

Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata

Kode Unit: PARUJPFPG01C

Standar Kompetensi

Materi Pendukung Bagi Pengajar dan Siswa

Tugas-tugas Penilaian

Ucapan terima kasih

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

Perhimpunan Biro Perjalanan Seluruh Indonesia (ASITA)

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)

Perhimpunan Pengelola Konferensi Profesional Indonesia (SIPCO)

Asosiasi Kongres dan Konvensi Indonesia (INCCA)

Asosiasi Objek Wisata Indonesia (PUTRI)

Departemen Kebudayaan dan Pariwisata (Depbudpar)

Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Departemen Pendidikan Nasional

Australian National Training Authority (ANTA)

Australian Agency for International Development (AusAID)

Tourism Training Australia (TTA)

PT. Abacus Distribution Systems Indonesia



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

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

Daftar Isi

Unit No.	Judul Unit	Hal.
1	Pengantar Pendahuluan	1
2	Panduan untuk Pengajar	6
3	Standar Kompetensi	11
4A	Rencana Isi	14
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	19
4C	Materi Pendukung Bagi Pengajar	26
5	Cara Menilai unit ini	68

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

Level	Berdasarkan Kemampuan menulis/huruf
2	Kemampuan lanjutan untuk menulis, menganalisa secara kritis dan menilai isi/teks

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

Bagian 1 Pengantar Panduan

Selamat datang di Panduan ini

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

Panduan ini akan menolong anda untuk mengajar, menyediakan aktivitas-aktivitas yang berpusat pada siswa dan menilai standar kompetensi yang sejalan dengan judul “Melakukan Prosedur Administrasi.” Panduan ini sesuai dengan keahlian, pengetahuan dan sikap yang diperlukan proses dokumen kantor, konsep korespondensi dan memelihara sistem pengarsipan dokumen.

Unit ini erat hubungannya dengan unit-unit pemanduan lainnya. Kombinasi penilaian ini berhubungan dengan beberapa unit seperti:

- PARUJPFPG02C Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk.
- PARUJPFPG14C Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Lokal.

Ketelitian diperlukan dalam latihan ini untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk umum dan latihan kejuruan, organisasi yang menyediakan latihan yang berhubungan dengan konteks industri tanpa adanya prasangka terhadap sektor pribadi. Deretan variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk bagian pengiriman khusus siswa harus menyesuaikan apa yang diperlukan sesuai sektornya.

Para pelatih sebaiknya menyusun seksi-seksi mereka menurut pelatih sebaiknya menyusun sesi-sesi mereka sesuai dengan:

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

Suatu strategi penyampaian, termasuk Rencana isi, disediakan oleh para pelatih. Isi yang disarankan mengindikasikan apa yang dibutuhkan dapat tercakup dalam program untuk memenuhi standar kompetensi.

Menggunakan Strategi penyampaian dan menyediakan penilaian tidak wajib dan sebaiknya digunakan sebagai panduan. Para pelatih/Guru disarankan untuk menggunakan pengetahuan, pengalaman, contoh lokal dan produk mereka sendiri untuk menyesuaikan materi dan pengembangan sumber-sumber mereka sendiri, untuk memastikan relevansi dari pelatihannya.

Definisi





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

Berapa lama kompetensi ini dapat di capai

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

Simbol-simbol

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

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

Daftar Kata-kata

Access and Equity = Dapat diikuti semua golongan

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

Assessment = Penilaian/Evaluasi

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

Competent = Kompeten/mampu

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

Competency-Based Training = Pelatihan berdasarkan Kompetensi

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

Critical Aspects of Assessment = Aspek-aspek penting dalam Penilaian

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

Context of Assessment =Konteks penilaian

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

Elements = Elemen

Ketrampilan yang dapat membentuk suatu unit kompetensi..

Evidence Guide = Panduan Pembuktian

Ini adalah panduan bagaimana suatu unit diuji..

Fair = adil

Tidak merugikan kandidat tertentu.

Flexible = fleksibel

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

Formative Assessment = Evaluasi formatif

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

Key Ability = Kemampuan utama

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

Kemampuan ini disusun sesuai dengan tingkat yang berbeda sebagai berikut:

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

Linkages to Other Units = Hubungan dengan unit-unit lain

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

National Competency Standards = Standar kompetensi nasional

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

Performance Criteria = Criteria Unjuk Kerja

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

Qualified Assessor = Penilai yang bernutu

Seseorang yang memenuhi syarat untuk menilai.

Range of Variables = Rentang variabel

Rentang variable berbagai konteks yang dapat di terapkan unit tertentu.

Reliable = dapat dipercaya

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

Standards and Certification Institute = Lembaga sertifikasi dan Standar

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

Summative Assessment = Evaluasi/penilaian summatif.

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

Underpinning Skills and Knowledge = ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

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

Unit descriptor = Penjabaran Unit

Gambaran umum tentang kompetensi standar.

Valid = absah/diakui

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

Bagian 2 Panduan untuk Guru /Pelatih

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

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

- Tugas-tugas praktek
- Proyek dan tugas-tugas
- Studi kasus
- Kuliah/ceramah
- Video dan referensi
- Aktivitas kelompok
- Role play dan simulasi.

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

Peranan pelatih/guru

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

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

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

- Apakah sudah anda perkirakan tentang apa saja yang harus dilakukan dan isu persamaan hak apa saja yang harus direncanakan dalam mengajar program pelatihan?

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

Regulations = Peraturan-peraturan

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

Bantuan/alat bantu yang dibutuhkan untuk mengajarkan kompetensi ini

Kebutuhan yang dibutuhkan untuk mengajarkan teori standar :

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

Kebutuhan khusus untuk mengajar:

Tidak

Sumber Informasi yang dapat diperoleh :

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

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

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

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

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

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

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

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

Internet sites

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anda dapat menambah sumber informasi anda sendiri untu mengajar kompetensi ini:

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

Kebutuhan untuk memperbaharui ketrampilan dan pengetahuan anda sendiri

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

Bagian 3 Standar Kompetensi

Gunakan bagian ini untuk:

- Mengetahui apa yang harus dilakukan para siswa
- Mengetahui apa yang telah dilakukan para siswa
- Memantau perkembangan para siswa
- Memastikan bahwa anda sebagai pelatih, telah mencakup seluruh kriteria unjuk kerja dan elemen-elemennya dalam pelatihan ini
- Memastikan bahwa anda sebagai pelatih, telah mencakup seluruh kriteria unjuk kerja dan elemen-elemennya bila mengevaluasi tugas siswa.

Judul Unit

Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata.

Penjabaran Unit

Unit ini berkenaan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk menyediakan sumber informasi dan saran daerah tujuan wisata yang bisa diterapkan dalam konteks domestik atau international.

Elemen	Kriteria unjuk kerja
01 Mengembangkan Pengetahuan Mengenai Tujuan Wisata.	<p>1.1 Mencari informasi yang terkini dan akurat. Informasi mengenai tujuan wisata diidentifikasi dan diuji secara benar.</p> <p>1.2 Informasi mengenai tujuan wisata yang menonjol dan bentuk umum produk-produk pariwisata yang tersedia didapatkan.</p> <p>1.3 Informasi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang berbeda diidentifikasi dan didapatkan secara akurat.</p> <p>1.4 Informasi dicatat dan disimpan untuk pemakaian dimasa ayang akan datang sesuai dengan sistem perusahaan.</p>
02 Memutakhirkan Pengetahuan mengenai Tujuan Wisata.	<p>2.1. Penelitian formal dan informal dipakai untuk memutakhirkan pengetahuan mengenai tujuan wisata dan produk umum.</p> <p>2.2. Umpan balik mengenai pengalaman-pengalaman dengan tujuan wisata dicari baik dari teman-teman sekerja maupun dari pelanggan-pelanggan dan disediakan untuk oraganisasi-organisasi lainnya yang cocok.</p> <p>2.3. Informasi yang telah dimutakhirkan dibagikan kepada teman sekerja sesuai dengan tatacara perusahaan.</p>

03 Memberikan Informasi dan Tarian mengenai Tujuan Wisata.	<p>3.1 Informasi dan saran yang dibutuhkan diidentifikasi secara akurat.</p> <p>3.2 Berbagai tujuan wisata yang terkini dan akurat dan saran serta informasi produk umum diberikan secara tepat waktu sesuai dengan tata cara organisasi.</p> <p>3.3 Jangkauan dan kedalaman dari informasi sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggan.</p> <p>3.4 Informasi dan saran diberikan didalam ukuran dan gaya yang sesuai.</p>
--	--

Deretan Variabel

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata dimana saran akan tujuan-tujuan wisata diberikan kepada para pelanggan.

Berbagai pengetahuan mengenai tujuan wisata akan berubah-ubah sesuai dengan sektor industri dan tempat kerja.

Organisasi-organisasi pelatihan harus memastikan dibuat secara khusus untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan khusus sesuai tujuan kelompok. contohnya didalam travel agency yang kecil baik domestik maupun internasional, dibutuhkan pengetahuan sebagai berikut:

Pengetahuan tujuan wisata bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- Bidang parawisata secara global
- Letak Geografis
- Sejarah
- Ekonomi Setempat
- Adat Istiadat setempat
- Kekayaan daerah tertentu
- Elemen-elemen kebudayaan
- Kekayaan penduduk asli setempat misalnya pesta perayaan, hari-hari besar.
- Pertimbangan kesehatan dan keselamatan secara tepat
- Faktor-faktor cuaca dan musim
- Fasilitas-fasilitas setempat termasuk transportasi, akomodasi dan makan diluar
- Perbankan, informasi yang tersedia

Informasi mengenai produk umum boleh termasuk tetapi tidak termasuk pada:

- Gaya-gaya produk yang tersedia didalam tujuan wisata
- Produk musiman yang tersedia

Penelitian formal yang dan nonformal boleh termasuk tetapi tidak terbatas pada :

- Diskusi-diskusi informal dengan kolega
- Pendidikan formal
- Pembacaan Brosur-brosur
- Perdagangan dan media umum
- Permutakhiran dan peluncuran produk-produk

- Seminar promosi
- Kontak langsung dengan organisasi-organisasi lainnya.
- Pembiasakan-pembiasakan
- Pembacaan buku-buku panduan wisata
- Penilaian melalui internet
- CD ROM, Video

Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut:

- Pencarian informasi pada tujuan-tujuan wisata
- Pengetahuan akan jaringan-jaringan kerja dari industri informasi
- Cara-cara khas dari individu-individu didalam memutakhirkan pengetahuan mereka didalam industri pariwisata
- Pengertian akan cara-cara pelanggan-pelanggan di dalam mencari informasi

Konteks penilaian

Unit ini boleh diuji ditempat kerja atau diluar tempat kerja.

Pengujian harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi.

Ini harus didorong dengan berbagai metode untuk menguji pengetahuan dan keterampilan yang harus dikuasai.

Aspek penting dalam sebuah evaluasi/penilaian

Mencari:

- Kemampuan untuk meneliti informasi mengenai tujuan-tujuan wisata yang terkini, berhubungan dan akurat dan gaya-gaya dari produk-produk yang ditawarkan di tujuan-tujuan wisata tersebut
- Pengetahuan akan jaringan-jaringan kerja dari industri informasi yang terkini dan sumber-sumbernya.
- Kemampuan untuk menyampaikan informasi yang akurat dan terkini secara ringkas.

