

Menerima dan Memproses Reservasi

Kode Unit: PARUJPFPG04C

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	5
3	Standar Kompetensi	8
4A	Rencana Isi	12
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	18
4C	Materi Pendukung Bagi Pengajar	26
5	Cara Menilai unit ini	54

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

Level	Berdasarkan Kemampuan menulis/huruf
1	Kemampuan membaca, menafsirkan dan membuat teks dasar. Kemampuan terbatas untuk mengintegrasikan informasi agar memperoleh makna.

Level	Berdasarkan Kemampuan berhitung/angka
1	Kemampuan untuk menggunakan simbol-simbol dasar, diagram dan istilah matematika dan konteks yang dapat di prediksi dan mampu berkomunikasi secara matematis.

Bagian 1 Pengantar Panduan

Selamat datang di panduan ini.

Panduan ini menggunakan kompetensi berdasarkan training untuk mengajar ketrampilan di tempat kerja. Pelatihan tersebut berdasarkan kompetensi standar yang sudah disetujui secara nasional mengenai suatu ketrampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk tugas khusus. Tujuan utamanya adalah pada apa yang dapat seseorang lakukan sebagai hasil sebuah pelatihan. Salah Satu ciri l yang paling penting dari Pelatihan berdasarkan kompetensi adalah memfokuskanpada pelatihan individu untuk pekerjaan yang nyata di tempat kerjanya.

Panduan ini akan membantu anda untuk mengajar dan menyediakan aktifitas-aktifitas yang berpusat pada siswa dan menilai standar kompetensi yang sesuai dengan judul Menerima dan Memproses Reservasi.

Panduan ini berkaitan dengan ketrampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk kepekaan budaya yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja di industri pariwisata, hotel dan restoran. Panduan ini meliputi kepekaan budaya yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan dan bekerja dengan kolega dari latarbelakang yang berbeda.

Ini adalah unit inti yang mendukung penampilan efektif di semua unit lainnya. Sesuai dengan rekomendasi bahwa unit ini diuji/dilatih yang berhubungan dengan unit -unit operasional dan pelayanan lainnya. Unit ini juga berkaitan erat dengan PARUJPPKU01C Bekerja dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan dan menghindari pengulangan dalam pelatihan.

Kepedulian seharusnya dilakukan dalam mengembangkan pelatihan untuk memenuhi kebutuhan dari unit ini. Untuk Pelatihan umum dan pra kejuruan, organisasi penyelenggara pelatihan yang mempertimbangkan seluruh rangkaian dari kontek industri, dengan tidak ada bias terhadap sektor industri. Rentang variabel akan membantu dalam masalah ini, untuk penyampain khusus sektor, pelatihan harus dilakukan untuk memenuhi sektor tersebut.

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 dalam tim, menyelesaikan masalah, menggunakan teknologi, menggunakan ide-ide dan tehnik matematis. Kemampuan ini disusun sesuai dengan tingkat yang berbeda sebagai berikut:

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

Linkages to Other Units = Hubungan dengan unit-unit lain

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

National Competency Standards = Standar kompetensi nasional

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

Performance Criteria = Criteria Unjuk Kerja

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

Qualified Assessor = Penilai yang bernutu

Seseorang yang memenuhi syarat untuk menilai.

Range of Variables = Rentang variabel

Rentangan 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 system 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 di rencanakan dalam mengajar program pelatihan?

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

Regulations = Peraturan-peraturan

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

Bantuan/alat bantu yang dibutuhkan untuk mengajarkan kompetensi ini

Kebutuhan yang dibutuhkan untuk mengajarkan teori standar:

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

Kebutuhan khusus untuk mengajar:

Tidak

Sumber Informasi yang dapat diperoleh :

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

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

- Mengetahui apa yang harus dilakukan oleh para siswa
- Mengetahui apa yang telah dilakukan oleh 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

Menerima dan Memproses Reservasi

Penjabaran Unit

Unit ini menangani keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk menerima dan memproses reservasi-reservasi pada suatu produk atau jasa pariwisata. Fokus penjualan bagi staf bagian Reservasi ada pada PARUJPFPG03C Menjual Produk dan Jasa Pariwisata.

