistem “computer dan program” dan perangkat lunak akan berbeda tergantung perusahaan.
2. Perlengkapan :

Tidak terbatas pada :

 - 2.1. Teknologi Informasi
3. Tugas Pekerjaan
 - 3.1. Membuka Berkas (file)
 - 3.2. Mendapatkan dan Menyesuaikan Data
 - 3.3. Menutup Berkas dan Keluar Program (exit)
4. Peraturan dan Perundangan:
 - 4.1. Undang – undang infomasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Penjelasan Prosedur Penilaian :

- 1.1. 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.
2. Kondisi Penilaian, dapat dilakukan minimal 2 dari 3 kondisi berikut :
 - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
 - 2.2. Demonstrasi / simulasi secara praktik di tempat kerja
 - 2.3. Tes tertulis
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :
 - 3.1. Sistem komputer yang tepat
 - 3.2. Pengertian dari macam-macam aplikasi perangkat lunak
4. Keterampilan yang dibutuhkan :
 - 4.1. Pemasukan data
5. Aspek kritis :

Menemukenali :

 - 5.1. Memasukkan data yang benar dan merubah data dalam waktu yang tepat.

KOMPETENSI KUNCI

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasikan dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	-
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan aktivitas-aktivitas	1
4.	Bekerja dengan orang lain	-
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan Masalah	1
7.	Menggunakan Teknologi	3

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.UJ03.004.01
Judul Unit : **Membuat Dokumen di dalam Komputer**
Deskripsi Unit : Unit ini mengidentifikasi keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan dalam rangka memandu wisata pendakian termasuk : Membuat Berkas Komputer; Membuat Dokumen dari Penulisan atau Teks Lisan; Mencetak dan Mengirim Dokumen; Menyimpan, Keluar dan Mematikan; sesuai penugasan yang diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. 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
2. Membuat Dokumen Penulisan Teks Lisan dari atau	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
3. 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
4. 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. Konteks Variabel
 - 1.1. Unit ini ditujukan untuk semua sektor pariwisata dan Hospitalitas. Sistem “komputer dan program” dan perangkat lunak akan berbeda tergantung perusahaan.
 - 1.2. Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
PAR.UJ03.002.01 - Melakukan Prosedur Administrasi
2. Perlengkapan :
 - 2.1. Teknologi informasi
3. Tugas Pekerjaan
 - 3.1. Membuat Berkas Komputer
 - 3.2. Membuat Dokumen dari Penulisan atau Teks Lisan
 - 3.3. Mencetak dan Mengirim Dokumen
 - 3.4. Menyimpan, Keluar dan Mematikan
4. Peraturan dan Perundangan
 - 4.1. Undang – undang no 11 tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik

PANDUAN PENILAIAN

1. Penjelasan Prosedur Penilaian:
 - 1.1. 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. Kondisi Penilaian, dapat dilakukan minimal 2 dari 3 kondisi berikut :
 - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
 - 2.2. Demonstrasi / simulasi secara praktik di tempat kerja
 - 2.3. Tes tertulis
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :
 - 3.1. Sistem komputer yang tepat
 - 3.2. Pengertian dari macam-macam aplikasi perangkat lunak
4. Keterampilan yang dibutuhkan:
 - 4.1. Penulisan
 - 4.2. Mengetik
 - 4.3. Penggunaan komputer sedikitnya 1 program
5. Aspek kritis:
Menemu kenali :
 - 5.1. Menggunakan produksi dokumen yang akurat berdasarkan format permintaan dan dalam penerimaan batas waktu perusahaan

5.2. Kecepatan dan penampilan yang akurat pada standar perusahaan

KOMPETENSI KUNCI

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasikan dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan aktivitas-aktivitas	1
4.	Bekerja dengan orang lain	2
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan Masalah	1
7.	Menggunakan Teknologi	3

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.UJ03.005.01
- Judul Unit** : **Berkomunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar**
- Deskripsi Unit** : Unit ini mengidentifikasi keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan dalam rangka memandu wisata pendakian termasuk : Berkomunikasi dengan Pelanggan dan Kolega Mengenai Hal-Hal yang Berkaitan dengan Kegiatan Dasar dan Sehari-hari di Tempat Kerja serta Kegiatan Pelayanan Pelanggan; Berbicara Melalui Telepon; sesuai penugasan yang diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<p>1. Berkomunikasi dengan Pelanggan dan Kolega Mengenai Hal-Hal yang Berkaitan dengan Kegiatan Dasar dan Sehari-hari di Tempat Kerja serta Kegiatan Pelayanan Pelanggan</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 diberikan informasi faktual, 1.1.3 dilaksanakan 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 diberikan saran untuk hal-hal tertentu dan/atau yang diketahui, 1.1.8 diberikan petunjuk arah dan/atau penjelasan sederhana, 1.1.9 dicari kebutuhan pelanggan dan kolega secara jelas, 1.1.10 diidentifikasi kebutuhan akan bantuan yang diperlukan 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 diberikan informasi tambahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega <p>2.1 Kalimat yang sopan dan ramah dimengerti dan digunakan serta diketahui kapan harus dipakai kalimat resmi atau tidak resmi dalam kegiatan seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1.1 penyambutan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.1.2 diberikan salam perpisahan 2.1.3 meminta maaf, dan 2.1.4 ucapkan terima kasih
2. Berbicara Melalui Telepon	3.1 Salam diberikan dengan benar, termasuk menyebutkan nama perusahaan Bantuan ditawarkan dan ditentukan tujuan menelepon Si penelepon diminta untuk menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki Apabila diperlukan, diminta maaf kepada si penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat Data si penelepon dicatat