Berkaitan dengan unit-unit lain

Ada kaitan yang erat antara unit ini dengan unit-unit berikut :

- PARUJPFPG02C Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk
- PARUJPFPG14C Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Lokal

Tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, mungkin kombinasi pelatihan/pengujian dapat tepat dilakukan.

Kemampuan kunci pada unit ini	Tingkatan
Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
Merancang dan mengorganisir aktifitas	1
Bekerja dengan orang lain dan bekerjasama dalam team	1
Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
Memecahkan masalah	1
Menggunakan teknologi	1

Tingkat kemampuan untuk didemonstrasikan dalam mencapai kompetensi	
Tingkatan	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin dalam prosedur yang sudah ditentukan tapi masih harus dibimbing oleh pelatih.
2	Dapat melakukan tugas-tugas dengan arti luas dan komplek dengan peningkatan otonomi dengan cara bekerja sendiri. Pelatih hanya akan memeriksa saat tugas sudah diselesaikan siswa.
3	Dapat melakukan aktifitas-aktifitas kompleks/sulit dan aktifitas-aktifitas non-rutin, memotifasi diri sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.

Bagian 4 Strategi Pengajaran

A Rencana isi

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

-
- 1.1 Mencari informasi yang terkini dan akurat. Informasi mengenai tujuan wisata diidentifikasi dan diuji secara benar.**
 - 1.2 Informasi mengenai tujuan wisata yang menonjol dan bentuk umum produk-produk parwisata yang tersedia didapatkan.**
 - 1.3 Informasi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang berbeda diidentifikasi dan didapatkan secara akurat**
 - 1.4 Infomasi dicatat dan disimpan untuk pemakaian dimasa yang akan datang sesuai dengan dengan sistem perusahaan**

Deretan Variabel

Pengetahuan tujuan wisata bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- Bidang parawisata secara global
- Letak Geografis
- Sejarah
- Ekonomi Setempat
- Adat Istiadat setempat
- Kekayaan daerah tertentu
- Elemen-elemen kebudayaan
- Kekayaan penduduk asli setempat misalnya pesta perayaan, hari-hari besar.
- Pertimbangan kesehatan dan keselamatan secara tepat
- Faktor-faktor cuaca dan musim
- Fasilitas-fasilitas setempat termasuk transportasi, akomodasi dan makan diluar
- Perbankan, informasi yang tersedia

Informasi mengenai produk umum boleh termasuk tetapi tidak termasuk pada:

- Gaya-gaya produk yang tersedia didalam tujuan wisata
- Produk musiman yang tersedia

Penelitian formal yang dan nonformal boleh termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- Diskusi-diskusi informal dengan kolega
- Pendidikan formal
- Pembacaan Brosur-brosur
- Perdagangan dan media umum
- Permutakhiran dan peluncuran produk-produk
- Seminar promosi
- Kontak langsung dengan organisasi-organisasi lainnya.
- Pembiasakan-pembiasakan
- Pembacaan buku-buku panduan wisata
- Penilaian melalui internet
- CD ROM, Video

Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut:

- Pencarian informasi pada tujuan-tujuan wisata
- Pengetahuan akan jaringan-jaringan kerja dari industri informasi
- Cara-cara khas dari individu-individu didalam memutakhirkan pengetahuan mereka didalam industri pariwisata
- Pengertian akan cara-cara pelanggan-pelanggan di dalam mencari informasi

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah – :

- Kemampuan untuk meneliti informasi mengenai tujuan-tujuan wisata yang terkini, berhubungan dan akurat dan gaya-gaya dari produk-produk yang ditawarkan di tujuan-tujuan wisata tersebut
- Pengetahuan akan jaringan-jaringan kerja dari industri informasi yang terkini dan sumber-sumbernya.
- Kemampuan untuk menyampaikan informasi yang akurat dan terkini secara ringkas.

2.1 Penelitian formal dan informal dipakai untuk memutakhirkan pengetahuan mengenai tujuan wisata dan produk umum

2.2 Umpan balik mengenai pengalaman-pengalaman dengan tujuan wisata dicari baik dari teman-teman sekerja maupun dari pelanggan-pelanggan dan disediakan untuk organisasi-organisasi lainnya yang cocok

2.3 Informasi yang telah dimutakhirkan dibagikan kepada teman sekerja sesuai dengan tatacara perusahaan

Deretan Variabel

Pengetahuan tujuan wisata bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada :

- Bidang parawisata secara global
- Letak Geografis
- Sejarah
- Ekonomi Setempat
- Adat Istiadat setempat
- Kekayaan daerah tertentu
- Elemen-elemen kebudayaan
- Kekayaan penduduk asli setempat misalnya pesta perayaan, hari-hari besar.
- Pertimbangan kesehatan dan keselamatan secara tepat
- Faktor-faktor cuaca dan musim
- Fasilitas-fasilitas setempat termasuk transportasi, akomodasi dan makan diluar
- Perbankan, informasi yang tersedia

Informasi mengenai produk umum boleh termasuk tetapi tidak termasuk pada:

- Gaya-gaya produk yang tersedia didalam tujuan wisata
- Produk musiman yang tersedia

Penelitian formal yang dan nonformal boleh termasuk tetapi tidak terbatas pada :

- Diskusi-diskusi informal dengan kolega
- Pendidikan formal
- Pembacaan Brosur-brosur
- Perdagangan dan media umum
- Permutakhiran dan peluncuran produk-produk
- Seminar promosi
- Kontak langsung dengan organisasi-organisasi lainnya.
- Pembiasakan-pembiasakan
- Pembacaan buku-buku panduan wisata
- Penilaian melalui internet
- CD ROM, Video

Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut:

- Pencarian informasi pada tujuan-tujuan wisata
- Pengetahuan akan jaringan-jaringan kerja dari industri informasi
- Cara-cara khas dari individu-individu didalam memutakhirkan pengetahuan mereka didalam industri pariwisata
- Pengertian akan cara-cara pelanggan-pelanggan di dalam mencari informasi

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :

- Kemampuan untuk meneliti informasi mengenai tujuan-tujuan wisata yang terkini, berhubungan dan akurat dan gaya-gaya dari produk-produk yang ditawarkan di tujuan-tujuan wisata tersebut
- Pengetahuan akan jaringan-jaringan kerja dari industri informasi yang terkini dan sumber-sumbernya
- Kemampuan untuk menyampaikan informasi yang akurat dan terkini secara ringkas.

3.1 Informasi dan saran yang dibutuhkan diidentifikasi secara akurat

3.2 Berbagai tujuan wisata yang terkini dan akurat dan saran serta informasi produk umum diberikan secara tepat waktu sesuai dengan tata cara organisasi

3.3 Jangkauan dan kedalam dari informasi sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggan.

3.4 Informasi dan saran diberikan didalam ukuran dan gaya yang sesuai.

Deretan Variabel

Pengetahuan tujuan wisata bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada :

- Bidang pariwisata secara global
- Letak Geografis
- Sejarah
- Ekonomi Setempat
- Adat Istiadat setempat
- Kekayaan daerah tertentu
- Elemen-elemen kebudayaan
- Kekayaan penduduk asli setempat misalnya pesta perayaan, hari-hari besar.
- Pertimbangan kesehatan dan keselamatan secara tepat
- Faktor-faktor cuaca dan musim

- Fasilitas-fasilitas setempat termasuk transportasi, akomodasi dan makan diluar
- Perbankan, informasi yang tersedia

Informasi mengenai produk umum boleh termasuk tetapi tidak termasuk pada:

- Gaya-gaya produk yang tersedia didalam tujuan wisata
- Produk musiman yang tersedia

Penelitian formal yang dan nonformal boleh termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- Diskusi-diskusi informal dengan kolega
- Pendidikan formal
- Pembacaan Brosur-brosur
- Perdagangan dan media umum
- Permutakhiran dan peluncuran produk-produk
- Seminar promosi
- Kontak langsung dengan organisasi-organisasi lainnya.
- Pembiasakan-pembiasakan
- Pembacaan buku-buku panduan wisata
- Penilaian melalui internet
- CD ROM, Video

Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut:

- Pencarian informasi pada tujuan-tujuan wisata
- Pengetahuan akan jaringan-jaringan kerja dari industri informasi
- Cara-cara khas dari individu-individu didalam memutakhirkan pengetahuan mereka didalam industri pariwisata
- Pengertian akan cara-cara pelanggan-pelanggan di dalam mencari informasi

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :

- Kemampuan untuk meneliti informasi mengenai tujuan-tujuan wisata yang terkini, berhubungan dan akurat dan gaya-gaya dari produk-produk yang ditawarkan di tujuan-tujuan wisata tersebut
- Pengetahuan akan jaringan-jaringan kerja dari industri informasi yang terkini dan sumber-sumbernya
- Kemampuan untuk menyampaikan informasi yang akurat dan terkini secara ringkas.

B Cara Mengajar Standar Kompetensi

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

Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?	Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?
<p>1.1 Mencari informasi yang terkini dan akurat. Informasi mengenai tujuan wisata diidentifikasi dan diuji secara benar.</p>	<p>Pelatih mengidentifikasi dan menerangkan organisasi-organisasi yang menyediakan informasi daerah tujuan wisata dilingkungan industri pariwisata.</p> <p>OHT 1 HO 2</p> <p>Pelatih merinci kriteria informasi tentang daerah tujuan wisata yang akan diberikan kepada pelanggan.</p> <p>OHT 2 HO 3</p> <p>Siswa diberikan tugas 1.</p> <p>Siswa diharapkan mengidentifikasi organisasi yang dapat menyiapkan informasi daerah tujuan wisata dalam industri pariwisata dan menjelaskan rincian pelayanan yang mereka berikan</p> <p>Tugas 1</p> <p>Pelatih menilai tugas –tugas siswa, memberi umpan balik dan mengadakan diskusi kelompok.</p>
<p>1.2 Informasi mengenai tujuan wisata yang menonjol dan bentuk umum produk-produk pariwisata yang tersedia didapatkan.</p>	<p>Pelatih memberikan rincian tentang studi kasus pada tugas 2.</p> <p>Tugas 2</p>

<p>Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?</p>	<p>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?</p>
	<p>Pelatih merinci kriteria informasi tentang daerah tujuan wisata yang akan diberikan kepada pelanggan.</p> <p>OHT 3 HO 4</p> <p>Pelatih menilai kompetensi siswa, memberikan umpan balik dan mengadakan diskusi kelompok tentang hasil studi kasus tersebut.</p> <p>Pelatih menjelaskan tentang cara-cara mendapatkan sumber informasi</p> <p>Pelatih memberi tugas 3</p> <p>Tugas 3</p> <p>Pelatih menilai tugas –tugas siswa, memberi umpan balik dan mengadakan diskusi kelompok</p> <p>Pelatih mengidentifikasi jenis – jenis informasi tentang tujuan wisata yang dapat diberikan kepada pelanggan</p> <p>Pelatih memberikan siswa tugas 4.</p> <p>Siswa diminta mengidentifikasi informasi umum dari khusus yang terkini, relevan dan tepat tentang satu kota yang diusulkan oleh pelatih</p> <p>Tugas 4</p> <p>Pelatih menilai tugas 4, memberikan umpan balik dan mengadakan diskusi kelompok</p> <p>Pelatih memberikan tugas 5 kepada siswa.</p> <p>Tugas 5</p>