Elemen	Kriteria Unjuk Kerja
01. Menerima permintaan Reservasi	<ol style="list-style-type: none">1.1. Ketersediaan reservasi yang diminta ditetapkan secara benar dan di sampaikan secara sopan kepada pelanggan1.2. Memberikan alternatif jika reservasi yang diminta tidak tersedia termasuk memberikan alternatif daftar tunggu.1.3. Permohonan informasi termasuk tentang harga dan gambaran produk yang lain dijawab secara akurat.
02. Pencatatan Reservasi secara lengkap.	<ol style="list-style-type: none">2.1. Jika memungkinkan, profil pelanggan atau kisah pelanggan harus di periksa dan informasi digunakan untuk membantu dalam pembuatan reservasi dan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.2.2. Data yang rinci tentang pelanggan di catat secara akurat dalam pemesanan.2.3. Permintaan-permintaan khusus di catat secara jelas dan akurat sesuai dengan kebutuhan perusahaan.2.4. Rincian tentang pembayaran di catat secara akurat.2.5. Rincian-rincian tersebut di konfirmasi dan disetujui oleh pelanggan.2.6. Reservasi di lengkapi dan di arsipkan dalam suatu cara yang menjamin kemudahan akses dan interpretasi oleh yang lainnya.
03. Reservasi – Reservasi yang terbaru.	<ol style="list-style-type: none">3.1. Pembayaran yang diterima di catat secara akurat dan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.3.2. Pembatalan dan alternatif terhadap reservasi di catat secara

	akurat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan.
04. Memberikan informasi lain pada uraian reservasi.	<p>4.1. Departemen-departemen dan rekan-rekan di berikan informasi tentang permintaan dan uraian reservasi pelanggan secara umum maupun khusus.</p> <p>4.2. Statistik resevasi yang relevan dikumpulkan secara akurat sesuai permintaan.</p>

Deretan variabel

Unit ini menerapkan seluruh sektor industri pelayanan dan pariwisata dimana suatu reservasi untuk pelayanan-pelayanan diterima, tetapi khususnya yang relevan terhadap sektor penjual jasa perjalanan wisata.

Sistem reservasi dapat dilakukan secara manual maupun secara otomatis.

Reservasi dapat dipakai untuk produk dan jasa domestik maupun internasional.

Para pelanggan dapat berupa:

- Pelanggan-pelanggan industri
- Pengguna-pengguna jasa yang berada pada ujung tombak.

Resevasi bisa dilakukan melalui :

- Telepon
- Faksimile
- Surat
- Datang langsung
- Komputer (E-mail, internet)

Reservasi bisa dilakukan secara :

- Perorangan
- Kelompok
- VIP (Orang-orang penting)
- Delegasi konfrensi

Dapat pula disertakan kebutuhan umum atau khusus pelanggan /reservasi, tetapi terbatas pada :

- Permintaan – permintaan khusus
- Rincian waktu
- Pengaturan pembayaran
- Informasi pada sejumlah gaya pelanggan seperti Grup/kelompok yang memiliki minat khusus khusus, Status VIP
- Uraian pelayanan lain yang sedang dipergunakan.

Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

Mendemonstrasikan kompetensi, bukti ketrampilan dan pengetahuan pada bidang yang diperlukan dibawah ini :

- Pengetahuan terhadap produk yang sesuai dengan sektor industri yang khusus.
- Terminologi reservasi dan pemesanan.
- Hubungan antara sektor-sektor yang berbeda daripada industri pariwisata dalam hubungannya dengan reservasi dan pemesanan termasuk sumber-sumber reservasi bagi sektor yang berbeda.
- Prinsip-prinsip yang menunjang prosedur-prosedur reservasi.

Pelaksanaan Penilaian

Unit ini bisa di ujikan pada saat kerja maupun tidak pada saat kerja. Penilaian hendaknya mencakup praktek demonstrasi di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung dengan serangkaian metode untuk menguji pengetahuan penjunjangnya.

Aspek Penting dalam Penilaian

Mencari :

- Kemampuan untuk membuat reservasi yang akurat yang sesuai dengan sistem yang dibangun dan prosedur-prosedur dalam kerangka waktu yang dapat diterima oleh perusahaan.
- Mengerti tentang perbedaan sumber reservasi dan hubungan internal yang diterapkan.

Kaitan dengan Unit-unit lain

Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:

- PARUJPUAU01C Berkomunikasi Melalui Telepon

Dalam tempat kerja yang tidak menggunakan sistem otomatis ini juga mempunyai hubungan erat antara unit ini dan Melakukan Prosedur Administrasi (Standar kompetensi sektor hotel dan restoran) dan unit PARUJPUAU02C Melakukan Prosedur Administrasi.

Tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, gabungan penyampaian/penilaian dapat digunakan.