BATASAN VARIABEL

1. Konteks Variabel

- 1.1. Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor pariwisata dan meliputi keterampilan berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar.
- 1.2. Meningkatkan komunikasi :
 - 1.2.1. Menyambut, mengucapkan terima kasih dan mengucapkan selamat jalan kepada pelanggan dan kolega
 - 1.2.2. Menjawab permintaan
 - 1.2.3. Memberikan informasi factual
- 1.3. Berkomunikasi dapat melalui :
 - 1.3.1. Telepon
 - 1.3.2. Secara tatap muka
- 1.4. Menggunakan kalimat yang sopan santun dan mengucapkan :
 - 1.4.1. Selamat pagi
 - 1.4.2. Apa kabar
 - 1.4.3. Memberikan salam perpisahan
 - 1.4.4. Ada yang dapat saya bantu
 - 1.4.5. Silakan melalui jalan ini
 - 1.4.6. Apakah sudah makan siang

- 1.4.7. Apakah Anda menikmati perjalanan
- 1.4.8. Maaf, saya tidak mengerti. Apakah Anda dapat berbicara bahasa Inggris
- 1.5. Bertransaksi sederhana atau memberikan bantuan meliputi :
 - 1.5.1. Membeli cendera mata
 - 1.5.2. Membayar tagihan restoran atau hotel
 - 1.5.3. Membayar pelayanan perjalanan
 - 1.5.4. Memberikan petunjuk, jadwal, dan aturan lainnya
 - 1.5.5. Memilih menu makanan
 - 1.5.6. Membantu mengecek prosedur masuk dan keluar
 - 1.5.7. Memberikan saran berkaitan dengan waktu
- 1.6. Fasilitas dan lokasi, meliputi :
 - 1.6.1. Fasilitas di dalam
 - 1.6.2. Atraksi local
 - 1.6.3. Daerah-daerah yang menarik
 - 1.6.4. Lokasi belanja
 - 1.6.5. Lokasi pendaftaran tur
 - 1.6.6. Penjemputan dan pengantaran untuk tur
 - 1.6.7. Terminal bus, taksi, pelayanan transportasi
- 1.7. Informasi lainnya :
 - 1.7.1. Lokasi fasilitas
 - 1.7.2. Jam buka dan tutup
 - 1.7.3. Prosedur tur
 - 1.7.4. Menukar uang dan kurs
 - 1.7.5. Harga dan biaya
 - 1.7.6. Nomor kamar dan lantai
 - 1.7.7. Peraturan keamanan
 - 1.7.8. Petunjuk perjalanan
 - 1.7.9. Kamus
 - 1.7.10. Brosur
 - 1.7.11. Menu
 - 1.7.12. Peta
- 2. Perlengkapan :
 - 2.1.

3. Tugas Pekerjaan :
 - 3.1. Berkomunikasi dengan Pelanggan dan Kolega Mengenai Hal-Hal yang Berkaitan dengan Kegiatan Dasar dan Sehari-hari di Tempat Kerja serta Kegiatan Pelayanan Pelanggan
 - 3.2. Berbicara Melalui Telepon
4. Peraturan dan Perundangan :
 - 4.1. Undang – undang no 11 tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik

PANDUAN PENILAIAN

1. Penjelasan Prosedur Penilaian :
 - 1.1. Unit ini dapat diassess di tempat kerja atau di luar tempat kerja. Sebaiknya assessment melibatkan demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Kesemuanya didukung oleh beberapa metode untuk mengassess pengetahuan yang essensial.
2. Kondisi Penilaian, dapat dilakukan minimal 2 dari 3 kondisi berikut :
 - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
 - 2.2. Demonstrasi / simulasi secara praktik di tempat kerja
 - 2.3. Tes tertulis
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :
 - 3.1. Mengerti dan menggunakan istilah, ungkapan untuk memperjelas komunikasi
 - 3.2. Bahasa resmi
4. Keterampilan yang dibutuhkan:
 - 4.1. Berkomunikasi
5. Aspek kritis :

Menemu kenali :

 - 5.1. Menggunakan komunikasi yang tepat
 - 5.2. Mengerti dan menggunakan istilah, ungkapan untuk memperjelas komunikasi
 - 5.3. Menggunakan bahasa resmi dengan baik dan benar
 - 5.4. Menggunakan teknik bertelepon yang tepat
 - 5.5. Tingkat TOEIC 250 – 405

KOMPETENSI KUNCI

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasikan dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan aktivitas-aktivitas	1
4.	Bekerja dengan orang lain	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	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.

BAB III

KETENTUAN PENUTUP

Dengan ditetapkannya Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Taman Rekreasi menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Taman Rekreasi, 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 29 Desember 2012

MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA,



Drs. H. A. MUHAIMIN ISKANDAR, M.Si.