<p>Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?</p>	<p>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?</p>
	<p>Pelatih menilai tugas 5 memberikan umpan balik dan mengadakan diskusi kelompok.</p>
<p>1.3. Mengidentifikasi dan mendapatkan informasi secara tepat tentang berbagai kebutuhan pelanggan yang berbeda-beda</p> <p>1.4. Mencatat dan menyimpan informasi untuk pemakaian selanjutnya dilakukan sesuai dengan industri terkait.</p>	<p>Pelatih menjelaskan konsep fokus pada pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengapa memenuhi kebutuhan pelanggan, ini penting bagi pelanggan dan industri</p> <p>OHT 5,6 HO 6,7</p> <p>Pelatih memberikan siswa tugas 6. Siswa diminta membicarakan kebutuhan klien yang berbeda –beda yang relevan pada pemesanan akomodasi.</p> <p>Siswa diminta meneliti dan memberikan pilihan akomodasi yang cocok kepada klien</p> <p>Tugas 6</p> <p>Pelatih mendiskusikan dan meringkas hasil penelitian yang relevan dan kemungkin pemecahannya sebagai informasi yang cocok dengan kebutuhan khusus pelanggan dan informasi relevan yang disajikan</p> <p>Pelatih mengevaluasi kompetensi siswa dan memberikan umpan balik.</p> <p>Pelatih menjelaskan pentingnya pencatatan dan penyimpanan informasi tentang daerah tujuan wisata, cara-cara mencatat dan menyimpan informasi , sistem pencatatan dan penyimpanan informasi dan juga mengidentifikasi apa yang bisa terjadi apabila informasi tidak disimpan dan dicatat secara benar.</p> <p>OHT 7,8,9 HO 8,9,10</p> <p>Pelatih memberikan siswa tugas 7</p> <p>Siswa diminta mencatat dan menyimpan informasi untuk pemakaian selanjutnya menurut industri terkait.</p>

<p>Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?</p>	<p>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?</p>
	<p style="text-align: center;">Tugas 7</p> <p>Pelatih menilai tugas – tugas siswa, memberikan umpan balik dan melaksanakan diskusi kelompok.</p>
<p>2.1 Pembaharuan pengetahuan tentang daerah tujuan wisata dan produk umum dilakukan dengan penelitian formal dan informal</p>	<p>Pelatih menerangkan dan memberikan rincian jenis penelitian non formal dan formal yang dapat dipakai untuk memperbaharui pengetahuan tentang daerah tujuan wisata dan produk umum</p> <p style="text-align: center;">OHT 10,11,12,13 HO 12,13,14,15</p> <p>Pelatih memberikan siswa tugas 8</p> <p style="text-align: center;">Tugas 8</p> <p>Pelatih menilai kompetensi siswa dan memberikan umpan balik dan mengadakan diskusi kelompok</p>
<p>2.2 Mendapatkan umpan balik pengetahuan tentang daerah tujuan wisata baik dari rekan-rekan maupun pelanggan dan menyediakannya bagi organisasi lain terkait.</p>	<p>Pelatih menerangkan dan memberikan rincian tentang pentingnya mendapat umpan balik tentang pengetahuan daerah tujuan wisata dari rekan dan pelanggan</p> <p style="text-align: center;">OHT 14 HO 16</p> <p>Pelatih menerangkan dan memberikan rincian tentang keterampilan komunikasi yang perlu dalam mendapatkan umpan balik tentang pengalaman-pengalaman. tekankan pentingnya membuat rencana dengan pelanggan untuk menangani informasi yang diperlukan</p> <p style="text-align: center;">OHT 15 HO 17</p>

<p>Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?</p>	<p>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?</p>
	<p>Pelatih menjelaskan tentang pentingnya menyediakan informasi umpan balik kepada organisasi terkait.</p> <p>OHT 16 HO 18</p> <p>Pelatih memberikan siswa tugas 9</p> <p>Tugas 9</p>
<p>2.3. Informasi terbaru dibagikan kepada rekan-rekan sesuai dengan prosedur industri</p> <p>3.1. Mengidentifikasi kebutuhan dan saran informasi secara tepat</p>	<p>Pelatih mendiskusikan pentingnya rincian tentang membagi informasi dengan rekan-rekan sesuai dengan prosedur industri</p> <p>OHT 17 HO 19</p> <p>Pelatih memberikan siswa tugas 10 untuk memberi semangat pembagian informasi dengan rekan sesuai dengan prosedur industri</p> <p>Tugas 10</p> <p>Pelatih mendiskusikan hasil tugas-tugas individu dan dengan seluruh kelompok untuk mengelompokkan temuan mereka.</p> <p>Pelatih menerangkan dan memberikan rincian dengan metoda mana kebutuhan dan saran informasi diidentifikasi dengan tepat.</p> <p>Pelatih memperagakan dan mendiskusikan peranan keterampilan komunikasi yang diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi dan saran</p> <p>OHT 18 HO 20</p>

<p>Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?</p>	<p>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?</p> <p>Pelatih memberikan siswa Tugas 11</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Tugas 11</div> <p>Pelatih menilai kompetensi siswa, memberikan umpan balik dan menyediakan diskusi kelompok.</p>
<p>3.2. Menyediakan berbagai informasi dan saran daerah tujuan wisata yang terkini dan tepat pada waktunya sesuai dengan prosedur organisasi</p> 3.3. Jangkauan dan kedalaman informasi cocok dengan kebutuhan pelanggan	<p>Pelatih mendiskusikan pentingnya menyediakan berbagai informasi tentang daerah tujuan wisata yang terkini dan tepat dan produk umum dan saran secara tepat waktu</p> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px;">OHT 19</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px;">HO 21</div> </div> <p>Pelatih mengilustrasikan perlunya menyesuaikan jangkauan dan kedalaman informasi yang diberikan terhadap kebutuhan pelanggan yang khusus.</p> <p>Pelatih memberikan Tugas 12 kepada siswa</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Tugas 12</div> <p>Pelatih menilai kompetensi siswa, memberikan umpan balik dan mengadakan diskusi kelompok.</p> <p>Pelatih menjelaskan pentingnya mendefinisikan kebutuhan pelanggan dalam memberikan informasi.</p> <p>Pelatih mengilustrasikan perlunya menyesuaikan jangkauan dan kedalaman informasi yang diberikan terhadap kebutuhan pelanggan yang khusus</p> <p>Pelatih memberikan tugas13</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Tugas 13</div>

<p>Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?</p>	<p>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?</p>
<p>3.4. Informasi dan saran disajikan dengan format yang benar</p>	<p>Pelatih menilai kompetensi siswa, memberikan umpan balik dan mengadakan diskusi kelompok.</p> <p>Pelatih menyajikan dan menjelaskan contoh-contoh format dan jenis informasi dan saran-saran meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brosur ▪ Jadwal Travel ▪ Flyer / jadwal penerbangan ▪ Surat-surat pribadi <p>OHT 21 HO 23</p> <p>Pelatih menjelaskan pentingnya menyajikan informasi dan saran dengan format dan corak yang tepat</p> <p>Pelatih memberikan tugas 14</p> <p>Tugas 13</p> <p>Pelatih menilai kompetensi siswa, memberikan umpan balik dan mengadakan diskusi kelompok.</p>

C Materi Penunjang Guru

(Transparansi dan lembaran untuk siswa)



Lembar penilaian untuk siswa

(Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai)

Mencari dan Menyediakan Informasi Saran Daerah Tujuan Wisata

Nama siswa:.....

Grup:.....

1. Mengidentifikasi dan mengakses sumber – sumber informasi Tujuan Wisata.
2. Mengembangkan dan menyimpan informasi yang diperoleh.
3. Melaksanakan penelitian untuk memperbaharui pengetahuan tentang daerah tujuan wisata.
4. Memastikan pengetahuan dibagi dengan rekan –rekan.
5. Menyediakan informasi dan saran yang benar kepada pelanggan.

Mengembangkan Pengetahuan

Beberapa organisasi yang menyediakan informasi tujuan daerah tujuan wisata meliputi:

- **Penerbangan udara**
- **Tour operator**
- **Agen perjalanan**
- **Tour operotor dalam negeri**
- **Pemandu tour**
- **Pengorganisasi event dan pertemuan**
- **Obyek wisata**
- **Layanan – layanan informasi / pusat –pusat informasi**
- **Departemen pariwisata pemerintah**

Mengembangkan Pengetahuan

Kriteria – kriteria informasi yang diberikan kepada pelanggan harus bersifat:

- **Terkini**
- **Tepat / akurat**
- **Dalam jangkauan daya beli pelanggan**
- **Dalam jangkauan keleluasaan waktu pelanggan**
- **Relevan dengan kebutuhan mereka**

Mengembangkan Pengetahuan

Informasi dapat diperoleh dari banyak sumber:

Contohnya:

- Perjalanan pertama dengan menghadiri:
- Pengenalan – pengenalan / Familiarisasi
- Pendidikan – pendidikan
- Lokakarya di dalam lembaga
- Lokakarya di dalam industri sendiri
- Seminar – seminar
- Peluncuran produk
- Membuat jaringan kerja dengan rekan – rekan
- Mengadakan hubungan dengan departemen pemerintah (Pariwisata dan budaya)
- Membaca materi – materi cetakan seperti:
 - Atlas
 - Peta
 - Publikasi industri pariwisata
 - Majalah industri pariwisata
 - Brosur perjalanan dan paket wisata
 - Panduan perjalanan
 - Surat kabar
 - Majalah
 - Kamus Bahasa
- Menonton video dan acara – acara TV
- Mengakses program komputer misalnya internet, ABACUS

Mengembangkan Pengetahuan

Jenis – jenis informasi tentang daerah tujuan wisata, meliputi:

- **Informasi Umum**
- **Tempat – tempat**
- **Ciri – ciri fisik / bentuk fisik**
- **Manusia**
- **Politik**
- **Informasi Wisata Khusus**
- **Obyek wisata**
- **Aktivitas – aktivitas**
- **Akomodasi**
- **Fasilitas – fasilitas & sarana – sarana**
- **Informasi melalui pengaksesan / kemudahan**
- **Informasi Produk**
- **Transportasi seperti perjalanan udara, persewaan mobil, perusahaan bis**
- **Akomodasi di hotel, resor, penginapan remaja**
- **Acara – acara / aktivitas seperti : pesta, jalan – jalan, olahraga/ pengalaman teater**
- **Kunjungan ke tempat – tempat wisata, tour yang dipandu, buku – buku panduan dan video tentang perjalanan**
- **Informasi Perjalanan Internasional**
- **Paspor**
- **Visa**
- **Panduan ke luar negeri**
- **Peraturan kesehatan**
- **Peraturan bea cukai**
- **Peraturan transit**

Jenis Informasi Tentang Tujuan Wisata yang dapat diberikan Kepada Pelanggan

▪ Informasi Umum

▪ Tempat

Tema pertama berkaitan dengan lokasi tujuan wisata yaitu bertanya “dimana tempatnya”. Kemampuan untuk menemukan dan menginterpretasikan peta perlu pada tema ini. Pertanyaan berikut adalah bagaimana caranya ke tempat itu ?. Kemampuan menemukan dan menginterpretasikan manual industri pariwisata, publikasi dan sistem otomatisasi merupakan keterampilan penting lainnya. Tentu saja atlas yang bagus dan terkini akan menyediakan informasi yang terbaik. Pastikan anda mengerti membacanya.