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

Kemampuan utama yang didemonstrasikan dalam unit ini	Level Tugas
Mengumpulkan, menyusun dan menganalisis informasi	1
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	2
Merencanakan dan menyusun aktivitas	1
Bekerja sama dengan yang lain dan dalam tim	1
Menggunakan ide-ide dan tehnik matematis	1
Menyelesaikan masalah	1
Menggunakan teknologi	1

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

Bagian 4 Strategi Penyampaian

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 Ketersediaan reservasi yang diminta ditetapkan secara benar dan di sampaikan secara sopan kepada pelanggan**
 - 1.2 Memberikan alternatif jika reservasi yang diminta tidak tersedia termasuk memberikan alternatif daftar tunggu.**
 - 1.3 Permohonan informasi termasuk tentang harga dan gambaran produk yang lain dijawab secara akurat.**

Deretan Variabel

Unit ini menerapkan seluruh sektor industri pelayanan dan pariwisata dimana suatu reservasi untuk pelayanan-pelayanan diterima, tetapi khususnya yang relevan terhadap sektor penjual jasa perjalanan wisata.

Sistem reservasi dapat dilakukan secara manual maupun secara otomatis.

Reservasi dapat dipakai untuk produk dan jasa domestik maupun internasional.

Para pelanggan dapat berupa:

- Pelanggan-pelanggan industri
- Pengguna-pengguna jasa yang berada pada ujung tombak.

Resevasi bisa dilakukan melalui :

- Telepon
- Faksimile
- Surat
- Datang langsung
- Komputer (E-mail, internet)

Reservasi bisa dilakukan secara :

- Perorangan
- Kelompok
- VIP (Orang-orang penting)
- Delegasi konfrensi

Dapat pula disertakan kebutuhan umum atau khusus pelanggan /reservasi, tetapi terbatas pada :

- Permintaan – permintaan khusus
- Rincian waktu
- Pengaturan pembayaran
- Informasi pada sejumlah gaya pelanggan seperti Grup/kelompok yang memiliki minat khusus khusus, Status VIP
- Uraian pelayanan lain yang sedang dipergunakan.

Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

Mendemonstrasikan kompetensi, bukti ketrampilan dan pengetahuan pada bidang yang diperlukan dibawah ini :

- Pengetahuan terhadap produk yang sesuai dengan sektor industri yang khusus.
- Terminologi reservasi dan pemesanan.
- Hubungan antara sektor-sektor yang berbeda daripada industri pariwisata dalam hubungannya dengan reservasi dan pemesanan termasuk sumber-sumber reservasi bagi sektor yang berbeda.
- Prinsip-prinsip yang menunjang prosedur-prosedur reservasi.

Aspek Penting Penilaian. – Mencari:

- Kemampuan untuk membuat reservasi yang akurat yang sesuai dengan sistem yang dibangun dan prosedur-prosedur dalam kerangka waktu yang dapat diterima oleh perusahaan.
- Mengerti tentang perbedaan sumber reservasi dan hubungan internal yang diterapkan.

2.1 Jika memungkinkan, profil pelanggan atau kisah pelanggan harus di periksa dan informasi digunakan untuk membantu dalam pembuatan reservasi dan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

2.2 Data yang rinci tentang pelanggan di catat secara akurat dalam pemesanan.

2.3 Permintaan-permintaan khusus di catat secara jelas dan akurat sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

2.4 Rincian tentang pembayaran di catat secara akurat.

2.5 Rincian-rincian tersebut di konfirmasikan dan disetujui oleh pelanggan.

2.6 Reservasi di lengkapi dan di arsipkan dalam suatu cara yang menjamin kemudahan akses dan interpretasi oleh yang lainnya.

Deretan Variabel

Unit ini menerapkan seluruh sektor industri pelayanan dan pariwisata dimana suatu reservasi untuk pelayanan-pelayanan diterima, tetapi khususnya yang relevan terhadap sektor penjual jasa perjalanan wisata.

Sistem reservasi dapat dilakukan secara manual maupun secara otomatis.

Reservasi dapat dipakai untuk produk dan jasa domestik maupun internasional.

Para pelanggan dapat berupa:

- Pelanggan-pelanggan industri
- Pengguna-pengguna jasa yang berada pada ujung tombak.

Reservasi bisa dilakukan melalui :

- Telepon
- Faksimile
- Surat
- Datang langsung
- Komputer (E-mail, internet)

Reservasi bisa dilakukan secara :

- Perorangan
- Kelompok
- VIP (Orang-orang penting)
- Delegasi konferensi

Dapat pula disertakan kebutuhan umum atau khusus pelanggan /reservasi, tetapi terbatas pada :

- Permintaan – permintaan khusus
- Rincian waktu
- Pengaturan pembayaran
- Informasi pada sejumlah gaya pelanggan seperti Grup/kelompok yang memiliki minat khusus khusus, Status VIP
- Uraian pelayanan lain yang sedang dipergunakan.

Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

Mendemonstrasikan kompetensi, bukti ketrampilan dan pengetahuan pada bidang yang diperlukan dibawah ini :

- Pengetahuan terhadap produk yang sesuai dengan sektor industri yang khusus.
- Terminologi reservasi dan pemesanan.
- Hubungan antara sektor-sektor yang berbeda daripada industri pariwisata dalam hubungannya dengan reservasi dan pemesanan termasuk sumber-sumber reservasi bagi sektor yang berbeda.
- Prinsip-prinsip yang menunjang prosedur-prosedur reservasi.

Aspek Penting Penilaian. – Mencari:

- Kemampuan untuk membuat reservasi yang akurat yang sesuai dengan sistem yang dibangun dan prosedur-prosedur dalam kerangka waktu yang dapat diterima oleh perusahaan.
- Mengerti tentang perbedaan sumber reservasi dan hubungan internal yang diterapkan.

3.1 Pembayaran yang diterima di catat secara akurat dan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.

3.2 Pembatalan dan alternatif terhadap reservasi di catat secara akurat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan.

Deretan Variabel

Unit ini menerapkan seluruh sektor industri pelayanan dan pariwisata dimana suatu reservasi untuk pelayanan-pelayanan diterima, tetapi khususnya yang relevan terhadap sektor penjual jasa perjalanan wisata.

Sistem reservasi dapat dilakukan secara manual maupun secara otomatis.

Reservasi dapat dipakai untuk produk dan jasa domestik maupun internasional.

Para pelanggan dapat berupa:

- Pelanggan-pelanggan industri
- Pengguna-pengguna jasa yang berada pada ujung tombak.

Reservasi bisa dilakukan melalui :

- Telepon
- Faksimile
- Surat
- Datang langsung
- Komputer (E-mail, internet)

Reservasi bisa dilakukan secara :

- Perorangan
- Kelompok
- VIP (Orang-orang penting)
- Delegasi konferensi

Dapat pula disertakan kebutuhan umum atau khusus pelanggan /reservasi, tetapi terbatas pada :

- Permintaan – permintaan khusus
- Rincian waktu
- Pengaturan pembayaran
- Informasi pada sejumlah gaya pelanggan seperti Grup/kelompok yang memiliki minat khusus khusus, Status VIP
- Uraian pelayanan lain yang sedang dipergunakan.

Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

Mendemonstrasikan kompetensi, bukti ketrampilan dan pengetahuan pada bidang yang diperlukan dibawah ini :

- Pengetahuan terhadap produk yang sesuai dengan sektor industri yang khusus.
- Terminologi reservasi dan pemesanan.
- Hubungan antara sektor-sektor yang berbeda daripada industri pariwisata dalam hubungannya dengan reservasi dan pemesanan termasuk sumber-sumber reservasi bagi sektor yang berbeda.
- Prinsip-prinsip yang menunjang prosedur-prosedur reservasi.

Aspek Penting Penilaian. – Mencari:

- Kemampuan untuk membuat reservasi yang akurat yang sesuai dengan sistem yang dibangun dan prosedur-prosedur dalam kerangka waktu yang dapat diterima oleh perusahaan.
- Mengerti tentang perbedaan sumber reservasi dan hubungan internal yang diterapkan

4.1 Departemen-departemen dan rekan-rekan di berikan informasi tentang permintaan dan uraian reservasi pelanggan secara umum maupun khusus.

4.2 Statistik resevasi yang relevan dikumpulkan secara akurat sesuai permintaan.

Deretan Variabel

Unit ini menerapkan seluruh sektor industri pelayanan dan pariwisata dimana suatu reservasi untuk pelayanan-pelayanan diterima, tetapi khususnya yang relevan terhadap sektor penjual jasa perjalanan wisata.

Sistem reservasi dapat dilakukan secara manual maupun secara otomatis.

Reservasi dapat dipakai untuk produk dan jasa domestik maupun internasional.

Para pelanggan dapat berupa:

- Pelanggan-pelanggan industri
- Pengguna-pengguna jasa yang berada pada ujung tombak.