▪ Ciri – ciri fisik

Tema ciri – ciri fisik menanyakan mengenai tujuan wisata: “Bagaimana rupanya?”. Anda perlu mendapat jawaban tentang daerah, ketinggiannya, keindahan estetika / fungsinya yang unik. Hal ini meliputi lautan, jalan air, gunung – gunung, pegunungan dan dataran. Kebanyakan informasi tentang ciri – ciri ini dapat diperoleh dari atlas. Iklim suatu daerah merupakan pengaruh dari ciri – ciri fisik ini. Ciri – ciri fisik juga meliputi tumbuh – tumbuhan dan binatang oleh karena itu kita dapat memasukkan flora dan fauna suatu negara ke dalam bagian ini.

▪ Manusia

Sebagai manusia kita sangat biasa tertarik kepada orang lain dan dari perspektif pariwisata ada sejumlah aspek yang berkaitan dengan manusia yang perlu kita mengerti. Anda akan ditanyakan tentang bahasa, pakaian adat, dan tradisi. Perbedaan – perbedaan budaya, kegiatan sosial, makanan dan minuman, agama, seni, sejarah masyarakat dan banyak yang lain lagi. Sumber yang tepat dari informasi ini adalah ensiklopedia. Jika anda tidak memilikinya mungkin anda dapat memakai buku referensi di perpustakaan setempat. Sebagai alternatif, materi ini sekarang tersedia dalam CD ROM pada program “Encarta”. Kebanyakan perpustakaan mempunyai kopi program ini.

▪ Politik

Ada sejumlah issue dalam tema ini. Yang pertama terkait dengan batas – batas negara dalam benua. Hal ini berkaitan dengan situasi politik, yang kadang – kadang sensitif dan mungkin terlalu sensitif (berbahaya) bagi orang yang bepergian dengan bebas dan tanpa larangan di dalam suatu negara. Dulu orang Indonesia boleh pergi ke daratan Eropa tetapi karena situasi politik di beberapa negara hal ini tidak dimungkinkan lagi. Anda perlu mengetahui daerah – daerah terlarang di seluruh dunia dimana turis tidak bisa seaman yang mereka inginkan.

- Issue lain berkaitan dengan mengakses. Anda perlu mempertimbangkan paspor, visa, persyaratan kesehatan, bea cukai, pajak, dan nilai tukar mata uang
- Akhirnya pelanggan anda perlu tahu gaya pemerintah. Ada perbedaan yang besar antara sistem pemerintahan yang konstitusional dan monarki, republik sosialis, dan kediktatoran. Perbedaannya dapat berpengaruh besar pada kebebasan dan tingkah laku turis

“ Web Site” dari Departemen Luar Negeri dan konsulat atau kedutaanyang berkaitan dengan tujuan pariwisata adalah sumber penting untuk mendapatkan informasi terkini

▪ Informasi Wisata yang Spesifik

Sekarang kita perlu melihat informasi khusus pariwisata. Ini adalah informasi yang perlu, terkini, komprehensif dan tersimpan pada arsip sumber. Menurut beberapa penulis, daerah tujuan wisata berkaitan dengan informasi tentang :

- Obyek – obyek wisata
- Aktivitas – aktivitas
- Akomodasi
- Keramahan / sarana –sarana
- Akses – akses prasarana

Obyek Wisata

Obyek wisata adalah alasan utama untuk memilih daerah tujuan wisata. Obyek dapat berupa apa saja. Misalnya, cuaca, bangunan, kota suatu negara, karya seni, shopping centre, makanan enak, event khusus, pantai atau pegunungan. Apa yang merupakan daya tarik seseorang belum tentu menarik bagi yang lain. Oleh karena itu tidak logis mengharap bahwa anda akan tahu obyek yang menarik untuk semua pelanggan. Disamping itu anda perlu mempunyai cara yang mudah untuk mengakses informasi tentang obyek – obyek lain.

Kegiatan –kegiatan / aktivitas – aktivitas

Ada hal-hal yang anda lakukan pada masa liburan ; mungkin melakukan kegiatan di rumah meliputi rileks, pergi ke bioskop atau berbelanja. Biasanya kita tidak memutuskan tujuan wisata berdasarkan kegiatan yang tersedia. Ada juga beberapa orang melakukan hal seperti itu Dapatkah anda memberikan beberapa contoh ?

Akomodasi

Akomodasi perlu diadakan dekat obyek wisata. Sementara itu banyak yang menyarankan agar kebutuhan akomodasi harus sesuai dengan daerah atau obyek. Sementara itu masih perlu ada berbagai akomodasi yang harus tersedia

Akses / kemudahan / aksesibilitas

Mengakses meliputi dua tema . Pertama, ijin memasuki sebuah negara atau daerah termasuk paspor, visa, ijin masuk atau kewenangan memasuki suatu negara atau daerah. Ke dua, kita perlu mempertimbangkan transport, jalan raya, atau jalan setapak.

Keramahan / Sarana

Ini adalah hal mutlak dan termasuk jasa dan fasilitas penting bagi pengunjung untuk memperoleh keamanan dan kenyamanan tinggal. Fasilitas – fasilitas termasuk jasa – jasa seperti perbankan, ambulans, dokter, polisi, kantor pos, listrik dan telepon. Obyek keramahan meliputi sarana air minum, restoran, bar snack, toilet dan listrik. Kita tidak selalu menganggap keramahan sebagai sesuatu yang penting karena kebanyakan penduduk Indonesia adalah masyarakat yang ramah.

Informasi Tentang Produk

Banyak organisasi yang terlibat dalam pengembangan dan penjualan produk. Pada bagian ini kita akan melihat cara – cara mengumpulkan informasi khusus seperti biaya, ketersediaan prosedur pemesanan seperti isi dan kelengkapan produk

Yang kami maksud dengan produk pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan perjalanan travel atau pariwisata yang dapat dijual :

- Akses transportasi seperti perjalanan / penerbangan udara, perusahaan penyewaan mobil atau bis
- Akomodasi hotel, resor atau penginapan remaja
- Kegiatan / aktivitas misalnya, pesta makan, melihat pemandangan, olahraga, atau pengalaman teater
- Mengunjungi obyek wisata dipandu buku – buku panduan dan bahkan video tentang perjalanan

Setelah perang dunia ke II (1939 – 1945) perjalanan udara menjadi lebih terjangkau bagi orang biasa dan sejak saat itu jumlah dan variasi produk pariwisata terus meningkat tiap tahun

Walaupun perusahaan anda sudah menyukai produk tertentu, klien anda mungkin tidak menyukainya oleh karena itu diharapkan mengetahui tentang produk – produk lain yang mereka sukai. Adalah tidak mungkin mengetahui semua hal tentang hotel diseluruh dunia karena itu penting untuk mengetahui dimana mendapatkan sebanyak mungkin informasi produk.

Sumber yang sangat membantu adalah internet karena anda dapat memesan apa yang anda inginkan untuk klien anda seperti penginapan di Fiji yang menyediakan pemesanan makanan untuk anak – anak dan berbagai teknologi akan memberikan pilihan dari beberapa kriteria yang diberikan. Anda dapat memilih apakah ada yang cocok bagi klien anda. Masalahnya adalah tidak semua produk perjalanan seperti resor tidak terdapat dalam internet. Oleh karena itu anda harus juga mengetahui jenis – jenis lain.

Tentu saja semua agen perjalanan mempunyai brosur – brosur dan seperti yang disebut sebelumnya anda perlu tahu produk apa yang disediakan. Tetapi ada brosur perusahaan lain di kamar belakang dan yang lain anda bisa peroleh dengan menelpon berbagai pusat pendistribusian atau pengecer langsung. Jika klien tidak tahu pasti kemana mereka akan pergi, mereka akan dengan senang hati melihat beberapa brosur tentang tujuan wisata yang sama, seperti Bali misalnya, sebelum mereka memilih yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Buku telpon juga dapat menjadi sumber penting jika anda mendapatkan nomor – nomor telpon konsulat dan alamat – alamatnya; wholeseller / biro perjalanan di suatu kota, perusahaan penerbangan dan travel agent yang lain.

Sumber – sumber ini hanya merupakan beberapa saran. Kata – kata

yang keluar dari mulut adalah cara lain, jadi menghadiri kegiatan – kegiatan pendidikan, konferensi atau kegiatan – kegiatan informasi akan membuat anda tetap *up to date*

▪ Informasi Perjalanan Internasional

Jika anda berperan sebagai penyedia informasi tujuan wisata Internasional, anda mempunyai kesempatan untuk memberikan informasi kepada pelanggan tentang peraturan pemerintah mengenai peraturan perjalanan jika seseorang ingin bepergian ke suatu negara.

Topik topik ini meliputi dokumentasi – dokumentasi yang diperlukan dan bimbingan singkat tentang karantina dan bea cukai dan panduan – panduan bagi penduduk Indonesia selama di luar negeri.

▪ Paspur

Semua penduduk Indonesia membutuhkan paspor untuk pergi ke luar negeri dan yang bepergian selama di luar negeri

Ada empat jenis paspor Indonesia

1. Paspur biasa (hijau)
2. Paspur pejabat (biru)
3. Paspur diplomat (merah)
4. Paspur haji (coklat)

Persyaratan paspor dapat berubah oleh karena itu perlu dicek persyaratan yang terkini.

Beberapa saran penting yang dapat anda informasikan pada tamu meliputi :

- Jangan membawa paspor kecuali ketika diperlukan saja
- Simpanlah di tempat yang aman bila tidak dibawa
- Buat dua salinannya pada halaman yang ada nama data pribadi, tanda tangan, stempel dan pasfoto
- Simpan foto kopiannya di rumah dan bawa kopian yang satu lagi terpisah dari yang asli
- Bawalah dua foto ukuran paspor ekstra

- Jangan memberikan paspor pada orang lain tanpa alasan yang jelas
- **Visa**

Beberapa negara mempersyaratkan visa bagi pemegang paspor Indonesia jika memasuki negara – negara itu. Informasi tentang visa dapat diperoleh dengan cara berikut ini

Sistem reservasi komputer (CRS)

Panduan resmi perjalanan internasional

Travel Informasi Manual (TIM)

- TIMATIC (cara elektronik mengakses melalui CRS)
- Panduan Perjalanan Dunia

Apabila anda merasa ragu – ragu, cara terbaik adalah menghubungi misi diplomat negara yang bersangkutan.

Bantuan di Luar Negeri

Jika tiba-tiba terjadi pergolakan sosial politik di negara yang dikunjungi, pengunjung harus segera menghubungi misi diplomatik negaranya yang terdekat. Pertama mereka akan memberikan bimbingan dan nasehat resmi. Kedua hal ini akan memungkinkan bagi kedutaan atau konsulat menyadari bahwa kehadiran warganya merupakan suatu tuntutan untuk mengeluarkan persyaratan –persyaratan bagi wisatawan.

Peraturan Kesehatan

Beberapa negara mempersyaratkan wajib vaksinasi tetapi disarankan memastikannya pada pejabat yang tepat atau menghubungi dokter.

Keterangan pada halaman sebelumnya juga termasuk peraturan dan kesehatan dari negara asal.

Peraturan Bea Cukai / Pabean

Setiap negara membatasi jenis dan nilai barang tertentu yang dapat dibawa masuk atau keluar dari wilayahnya . Rincian aturannya harus dibaca secara teliti sebelum seseorang mengadakan perjalanan internasional . Rincian-rincian ini meliputi ; pernyataan-pernyataan, pengecualian-pengecualian , oleh –oleh, barang- barang bebas bea, barang larangan dan pembatasan-pembatasannya.

Peraturan –peraturan transit

Anda harus menyadari bahwa jika memesan perjalanan Internasional ketika pesawat berhenti karena ke pesawat lain atau pengisian bahan bakar, penumpang menunggu di ruang tunggu di airport Internasional.

Pada tempat transit, mereka dianggap memasuki negara itu secara tidak resmi. Mereka hanya numpang lewat dalam perjalanan ketempat lain. Jika mereka meninggalkan ruang transit dan meninggalkan airport mereka harus melalui pemeriksaan bea cukai dan imigrasi untuk menuju negara tujuan. Biasanya pajak airport tidak dipungut bagi penumpang –penumpang transit.

Mengembangkan Pengetahuan

Fokus Pada Pelanggan

Bagian integral dari pendekatan pemasaran dalam manajemen bisnis adalah, konsep orientasi pada pelanggan

Faktor – faktor yang dipertimbangkan meliputi:

- Pengalaman apa yang diperlukan pelanggan?
- Berapa harga yang dikehendaki pelanggan?
- Dimana pelanggan mendapatkan produk?
- Bagaimana produk dijual / dipromosikan kepada pelanggan?
- Jenis produk apa yang tersedia di tempat daerah tujuan wisata?
- Jenis produk musiman apa yang tersedia?
- Ingatlah : Ada berbagai kebutuhan pelanggan.

Mengembangkan Pengetahuan

Memenuhi kebutuhan –kebutuhan pelanggan berarti :

- Mengetahui alasan orang – orang berpergian dan hal –hal yang memotifasinya misalnya :
- Berlibur / relaksasi / kesenangan
- Pendidikan / budaya
- Melihat bagaimana orang hidup dan bekerja
- Bisnis
- Lain-lain (olah raga, event khusus, upacara)
- Mengetahui pentingnya memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Misalnya :

Memilih secara benar :

- Akomodasi
- Alat Transport
- Kegiatan-kegiatan
- Daerah tujuan wisata yang dikunjungi.

Mengembangkan Pengetahuan

Perlu sekali mencatat dan menyimpan informasi sesuai dengan prosedur yang benar.

Hal ini memastikan bahwa informasi itu mudah ditemukan dan dipakai oleh rekan-rekan baik sekarang maupun yang akan datang.

Semua bisnis harus mempunyai sistem pengarsipan yang efisien dalam menyimpan baik dalam bidang elektronik maupun data tertulis pada kertas.

Memilih secara benar :

- **Akomodasi**
- **Alat Transport**
- **Daerah tujuan wisata yang dikunjungi.**

Mengembangkan Pengetahuan

Pencatatan dan penyimpanan informasi akan berbeda dari industri yang satu dengan lainnya misalnya:

Data komputer

- Disimpan didalam *hard disk*
- Disimpan pada *floppy disk*
- Mengcopy *floppy disk* dan menyimpanan pada tempat yang tahan api.

Data tertulis pada kertas

- Menyimpan dokumen asli pada almari arsip dengan sistem industri
- Mengcopy secara teratur untuk arsip pribadi
- Dalam segala hal perbaharui informasi secara teratur

Mengembangkan Pengetahuan

Ada beberapa pilihan yang dipertimbangkan dalam menciptakan sistem pengarsipan

Misalnya :

- Informasi dapat disimpan berdasarkan :
 - Tanggal penerimaan
 - Nomor Referensi pelanggan
 - Judul, misal : Group tour, akomodasi.
 - Lokasi misal : Bali, Bandung
 - Nama Klien
- Sistem yang berbeda dapat dipakai menyimpan materi yang berbeda misalnya : surat-surat klien, brosur hotel, paket tour dan informasi negara.

Mengadakan jaringan –jaringan kerja dengan fungsi –fungsi industri resmi.

- Bekerjasama dengan Departemen Pemerintah
- Membaca sumber – sumber bacaan cetakan seperti
 - Atlas – atlas
 - Peta – peta
- Publikasi industri pariwisata misal, Panduan tour
- Majalah/ Surat kabar Industri Pariwisata
- Brosur - bosur tentang liburan paket dan tour
- Panduan Perjalanan

Memperbaharui Pengetahuan

Informasi yang relevan dengan pariwisata dapat diperoleh melalui penelitian formal dan informal. Penelitian formal dilakukan dengan beberapa cara termasuk mendapatkan akses ke :

- Laporan / Publikasi asosiasi industri
- Laporan Pemerintah
- Situs Internet
- Jurnal-jurnal
- Buku-buku

Penelitian informal biasanya dilakukan dengan :

- Mengadakan pembicaraan dengan rekan-rekan atau orang lain yang mempunyai pengetahuan tentang daerah tujuan wisata
- Menonton TV, Video
- Membaca majalah atau surat kabar gaya hidup.

Memperbaharui Pengetahuan

Penelitian lain dapat termasuk

- Pengalaman pertama misalnya, menghadiri
- Perjalanan Pengenalan
- Pendidikan
- Lokakarya di dalam lembaga / industri sendiri
- Seminar industri
- Peluncuran produk
- Mengakses aplikasi komputer seperti Sistem Reservasi Komputer (CRS).

Penelitian Non Formal dan Formal untuk memperbaharui pengetahuan daerah tujuan wisata dan produk umum

Sumber Informasi

Berikut ini adalah sumber informasi yang relevan. Anda perlu mengecek data publikasi dan selalu memperbaharui arsip anda . Misalnya informasi tentang visa harus valid untuk data keberangkatan, jadwal penerbangan international bisa berubah paling sedikit empat kali setahun dan dengan harga tiket pesawat udara berubah sesuai dengan fluktuasi nilai tukar mata uang.

▪ Pengalaman Pertama

Kita bisa mulai dengan pengetahuan kita sendiri. Banyak organisasi mendorong staf nya melakukan perjalanan; ini tentu saja cara terbaik untuk mendapatkan informasi , khususnya jika perusahaan yang membiayainya penerbangan atau perusahaan grosir dapat saja mengundang anda mengikuti:

- Perjalanan Pengenalan / Familiarisasi
- Pendidikan
- Seminar
- Peluncuran Produk
- Jaringan Kerja

Kebanyakan organisasi mengharapkan staf mereka mempersiapkan laporan dan memberi briefing kepada rekan –rekannya tentang pengalaman perjalanan mereka. Ini adalah sumber informasi yang penting bagi semua anggota staf. Membagi pengalaman dalam dan lintas organisasi adalah bagian dari budaya industri pariwisata. Menyisihkan waktu untuk bertemu dengan klien setelah perjalanan juga merupakan sumber informasi yang sangat berharga. Kebanyakan pelancong suka membagi informasinya dan hal ini sering memberikan wawasan baru yang tidak diperoleh pada industri sendiri. Setiap informasi tentang kebutuhan daerah tujuan wisata perlu disebarakan kepada semua staf; dapat melalui e-mail dan laporan-laporan

Departemen Pariwisata dan Budaya Pemerintah

Pemerintah semua negara biasanya menetapkan agen-agen untuk mempromosikan pariwisata di negara itu. Produknya meliputi berbagai video, brosur, poster dan materi – materi promosi yang lain. Organisasi pemerintah ini akan melayani setiap permintaan.

- **Sumber Informasi Yang dicetak**

- **Atlas**

Kebanyakan Atlas mencakup informasi tentang bagian-bagian dunia dan negara, penduduk, kota-kota, cuaca dan geologi. Atlas biasanya mencakup indeks kota, negara bagian dan wilayah secara menyeluruh. Biasanya kita tidak mengubah ciri-ciri fisik seperti aspek politik gunung dan lautan. Namun kita mengubah ciri / aspek politik seperti batas negara dan penduduk. Pastikan edisi anda adalah yang terbaru.

- **Peta**

Peta terdapat dalam semua ukuran, dari peta dunia dalam satu lembaran sampai pada jalan utama, desa kecil dalam satu halaman. Orang yang bepergian dengan berpedoman pada program jadwal perjalanan pribadi harus selalu membawa peta dan daerah yang mereka kunjungi. Beberapa departemen pariwisata pemerintah memberikan mereka secara cuma-cuma.

- **Publikasi Industri Pariwisata**

Sejumlah publikasi tersedia pada industri pariwisata yang menyediakan informasi tentang kebutuhan khusus seperti transport, akomodasi, dan peraturan pemerintah Diantaranya meliputi :

- Panduan resmi tentang Perjalanan International terbitan perempat bulanan, ini berisi informasi mengenai lebih dari 180 negara. Informasinya meliputi paspor/visa, persyaratan kesehatan, pajak airport, bahasa, nilai tukar mata uang, tentang bea cukai, cuaca, pakaian, toko bebas bea (duty free shop) di

airport, , hari raya umum ,petunjuk sosial dan bisnis.

- Panduan penerbangan resmi, terbitan bulanan berisi jadwal penerbangan, informasi penerbangan , rencana tempat duduk , rute-rute, informasi segera pada lebih dari 700 penerbangan.
- Panduan penumpang ABC , pengapalan dan kegiatan terbit perempat bulanan berisi rincian layanan penumpang kapal laut, ferry pengangkut mobil ,kapal pengangkut kargo, sampai kapal pesiar.
- Panduan Hotel, terbit setahun sekali berisi rincian informasi hotel di seluruh dunia.

▪ **Majalah Industri Pariwisata**

Agar dapat mengikuti perkembangan perubahan industri secara terus menerus, banyak organisai pariwisata berlangganan satu atau lebih majalah industri pariwisata seperti : Travel Indonesia.

Buku yang sangat disarankan adalah The Travel World Guide dan pasangannya World Travel Atlas.

Panduannya memuat informasi lengkap tentang perspektif industri pariwisata dari semua negara.

Majalah Indonesia misalnya Travel Club, Jakarta Kini , Watch on dan sebagainya

▪ **Brosur Paket Liburan**

Lembaran yang melimpah ini diberikan secara gratis kepada agen oleh Biro Perjalanan Wisata , penerbangan dan organisasi informasi wisatawan.

Brosur biasanya diformat kedalam 3 bagian :

- Informasi umum tentang daerah tujuan wisata
- Informasi umum tentang Biro Perjalanan Wisata

- Rincian tout/paket seperti rencana jadwal wisata tanggal dan biaya keberangkatan, berbagai jenis akomodasi, fasilitas, rincian penyewaan mobil, bus cepat, tour dalam kota dan kegiatan pilihan lainnya.