Resevasi bisa dilakukan melalui :

- Telepon
- Faksimile
- Surat
- Datang langsung
- Komputer (E-mail, internet)

Reservasi bisa dilakukan secara :

- Perorangan
- Kelompok
- VIP (Orang-orang penting)
- Delegasi konfrensi

Dapat pula disertakan kebutuhan umum atau khusus pelanggan /reservasi, tetapi terbatas pada :

- Permintaan – permintaan khusus
- Rincian waktu
- Pengaturan pembayaran
- Informasi pada sejumlah gaya pelanggan seperti Grup/kelompok yang memiliki minat khusus khusus, Status VIP
- Uraian pelayanan lain yang sedang dipergunakan.

Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

Mendemonstrasikan kompetensi, bukti ketrampilan dan pengetahuan pada bidang yang diperlukan dibawah ini :

- Pengetahuan terhadap produk yang sesuai dengan sektor industri yang khusus.
- Terminologi reservasi dan pemesanan.
- Hubungan antara sektor-sektor yang berbeda daripada industri pariwisata dalam hubungannya dengan reservasi dan pemesanan termasuk sumber-sumber reservasi bagi sektor yang berbeda.
- Prinsip-prinsip yang menunjang prosedur-prosedur reservasi.

Aspek Penting Penilaian. – Mencari:

- Kemampuan untuk membuat reservasi yang akurat yang sesuai dengan sistem yang dibangun dan prosedur-prosedur dalam kerangka waktu yang dapat diterima oleh perusahaan.
- Mengerti tentang perbedaan sumber reservasi dan hubungan internal yang diterapkan.

B Cara Mengajar Standar Kompetensi

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

Keterampilan, pengetahuan dan sikap yang bagaimana yang saya ajarkan kepada siswa	Dengan cara apakah dan bagaimana caranya saya mentransfer ilmu tentang keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa.
<p>1.1. Kemampuan terhadap permintaan reservasi ditentukan secara benar, dan di sampaikan secara sopan kepada pelanggan</p> <p>Catatan: Merujuk kepada isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan Variabel yang tepat. • Keterampilan dan ilmu pengetahuan penunjang yang tepat. • Aspek Penilaian yang Penting yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan perbedaan prosedur yang digunakan untuk mengakses informasi dan ketersediaan terhadap permintaan reservasi pelanggan.</p> <p>OHT 1 HO 2</p> <p>Pelatih menerangkan pentingnya keakuratan dalam membentuk permintaan resevasi</p> <p>OHT 2 HO 3</p> <p>Pelatih menerangkan adanya reservasi dan bagaimana cara menentukan informasi dengan benar bagi masing-masing:</p> <p>Sistem manual</p> <p>OHT 3 HO 4,4b</p> <p>Sistem secara otomatis</p> <p>OHT 4 HO 5</p> <p>Pelatih menyusun tugas 1 dan 2</p>

	<p style="text-align: center;">Tugas 1, 2</p> <p>Pelatih mendiskusikan dan menyimpulkan kunci-kunci yang ditemukan oleh kelompok tersebut.</p>
<p>1.2. Diberikan alternatif jika pemesanan yang diminta tidak tersedia termasuk opsi daftar tunggu.</p> <p>Catatan: Merujuk kepada Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan Variabel yang tepat. • Ketrampilan dan ilmu pengetahuan penunjang yang tepat. • Aspek Penilaian yang Penting yang tepat. 	<p>Pelatih menerangkan pentingnya memberikan alternatif jika pemesanan tidak bisa disediakan</p> <p style="text-align: center;">OHT 5 HO 6</p> <p>Pelatih menerangkan alternatif yang diberikan kepada pelanggan</p> <p style="text-align: center;">OHT 6 HO 7</p> <p>Pelatih menjelaskan pilihan daftar tunggu untuk reservasi</p> <p style="text-align: center;">OHT 7 HO 8</p> <p>Pelatih menyusun tugas 3 dan 4</p> <p style="text-align: center;">Tugas 3, 4</p> <p>Pelatih mendiskusikan dan meringkas kunci – kunci yang ditemukan dalam kelompok tersebut.</p>

<p>1.3 Permohonan informasi mengenai harga dan gambaran produk yang lain dijawab secara akurat.</p> <p>Catatan: Merujuk kepada isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan Variabel yang tepat. • Keterampilan dan ilmu pengetahuan penunjang yang tepat. • Aspek Penilaian yang Penting yang tepat. 	<p>Pelatih menerangkan pentingnya staf menjawab pertanyaan – pertanyaan secara akurat untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dan pertanyaan – pertanyaan mengenai gambaran harga – harga dan produk – produk.</p> <p>OHT 8 HO 9</p> <p>OHT 9 HO 10</p> <p>Pelatih menyusun tugas 5 dan 6</p> <p>Tugas 5, 6</p> <p>Pelatih mendiskusikan dan meringkas kunci – kunci yang ditemukan dalam kelompok tersebut.</p>
<p>2.1 Profil/kisah tinggal pelanggan diperiksa jika memungkinkan dan informasi digunakan untuk membantu dalam pembuatan reservasi dan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.</p> <p>Catatan: Merujuk kepada isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan Variabel yang tepat. • Keterampilan dan ilmu pengetahuan penunjang yang tepat. • Aspek Penilaian yang Penting yang tepat. 	<p>Pelatih menekankan pentingnya pemeriksaan database untuk profil pelanggan sebelum mengumpulkan kisah tamu tersebut.</p> <p>OHT 10 HO 11</p> <p>Pelatih menyusun tugas 7 dan 8</p> <p>Tugas 7, 8</p> <p>Pelatih mendiskusikan dan meringkas kunci – kunci yang ditemukan dalam kelompok tersebut.</p>

<p>2.2 Uraian pelanggan dicatat secara akurat dalam pemesanan</p> <p>Catatan: Merujuk kepada isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan Variabel yang tepat. • Keterampilan dan ilmu pengetahuan penunjang yang tepat. • Aspek Penilaian yang Penting yang tepat. 	<p>Para siswa diminta untuk mencatat rincian tentang pelanggan dalam pemesanan</p> <p>OHT 11a, 11b, 11c HO 12a, 12b, 12c</p> <p>Pelatih menerangkan pentingnya pencatatan dan tidak mencatat rincian lengkap tentang pelanggan dalam keakuratan system pemesanan.</p> <p>OHT 12 HO 13</p> <p>Pelatih menyusun tugas 9 & 10.</p> <p>Tugas 9, 10</p> <p>Pelatih mendiskusikan dan meringkas kunci – kunci yang ditemukan dalam kelompok tersebut.</p>
<p>2.3 Permintaan khusus dicatat secara jelas dan akurat sesuai dengan kebutuhan dunia usaha.</p> <p>Catatan: Merujuk kepada Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan Variabel yang tepat. • Keterampilan dan ilmu pengetahuan penunjang yang tepat. • Aspek Penilaian yang Penting yang tepat. 	<p>Pelatih menerangkan peranan dari kebutuhan perusahaan dalam mencatat permintaan – permintaan khusus.</p> <p>OHT 13 HO 14</p> <p>Pelatih menerangkan pentingnya pencatatan permintaan – permintaan khusus secara jelas dan akurat sesuai dengan kebutuhan perusahaan.</p> <p>OHT 14 HO 15</p> <p>Pelatih menyusun tugas – tugas 11 & 12</p> <p>Tugas 11, 12</p>

	Pelatih mengevaluasi para siswa dan memberikan umpan balik.
<p>2.4 Rincian pembayaran dicatat secara akurat</p> <p>Catatan: Merujuk kepada isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan Variabel yang tepat. • Keterampilan dan ilmu pengetahuan penunjang yang tepat. • Aspek Penilaian yang Penting yang tepat. 	<p>Pelatih menerangkan pentingnya pencatatan rincian pembayaran secara rinci</p> <p>OHT 15 HO 16</p> <p>Pelatih menyusun tugas – tugas 13 & 14</p> <p>Tugas 13, 14</p> <p>Pelatih mengevaluasi kemampuan para siswa dan memberikan umpan balik.</p>
<p>2.5 Rincian – rincian dikonfirmasi, ditetapkan dan disetujui dengan pelanggan</p> <p>Catatan: Merujuk kepada Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan Variabel yang tepat. • Keterampilan dan ilmu pengetahuan penunjang yang tepat. • Aspek Penilaian yang Penting yang tepat. 	<p>Pelatih menerangkan pentingnya konfirmasi terhadap rincian reervasi dengan pelanggan</p> <p>OHT 16 HO 17</p> <p>Pelatih menyusun tugas – tugas 15 & 16</p> <p>Tugas 15, 16</p> <p>Para siswa diminta untuk mengelompokkan ulang dimana mereka akan menebak/menyatukan penemuan mereka dan mendiskusikan hasil – hasil dari tugas yang disusun dengan pelatih mereka.</p>
<p>2.6 Reservasi dilengkapi dan disimpan dalam suatu cara, yang menjamin akses dan interpretasi yang mudah oleh yang lain</p>	<p>Pelatih menerangkan kebutuhan bagi reservasi untuk dilengkapi dalam penemuan mereka dan mendiskusikan hasil – hasil dari tugas yang disusun bersama pelatih mereka</p>