Brosur dapat menjadi referensi pertama apabila pelanggan tertarik pada daerah tujuan wisata tertentu

- **Panduan –Panduan Perjalanan**

Panduan perjalanan regional tersedia di toko –toko buku atau perpustakaan.

Beberapa jadwal yang terkenal termasuk :

- Lovely Planet
- Let's go
- Michelin
- Frommer
- Fodor
- Berlitz
- Sholstreng
- A Travel Survival Kit
- The Rough Guide

Jika anda mencari pandua travel regional cek selalu tanggal publikasinya untuk memastikan bahwa informasinya adalah yang terbaru.

- **Surat Kabar**

Surat kabar setempat dan nasional adalah sumber informasi yang terkait dengan pariwisata. Jenis informasi yang dapat ditemukan termasuk :

- Artikel tentang karakteristik daerah tujuan wisata yang ditulis oleh penulis-penulis perjalanan
- Iklan, penerbangan, kapal pesiar dan Biro Perjalanan Wisata
- Informasi promosi

- **Majalah**

Majalah Indonesia misalnya Travel Club, Jakarta Kini, Watch On dan sebagainya

- **Program Radio dan Televisi**

Program televisi menyajikan rubrik umum, tayangan tamasya ke daerah tujuan wisata regional dan luar negeri.

Beberapa program radio dan televisi meliputi :

Jalan- jalan di SCTV, Kuis Bintang Pariwisata

- **Aplikasi Komputer**

- **Internet**

Yang terakhir, bukanlah yang terjelek, adalah aplikasi komputer. Internet segera menjadi sumber informasi yang terpenting . Jaringan ini memungkinkan anda mengakses berbagai informasi dengan cepat. Yang penting adalah informasi dapat diperbaharui dan ditayangkan diseluruh dunia dengan sangat efisien . sebaiknya mengkopi materinya ke dalam disket atau membuat salinan dalam hard disk untuk arsip anda

Memperbaharui Pengetahuan

Salah satu sumber untuk memperbaharui pengetahuan tentang daerah tujuan wisata dan produk umum adalah:

Sistem Reservasi Komputer (CRS)

CRS yang khas meliputi :

- **Penerbangan domestik**
- **Penerbangan International**
- **Hotel dan penginapan terutama domestik tetapi juga international termasuk hotel dengan jaringan international**
- **Perusahaan penyewaan mobil AMTRAK (USA), VIA (CANADA) dan EURAIL (EROPA)**
 - **Tiket kereta api luar negeri**
 - **Kapal Pesiar**
 - **Biro Perjalanan Wisata**
 - **Asuransi Perjalanan**
 - **Tiket obyek wisata dan teater**

Memperbaharui Pengetahuan

Semua sistem CRS pada umumnya memungkinkan travel agen memperoleh kembali jenis informasi pokok dan mempersiapkan dokumen –dokumen tertentu (reservasi, tiket dan sebagainya). Kemampuan sistem ini berbeda bagi produk penerbangan dan non penerbangan. Penerbangan dan travel agen dapat memakai CRS untuk :

- Mengecek jadwal berbagai penerbangan asing dan domestik
- Menanyakan jadwal dan layanan hubungan antar kota
- Menentukan ketersediaan tempat duduk di berbagai kelas layanan terbang. pada sebagian besar pesawat terbang mulai dari setahun sebelumnya (termasuk ketersediaan tempat duduk saat terakhir)
- Mengecek harga termasuk pembatalannya
- Menentukan penampilan tepat waktu
- Melakukan reservasi
- Mencetak tiket, rencana jadwal perjalanan dan faktur-faktur
- Mengeluarkan informasi keuangan kepada sistem kantor belakang

Memperbaharui Pengetahuan

Umpan balik tentang pengalaman daerah tujuan wisata harus dicari dari :

- **Rekan-rekan sekerja / Kolega**

Penilaian pertama dari profesional travel yang lain merupakan sumber informasi yang berharga tentang produk perjalanan. Dalam kebanyakan hal yang penting dari laporan ini bukan isi informasinya yang obyektif. Suatu travel agen, misalnya dapat mencari harga kamar atau gambaran umum tentang Grand Hyatt Hotel di Bali. Tetapi staf penjualan travel yang mempunyai informasi lengkap dapat juga memberikan penilaian subyektif terhadap produk travel . Misalnya apabila rekan kerjanya kembali dari liburan dan laporan bahwa hotelnya terletak persis di sebelah penyulingan minyak akan mengubah persepsinya tentang keinginan dan kualitasnya. Rekan juga dapat memberi tip khusus tentang produk travel, misalnya hotel tertentu adalah miliknya yang luar biasa dan bahwa kamar terbaiknya ada pada sayap bagian barat.

- **Pelanggan**

Pelanggan sering memberi tanggapan kepada agen tentang perjalanan mereka dan agen lain menelpon dan mengamati pelanggan secara teratur setelah mereka kembali dari perjalanannya. Pada ke dua hal ini pelanggan adalah sumber evaluasi terkini dari produk travel. Hal itu sangat penting apabila tak seorangpun dari agen ikut mengunjungi daerah tujuan wisata itu.

Dalam hal tertentu umpan balik ini harus diteruskan kepada Biro Perjalanan dengan benar (baik positif maupun negatif).

Memperbaharui Pengetahuan

Pertanyaan umpan balik yang khas adalah :

- **Kegiatan macam apa yang anda lakukan pada liburan yang terakhir ? Mana yang paling anda sukai.?**
- **Mengapa anda memutuskan libur membawa kendaraan sendiri ? Apakah anda melakukannya lagi? Mengapa ?**
- **Bagaimana kunjungan anda ke Australia yang terakhir ?**
- **Kota mana yang paling anda sukai ? Mengapa ?**
- **Bagaimana cuacanya ?**
- **Akomodasi apa yang paling cocok ? Mengapa ?**
- **Akomodasi apa yang anda tidak sarankan ? Mengapa ?**
- **Apakah anda singgah di Singapura pada saat anda pulang ? Apakah anda akan melakukannya lagi ?**

Memperbaharui Pengetahuan

Perlu memberikan umpan balik pada organisasi terkait.

Organisasi ini dapat termasuk :

- **Penyedia Akomodasi**
- **Penyedia Transport**
- **Agen Perjalanan**
- **Biro Perjalanan**
- **Pusat Informasi Wisatawan**
- **Obyek Wisata**

Mengapa Memberikan Informasi :

- **Untuk lebih memuaskan pelanggan pada masa yang akan datang**
- **Membantu mempertahankan reputasi perusahaan perjalanan**

Informasi apa yang diperlukan

- **Umpan balik tentang kualitas produk**
- **Informasi yang mengarah pada pengembangan suatu produk lain**
- **Informasi tentang tingkat-tingkat pelayanan kepada pelanggan**

Ingat :

Baik umpan balik yang positif maupun negatif dapat bermanfaat.

Memperbaharui Pengetahuan

- **Mengapa penting membagi informasi tentang daerah tujuan wisata kepada rekan-rekan kerja?**
 - Semua staf di kantor akan mendapat informasi yang sama
 - Semua staf harus mempunyai pendapat yang sama tentang produk perjalanan yang dipromosikan oleh perusahaan.
 - Staf menjadi lebih profesional dengan informasi yang terbaru, khusus dan tepat
 - Staf akan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan
 - Membantu mempertahankan reputasi perusahaan.
- **Informasi Tentang daerah Tujuan Wisata apa yang harus dibagikan**
 - Transportasi
 - Akomodasi
 - Tour
 - Keamanan dan Keselamatan
 - Kesehatan
 - Aspek –aspek legal termasuk Visa
 - Biaya – biaya produk
 - Biaya dan pajak masuk daerah tujuan wisata
 - Rincian – rincaian tentang objek wisata
 - Tempat – tempat baru yang dikunjungi, berbelanja, dan makan

Memberikan Informasi/Saran

Penting sekali untuk mengidentifikasi kebutuhan – kebutuhan daerah tujuan wisata dengan tepat.

Pertimbangkanlah yang berikut ini:

- **Pasangan dewasa pergi ke Nepal untuk mendaki gunung.**
- **Sekelompok ulama muslim pergi ke Las Vegas melakukan tour budaya**
- **Sekelompok anak muda belasan tahun bergabung dengan para pensiunan dewasa dalam tour dengan bis mengunjungi situs arkeologi di Yunani.**
- **Seorang klien yang pernah menderita sakit pergi ke daerah pedalaman Irian Jaya untuk melakukan program trekking selama 4 hari.**

Kebutuhan – kebutuhan daerah tujuan wisata dari pelanggan perlu diidentifikasi dengan menyiapkan profile klien yang termasuk:

- **Umur**
- **Status perkawinan**
- **Kesehatan/ketahanan**
- **Minat**
- **Anggaran perjalanan**
- **Waktu yang tersedia untuk perjalanan**
- **Tanggal perjalanan yang dipilih**
- **Jenis transport yang dipilih**
- **Kegiatan – kegiatan yang dipilih**
- **Group tour/independent travel yang dipilih**
- **Pengalaman perjalanan yang lalu.**

Memberikan Informasi/Saran

Memberikan informasi tepat pada waktu

memperhitungkan beberapa faktor:

- **Tujuan wisata terkenal atau event khusus memerlukan pemesanan jauh sebelumnya.**
- **Beberapa tujuan wisata tidak dibuka setiap hari, misalnya sekali seminggu, sehingga memerlukan pemesanan awal.**
- **Beberapa tujuan baik dikunjungi atau tidak dikunjungi pada waktu – waktu tertentu misalnya India tidak nyaman ada pertengahan tahun, Nepal mempunyai cuaca cerah pada akhir tahun.**
- **Beberapa tour menyediakan tempat yang terbatas misalnya trekking, rafting, sehingga memerlukan pemesanan awal.**

Memberikan Informasi/Saran

Jangkauan dan kedalaman informasi bagi pelanggan tergantung pada jawaban bagi sejumlah pertanyaan yang meliputi:

- **Apakah pelanggan memang benar berminat atau hanya mencari tahu saja**
- **Apakah pelanggan wisatawan yang berpengalaman atau tidak**
- **Seberapa besar minat pelanggan**
- **Apakah pelanggan memang ada dan berbobot**
- **Seberapa banyak informasi yang tersedia dan apakah masih ada lagi.**
- **Berapa biaya yang mau dihabiskan oleh pelanggan**

Memberikan Informasi/Saran

Informasi dapat diberikan pada pelanggan dengan memperhatikan:

- **Brosur**
- **Jadwal perjalanan**
- **Jadwal penerbangan**
- **Dan melengkapinya dengan:**
 - **Surat pribadi**
 - **Rencana jadwal perjalanan pribadi**
 - **Informasi publikasi lain seperti fotocopi panduan travel atau artikel dari majalah.**

Catatan: Tugas yang terinci di bawah ini dapat dikerjakan dengan simulasi atau pada saat bekerja. Sumber – sumber informasi yang terkini dan tepat tentang daerah tujuan wisata diidentifikasi dan diakses secara benar.