<p>Catatan: Merujuk kepada Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan Variabel yang tepat. • Keterampilan dan ilmu pengetahuan penunjang yang tepat. • Aspek Penilaian yang Penting yang tepat. 	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold;">OHT 17</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold;">HO 18</div> </div> <p>Pelatih menyusun tugas – tugas 17</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold; margin: 10px auto; width: 80px; text-align: center;">Task 17</div> <p>Pelatih mendiskusikan hasil– hasil dari pengalaman ini dengan kelompok untuk menyatukan /menafsirkan penemuan mereka.</p>
<p>3.1 Pembayaran yang diterima dicatat secara akurat dan diproses sesuai dengan prosedur dunia usaha</p> <p>Catatan: Merujuk kepada Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan Variabel yang tepat. • Keterampilan dan ilmu pengetahuan penunjang yang tepat. • Aspek Penilaian yang Penting yang tepat. 	<p>Pelatih menjabarkan prosedur peranan dunia usaha dalam hubungannya terhadap penerimaan pembayaran.</p> <p>Pelatih menerangkan proses pencatatan pembayaran secara lengkap sesuai dengan prosedur dunia usaha</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold;">OHT 18</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold;">HO 19</div> </div> <p>Pelatih menyusun tugas 18 & 19</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 2px; font-weight: bold; margin: 10px auto; width: 120px; text-align: center;">Tugas 18, 19</div> <p>Pelatih mengulangi kembali dan mendiskusikan penemuan – penemuan dalam kelompok</p>

<p>3.2 Pembatalan dan pemberian alternatif terhadap reservasi dicatat secara akurat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur – prosedur perusahaan</p> <p>Catatan: Merujuk kepada Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan Variabel yang tepat. • Ketrampilan dan ilmu pengetahuan penunjang yang tepat. • Aspek Penilaian yang Penting yang tepat. 	<p>Pelatih menerangkan kebutuhan untuk mengikuti prosedur perusahaan dalam mencatat pembatalan dan pemberian alternatif terhadap reservasi.</p> <p>Pelatih menguraikan proses tentang bagaimana memberikan alternatif terhadap reservasi sehingga reservasi – reservasi tersebut dicatat secara tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>OHT 19 HO 20</p> <p>Pelatih menerangkan alasan yang memungkinkan mengapa terjadi pembatalan.</p> <p>Pelatih menerangkan proses pencatatan reservasi yang dibatalkan.</p> <p>Pelatih menyusun tugas 20 & 21</p> <p>Tugas 20, 21</p> <p>Pelatih mengevaluasi tugas – tugas siswa dan memberikan umpan balik.</p>
<p>4.1 Rekan – rekan dan departemen – departemen yang tepat diberikan informasi tentang kebutuhan pelanggan secara umum ataupun secara khusus dan rincian reservasi.</p> <p>Catatan: Merujuk kepada Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan Variabel yang tepat. • Ketrampilan dan ilmu pengetahuan penunjang yang tepat. • Aspek Penilaian yang Penting yang tepat. 	<p>Pelatih mengidentifikasi rekan-rekan dan departemen yang relevan yang perlu diberikan informasi tentang kebutuhan khusus bagi pelanggan dan rincian reservasi</p> <p>Pelatih mengenali dan menerangkan kebutuhan pelanggan secara khusus yang relevan terhadap reservasi.</p> <p>Pelatih menerangkan bagaimana menangani permintaan dan reservasi secara rinci menggunakan system yang otomatis (OHT 4/HO 5)</p> <p>Pelatih menerangkan bagaimana menangani permintaan dan reservasi secara rinci dengan menggunakan metode yang tidak otomatis (OHT 3/HO 4).</p> <p>OHT 20 HO 21</p> <p>Pelatih menyusun tugas 22</p>

	<p style="text-align: center;">Tugas 22</p> <p>Pelatih meringkas jawaban / respon – respon statistik ke dalam proses reservasi.</p> <p>.</p>
<p>4.2 Statistik reservasi yang relevan dikumpulkan secara tepat sesuai permintaan</p> <p>Catatan: Merujuk kepada Isi Perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deretan Variabel yang tepat. • Ketrampilan dan ilmu pengetahuan penunjang yang tepat. • Aspek Penilaian yang Penting yang tepat. 	<p>Pelatih menerangkan peranan statistik dalam proses revation</p> <p>Pelatih menerangkan bagaimana statistik tersebut dikumpulkan sebelum adanya permintaan</p> <p style="text-align: center;">OHT 21 HO 22</p> <p>Pelatih menyusun tugas 23</p> <p style="text-align: center;">Tugas 23</p> <p>Pelatih meringkas jawaban/respon – respon pada papan tulis dan para siswa mencatat hal tersebut.</p>

C Materi Penunjang Guru

(Transparansi dan lembaran untuk siswa)

Lembar penilaian untuk siswa

(Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai)

Menerima dan Memproses Reservasi

Nama Siswa :

Kelompok :

1. Berkenaan dengan permintaan reservasi dengan pengecekan ketersediaan kamar, membuat daftar tunggu dan memberikan layanan reservasi.
2. Memproses reservasi sesuai dengan standar – standar perusahaan dan industri.
3. Memproses dengan segera seperti pembayaran yang diterima, pembatalan dan perubahan.
4. Memberikan informasi kepada orang lain tentang rincian reservasi seperlunya.