Latihan 1

Sumber – sumber informasi yang terkini dan tepat tentang daerah tujuan wisata diidentifikasi dan diakses secara benar:

Mengidentifikasi organisasi – organisasi yang memberikan informasi daerah tujuan wisata di dalam industri pariwisata dan memberikan rincian pelayanan mereka (nomor 1 sudah dikerjakan sebagai contoh)

NO	NAMA ORGANISASI	RINCIAN JASA YANG DIBERIKAN
1	Penerbangan	Perusahaan penerbangan memberikan jasa berkaitan dengan transportasi udara dan memberikan informasi tentang harga dan jadwal penerbangan
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Tugas 2

Sumber – sumber informasi yang terkini dan akurat tentang daerah tujuan wisata diidentifikasi dan diakses secara benar:

Siswa diberikan studi kasus untuk menjelaskan kriteria informasi yang akan diberikan kepada pelanggan.

Anda bekerja pada travel agent. Atasan anda menyuruh anda mendapatkan informasi untuk memastikan bahwa kantor mempunyai informasi tentang:

- Bali
- Sumatra
- Jawa tengah

Mengidentifikasi sumber – sumber yang ada yang akan dipakai untuk mendapatkan informasi ini.

Mengakses data yang diminta

Menulis informasi itu ke dalam bentuk laporan dan menjelaskannya kepada pelatih untuk menilai kompetensi anda.

untuk diantar ke Bali dari Jawa.

- Ketahui segala sesuatu yang akan anda ceritakan anggota turis dari eropa tentang bagaimana berkomunikasi dengan orang Jawa dan Orang Bali secara efektif selama dalam perjalanan tour mereka.

Tuliskan jawaban anda di formulir laporan. Tunjukan kepada pelatih anda untuk dievaluasi dan umpan balik.

Tugas 3

Sumber – sumber informasi yang terkini dan akurat tentang objek wisata yang diidentifikasi dan didapatkan secara benar.

Studi kasus:

Pelanggan datang ke travel agent. Dia ingin mengatur wisata ke Bali dengan keluarganya (ibu, ayah dan tiga anak belasan tahun) selama dua minggu dan bermalam di hotel ber bintang tiga.

Tugas:

Informasi jenis apa yang cocok untuk kebutuhan pelanggan ini? Silahkan berikan informasi terkini berkaitan dengan studi kasus di atas. (dalam hal ini siswa diminta mengidentifikasi informasi tour khusus yang terkini dan tepat termasuk: objek wisata, kegiatan – kegiatan, akomodasi, keramahan, dan mendapatkan rinciannya.

Anda dapat memakai tabel untuk menyusun informasi anda seperti tabel di bawah ini:

No	Objek Wisata	Kegiatan	Akomodasi	Keramahan	Akses

Tulislah hasilnya dalam bentuk laporan. Berikan kepada pelatih untuk menilai kompetensi anda.

Tugas 4

Informasi tentang ciri – ciri daerah tujuan wisata dan corak umum produk pariwisata yang tersedia:

Anda bekerja pada travel agent. Seorang pelanggan datang ke kantor anda. Ia ingin mengatur perjalanan dari Jakarta ke Yogyakarta untuk dia dan keluarganya selama dua hari satu malam. Dia ingin tinggal di *Hotel Hyatt*.

Berikan dia informasi termasuk informasi umum dan khusus tentang:

- Tempat – tempat menarik khusus untuk dilihat
- Jenis transportasi umum yang mereka dapat pakai.
- Tempat – tempat yang baik untuk makan
- Berapa jauh *Hotel Hyatt* dari distrik bisnis pusat (CBD)
- Informasi lain yang diperlukan untuk memperoleh hiburan.

Tulislah dalam bentuk laporan. Berikan kepada pelatih untuk dinilai dan diberikan umpan balik.

Tugas 5

Mendapatkan informasi tentang ciri – ciri daerah tujuan wisata dan corak umum produk pariwisata yang tersedia.

Tuliskan laporan tentang ciri – ciri daerah tujuan wisata yang anda pilih sendiri. Pakailah **HO 5** sebagai panduan. Berikan kepada pelatih anda untuk dinilai dan diberikan umpan balik.

Tugas 6

Mengidentifikasi dan mendapatkan informasi dengan tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang berbeda – beda:

- Pertimbangkanlah berbagai kebutuhan dari pemesanan akomodasi oleh pelanggan.
- Hasan seorang diri dan memerlukan libur untuk beristirahat.
- Ida memerlukan akomodasi selama akhir tahun untuk dirinya dan dua anak berumur 3 bulan dan 2 tahun.

Buatlah:

Daftar kebutuhan untuk dua orang di atas yang berlibur di pantai Carribia selama seminggu. Pilihlah kebutuhan yang khusus yang cocok di bawah ini untuk setiap kasus:

- Yulia dan Firman pasangan yang berumur 60 tahun-an, Yulia akhir – akhir ini menderita sakit.
- Keluarga Tuan Agus; dua dewasa dan dua anak (2 dan 5 tahun)
- Keluarga Tuan Ridwan; dua dewasa dan dua anak (14 dan 16 tahun)
- Anda dapat memakai tabel di bawah ini untuk membantu anda tetapi boleh membuat yang lain.

Jasa menjaga bayi	Kolam renang	Layanan makan
Dekat dengan kehidupan malam		Klub remaja
Lapangan tenis	Lift	Layanan katering pribadi
Supper awal	Toko cinderamata	Daerah aman ke pantai
Jasa penyewaan mobil	Sewaan video	Layanan kamar murah
Senam	Larangan makan	Kolam untuk anak – anak

Identifikasikan dan dapatkan informasi yang diperlukan untuk membantu ketiga klien di atas. Tulis hasilnya dalam bentuk format, berikan pada pelatih anda untuk dinilai dan diberikan umpan balik.

Tugas 7

Informasi dicatat dan disimpan untuk dipakai pada masa yang akan datang sesuai dengan sistem industri:

Kunjungi kantor travel dekat rumah atau lembaga anda. Perkenalkan diri anda dan jelaskan anda mencari tahu bagaimana informasi itu dicatat dan disampaikan ke kantor travel . Tanyakan bagaimana yang berikut ini dicatat dan disimpan:

- Brosur tentang akomodasi misalnya: hotel, penginapan, dan lain – lain.
- Brosur tentang tour
- Informasi berkaitan dengan transportasi
- Kategori informasi yang lain

Tulis laporan yang menerangkan penemuan anda. Mulailah mengumpulkan informasi pribadi anda mengenai industri travel dan brosur.

Sampaikan laporan anda kepada pelatih untuk dinilai dan diberikan umpan balik.

Tugas 8

Penelitian formal dan nonformal dipakai untuk memperbaharui pengetahuan daerah tujuan wisata dan produk umum:

Anda bekerja pada travel agent di Jakarta. Atasan anda menunjuk anda untuk memperbaharui informasi mengenai daerah tujuan wisata tentang tempat – tempat ini:

- Singapura
- Lombok (Nusat Tenggara Barat, Indonesia)

Pakailah metode penelitian formal dan nonformal untuk menampilkan data yang diperlukan dan memperbaharui “Data Base” pada travel agent sebagaimana mestinya.

Sampaikan data anda kepada pelatih untuk dinilai dan diberikan umpan balik. umpan balik.

Tugas 9

Umpan balik pengalaman tentang daerah tujuan wisata diperoleh baik dari rekan maupun pelanggan dan diberikan kepada organisasi lain yang cocok:

Anda bekerja pada tour and travel Jakarta. Anda mempunyai klien di kantor yang baru saja memberi umpan balik tentang wisatanya ke Los Angeles. Termasuk hari Natal di hotel berbintang lima yang terkenal. Dengan *roleplay*:

- Tampilkan data umpan balik tentang pengalaman mereka
- Identifikasi organisasi – organisasi terkait yang akan anda berikan informasi yang telah anda peroleh.
- Tulislah jawaban anda dalam bentuk laporan dan sampaikan kepada pelatih untuk menampilkan kompetensi anda.

Tugas 10

Informasi yang diperbaharui dibagikan kepada rekan – rekan sesuai dengan prosedur industri

Siswa diberikan tugas untuk melatih pentingnya membagi informasi kepada rekan – rekan kerja sesuai dengan prosedur industri.

Anda bekerja pada travel agent. Anda telah berpartisipasi pada seminar tentang produk baru yang akan dijual pada travel agent. Setelah mengikuti seminar anda harus membagikan informasi kepada rekan – rekan kerja anda.

Jelaskan bagaimana anda melaksanakan proses ini memakai informasi yang disediakan oleh pelatih anda.

Tugas 11

Kebutuhan informasi dan nasehat diidentifikasi secara tepat:

Siswa dibagi dalam dua kelompok untuk melakukan roleplay. Kelompok pertama bertindak sebagai pelanggan dan yang lain sebagai staf travel agent dan kemudian saling bertukar peran.

Pelanggan: anda ingin melakukan reservasi penerbangan dari Bandung ke Surabaya Hari Senin dengan pesawat pertama. Tanyakan staf travel agent tentang rincian jadwal penerbangan.

Staf travel agent: anda harus memberikan informasi yang diminta oleh pelanggan dan informasi lain yang diperlukan oleh pelanggan (anda boleh memakai jadwal/komputer sebagai sumber informasi anda).

- Berikan informasi yang diperlukan kepada pelanggan anda.
- Mintalah supaya pelatih membantu anda menampilkan kompetensi anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 12

Berbagai informasi dan saran mengenai daerah tujuan wisata dan produk umum yang terkini dan tepat diberikan pada saatnya sesuai dengan prosedur organisasi dan industri

Siswa diberikan **Tugas 12** untuk melatih pentingnya memberikan berbagai informasi dan saran tentang tujuan wisata dan prosuk umum yang terkini dan tepat pada saatnya.

Anda bekerja pada Travel Agent.

Suatu hari pelanggan anda datang ke kantor anda ia terburu – buru karena harus menjemput suami di airport. Dia hanya menanyakan tentang waktu kedatangan pesawat dari Australia ke Jakarta. Berilah dia informasi dan saran yang terkini, akurat dan tepat pada waktunya.

Minta pelatih untuk membimbing anda untuk menampilkan kompetensi anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 13

Jangkauan dan kedalaman informasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan

Siswa diberikan studi kasus yang diperlukan. Siswa datang ke Travel Agent untuk memberikan informasi awal. Ia ingin mengatur petualangan (khususnya arung jeram) untuk dia dan 3 temannya. Berikanlah informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhannya sekarang dengan mempertimbangkan bahwa hal ini adalah informasi awal.

- Identifikasi dan dapatkan informasi yang terkait dengan klien ini
- Jelaskan mengapa anda memilih rincian ini untuk orang itu dan juga anda memutuskan untuk memberikannya.

Tulis jawaban anda dalam bentuk laporan sampaikan kepada pelatih anda untuk dinilai dan diberikan umpan balik

Tugas 14

Informasi dan saran disampaikan dengan format corak yang benar: Siswa disuruh mempersiapkan informasi berdasarkan data yang diberikan pelatih (dalam hal ini siswa diberikan studi kasus sesuai dengan judul ini). Jenis – jenis informasinya dapat berupa:

- Jadwal penerbangan meliputi:
 - Titik awal dan daerah tujuan wisata (termasuk tempat transit)
 - Perkiraan waktu keberangkatan dan kedatangan
 - Tanggal penerbangan (hari – hari operasional)
 - Jenis pesawat
 - Jenis kelas penerbangan
- Harga meliputi:
 - Harga normal
 - Harga khusus
 - Harga potongan
- Informasi layanan lain dan prasyarat layanan khusus .
- Surat Pengantar
- Rencana jadwal perjalanan

TUGAS

Isilah format di bawah ini berdasarkan studi kasus:

Seorang pelanggan ingin naik pesawat dari Jakarta ke Singapura pada Hari Minggu 5 Agustus 2000. Ia ingin naik pesawat pertama kelas bisnis. Ia akan tinggal di Singapura selama seminggu dan juga ingin memesan hotel di Singapura. Tampilkanlah informasi yang diperlukan pada format berikut:

NAME OF PAX				TICKET/VOUCHER NO.									
01.								RECEIVED:					
02.								DATE:					
03.								BY:					
04.													
05.								ORDER TRAVEL DOC.					
06.								NO:					
07.								DATE:					
FLG NO,	F/ Y	DATE	STRETCH	DEP	ARR	STA-TUS	APPLFOR	H T L	IN	OUT	ROOM	CLASS	STATUS
REMARKS:							RECEIVED FROM: ADDRESS: COLLECTION ADDRESS: PHONE:						

Bagian 5 Bagaimana Cara Menilai Unit Ini

Apa arti Penilaian?

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

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

Apa yang dimaksud dengan kompeten?

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

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

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

Mutu para penilai

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

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

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

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

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

Pengakuan kompetensi terakhir

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

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

Penilaian

Penilaian yang disarankan untuk Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata

Metode-metode pengumpulan bukti yang disarankan
Penilaian praktek demonstrasi di tempat kerja mungkin mencakup observasi siswa/peserta: <ul style="list-style-type: none">▪ Berinteraksi dengan dan memberikan saran kepada pelanggan tentang daerah tujuan wisata.▪ Menggunakan berbagai macam sarana sumber informasi (misalnya menggunakan system yang otomatis).
Keterangan pihak ketiga/bukti dokumentasi dapat diperoleh dari ; <ul style="list-style-type: none">▪ Berpasangan atau laporan supervisor (tertulis dan lisan).▪ Detil tentang pelatihan terdahulu, pengalaman kerja.▪ Laporan pelanggan (tertulis atau lisan).▪ Photo display yang dibuat oleh calon.
Dalam penilaian diluar kerja, aktivitas simulasi dapat digunakan untuk memberikan kepada siswa untuk memberikan bukti ketrampilan melalui praktek demanstrasi: <ul style="list-style-type: none">▪ Studi kasus dan bermain peran yang dibutuhkan oleh calon untuk memproduksi dan mempresentasikan proforma informasi tujuan yang tepat yang dibutuhkan oleh pelanggan.▪ Waktu yang telah ditentukan oleh proyek yang memperbolehkan pelanggan untuk merespon kebutuhan dari pada permintaan melalui telepon ataupun daerah tujuan yang tidak diketahui dan rangkaian produk yang tidak biasa.▪ Menyusun simulasi kantor pengembangan pariwisata yang sesuai untuk bekerja sesuai konteks yang memperbolehkan calon untuk melengkapi pilihan dan berbagai macam tugas yang dibutuhkan di dlaam tempat kerja (realisasi waktu industri harus di aplikasikan).

Contoh. Bermain peran, Studi kasus, proyek

Penilaian latihan 1

Pilihlah sebuah daerah tujuan wisata. Dua wisatawan tiba untuk pertama kalinya dari Kanada. Pasangan ini umurnya akhir 30-an dan ingin mengetahui dan mengalami budaya asli daerah tujuan wisata, dan ingin melampiaskan minatnya pada lingkungan alam. Mereka mendekati anda untuk mendapatkan informasi umum dan rekomendasi atau saran tentang produk wisata yang dapat memenuhi minat mereka. Siapkanlah beberapa informasi bagi pelanggan ini.

Penilaian Latihan 2

Anda bekerja ada organisasi pariwisata setempat. Anda didekati oleh seseorang dari klub sosial kependudukan senior dan didekati oleh seseorang dari klub pemuda. Keduanya ingin melancong ke daerah anda selama seminggu. Mereka ingin tahu tentang daerah setempat, objek wisatanya, produk akomodasi dan sebagainya. Siapkanlah jawaban tertulis untuk setiap kelompok termasuk brosur - brosur yang relevan.

Penilaian Latihan 3

Satu keluarga terdiri dari dua orang dewasa dan dua anak laki - laki belasan tahun memenangkan suatu undian dan ingin pergi ke Eropa berempat berlibur selama seminggu pada bulan Juli. Mereka tidak yakin bagaimana mereka akan pergi dan bagaimana caranya. Ini adalah pengalaman pertama mereka melancong keluar negeri dan anak laki - laki ini ingin banyak melakukan kegiatan dan aksi. Sang suami tertarik dengan berbelanja dan istrinya banyak tertarik pada sejarah.

Berikanlah informasi rinci tentang pilihan daerah tujuan wisata dan sarankan/informasikan biaya pilihan produk khusus.

Pertanyaan harus difokuskan pada:

Teknik dan proses

Penilaian Latihan 4

Jenis pertanyaan apa yang dipakai untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi kliennya?

Penilaian Latihan 5

Jelaskan langkah - langkah yang diambil untuk memberi informasi tentang daerah tujuan wisata tertentu?

Penilaian latihan 6

Pendekatan formal dan informal apa yang diambil untuk tetap memperbaharui informasi daerah tujuan wisata?

Penilaian latihan 7

Jelaskan sistem yang akan digunakan untuk mencatat dan menyampaikan informasi daerah tujuan wisata?

Pengetahuan penunjang

Penilaian latihan 8

Apakah mutu kunci dari komunikasi tulis dan lisan ?

Penilaian latihan 9

Apakah inspeksi pendidikan di lokasi dan mengapa dilaksanakan bagi staf industri pariwisata?

Penilaian latihan 10

Selain pertanyaan yang dilakukan dengan berhadapan muka, bagaimana lagi cara klien mendapatkan informasi daerah tujuan wisata?

Pengaturan dan perencanaan

Penilaian latihan 11

Langkah apa yang diambil untuk memastikan bahwa informasi dan saran tentang daerah tujuan wisata dan produk umum adalah yang terkini.

Penilaian latihan 12

Bagaimana anda memastikan bahwa informasi dan saran disampaikan dalam kerangka waktu yang sesuai?

Penilaian latihan 13

Mengapa penting untuk mendapatkan umpan balik dari rekan dan pelanggan tentang daerah tujuan wisata yang telah dikunjungi?

Penilaian latihan 14

Metode apa yang dapat dipakai untuk membagi informasi tentang tujuan wisata atau produk kepada anggota staf yang lain?

Penilaian latihan 15

Bagaimana anda yakin bahwa anda telah mmeberikan informasi kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan – kebutuhan mereka?

Komunikasi dengan orang lain

Pemecahan masalah

Penilaian latihan 16

Bagaimana anda menanggapi permintaan yang sulit atau yang khusus?

Penilaian latihan 17

Bagaimana anda menanggapi pelanggan jika anda tidak tahu sama sekali tentang daerah tujuan wisata tertentu?

Kesehatan dan Keselamatan

Penilaian latihan 18

Jenis informasi daerah tujuan wisata, kesehatan, keamanan, dan keselamatan apa yang anda perlu berikan kepada pelanggan dan mengapa?

Ceklist yang disarankan bagi penilai untuk

Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata

Nama calon:

nama penilai:

Apakah calon telah memberikan bukti yang cukup untuk memperlihatkan bahwa ia dapat:

Menerapkan ketrampilan dan pengetahuan yang telah diberikan yang berhubungan dengan unit - unit yang direkomendasikan:

- PARUJPFPG02C Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk
- PARUJPFPG 14C Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan daerah setempat

Catatan

Mendemonstrasikan pengetahuan:

- Mengidentifikasi sumber informasi tujuan daerah wisata
- Mencari pengetahuan tentang jaringan informasi pariwisata
- Menggambarkan cara agar setiap individu dapat memperbaharui pengetahuan mereka dalam industri pariwisata.
- Menjelaskan dengan cara yang berbeda pada pelanggan yang mencari informasi tentang daerah tujuan wisata.

Tunjukkan ketrampilan teknis/prosedur terhadap standar a yang dibutuhkan sebuah industri, termasuk penggunaan berbagai peralatan yang benar:

- Mengidentifikasi dengan benar dan mengakses sumber informasi untuk informasi yang terkini dan benar tentang daerah tujuan wisata.
- Menyediakan informasi tentang gambaran daerah tujuan wisata dan ciri-ciri umum daipada produk Pariwisata yangtersedia.
- Mengidentifikasi dengan tepat dan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh berbagai pelanggan.
- Mencatat dan menyimpan inforamsi untuk kebutuhan yang akan dating di dalam susunan yang sesuai dengan sistem perusahaan.
- Menggunakan penelitian informal dan formalUse informal and formal untuk memperbaharui pengetahuan akan produk-produk umum dan tujuan daerah wisata.
- Mengidentifikasi akan kebutuhan informasi dan saran-saran daerah tujuan wisata dengan tepat.
- Mempresentasikan informasi dan saran-saran dalam format dan gaya yang tepat.

<p>Rencana dan mengatur aktivitas secara efektif :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyediakan serangkaian daerah tujuan wisata dan informasi produk-produk umum dan saran-saran daerah tujuan dengan penuh kesopanan sesuai dengan prosedur masing-masing organisasi. 	
<p>Bekerja dan komunikasi dengan kolega dan pelanggan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mencari umpan balik akan pengalaman dengan daerah tujuan wisata dari kedua belah pihak baik kolega maupun pelanggan dan memberikannya kepada organisasi lain yang membutuhkan. ▪ Berbagi informasi yang telah diperbaharui dengan kolega sesuai dengan prosedur yang berlaku di dalam perusahaan. ▪ Menyediakan ruanglingkup yang tepat dan informasi yang menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. 	
<p>Tanggapi masalah-masalah yang terjadi dalam aktivitas kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menanggapi kebutuhan atau permintaan yang khusus. ▪ Mengambil tindakan dalam berhubungan dalam ketidaksediaan informasi yang dibutuhkan. 	
<p>Padukan prosedur kesehatan, keamana dan pengamanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyediakan informasi mengenai kesehatan,keselamatan dan keamanan tentang daerah tujuan wisata kepada pelanggan. 	

Lembar Penilaian Kompetensi

Unit: PARUJPFPG01C

Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata

Nama siswa/peserta:

Nama penilai:.....

Siswa dinilai dengan:	Kompeten	<input type="checkbox"/>
	Kompetensi tercapai	<input type="checkbox"/>
Umpan balik untuk siswa		

Tanda tangan

Siswa telah diberi tahu mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan atas putusan yang telah diberikan.	Tanda tangan penilai: Tanggal :
Saya telah diberi tahu mengenai hasil penilaian dengan segala alasannya	Tanda tangan siswa: Tanggal ;