Menerima Permintaan Permintaan

Informasi terhadap adanya permintaan reservasi biasanya melalui :

- Telepon
- Surat
- Faksimile
- Pelanggan datang langsung
- Komputer (e-mail, internet)
- Adalah penting bahwa informasi yang didapatkan pelanggan adalah informasi yang benar
- Hal ini membantu untuk membangun rasa yakin dan kemauan yang baik.
- Hal ini menunjukkan kepada anda bahwa anda adalah penyelia yang baik dan anda adalah orang yang bias dipercaya.
- Hal ini dapat menjamin bahwa pelanggan menjadi merasa puas.

Jika informasi tersebut tidak benar :

- Hal ini menyebabkan pelanggan menjadi bingung
- Jadwal pelanggan berisikan hal hal yang tidak benar, sehingga berakibat :
 - Pelanggan bisa keliru keberangkatannya.
 - Pelanggan tiba pada waktu yang salah
 - Adanya hal membahayakan dimana menyebabkan kehilangan pelanggan menuju ke operator yang lain.

Menerima Permintaan Permintaan

Pertanyaan–pertanyaan dan informasi–informasi yang berkaitan dengan ketersediaan jika menggunakan system manual dapat dihandel melalui telepon, facsimile atau surat.

Hal ini bisa berhubungan dengan :

- **Penerbangan :**
 - Masa Berlaku (tanggal)
 - Hari – hari pelayanan
 - Perkiraan waktu keberangkatan dan kedatangan
 - Tempat tibanya pesawat
 - Pesawat yang digunakan
 - Kelas yang tersedia
 - Pengaturan transfer
 - Waktu cek in
- **Hotel:**
 - Nama hotel
 - Alamat
 - Nomor telepon/faksimili
 - Nomor kamar
 - Type kamar, type tempat tidur
 - Informasi umur secara panjang lebar
 - Harga kamar
- **Bis/mobil :**
 - Nama bis/mobil
 - Jenis bis/mobil
 - Kapasitas tempat duduk
 - Fasilitas yang dimiliki oleh bis /mobil
 - Keadaan bis/mobil
- **Kereta api :**
 - Nama Kereta api
 - Waktu keberangkatan dan kedatangan
 - Kota keberangkatan dan kedatangan
 - Kelas pelayanan
- **Tur :**
 - Nama tur
 - Lama perjalanan
 - Jadwal perjalanan
 - Masa berlaku (tanggal)
 - Harga tur
 - Kendaraan yang digunakan

Menerima Permintaan Permintaan

Contoh sebuah faksimili tentang bagaimana membuat reservasi

11 August 2000

**The Reservation Manager
Shangri-la Hotel
Jl. Jend. Sudirman Kav. 1
Jakarta**

Dear Sir/Madam,

We would appreciate if you could inform us of the availability of a reservation for Mr and Mrs G. Angiolillo as follows :

1 double room and American breakfast on November 21-29, 2000.

Awaiting your reply by return fax to number : 021-7060470.

Thanks and best regards,

Clara

Menerima Permintaan Permintaan

Pertanyaan–pertanyaan dan informasi–informasi yang memungkinkan jika system otomatis akan ditangani langsung pada computer.

Sebagai contoh :

- Penerbangan :
 - Masa berlaku dan tanggal kadaluwarsa
 - Tanggal keberangkatan
 - Kota Pemberangkatan
 - Jumlah penghentian
 - Kota tujuan
 - Waktu keberangkatan (waktu setempat)
 - Waktu kedatangan (waktu setempat)
 - Nomor pesawat
 - Jenis pesawat
 - Pesawat terbang yang digunakan
 - Kelas pelayanan
 - Makanan yang dihidangkan
 - Waktu cek in
- Hotel :
 - Nama hotel
 - Alamat dan telepon hotel
 - Nomor kamar
 - Fasilitas hotel

Menerima Permintaan Permintaan

Adalah hal yang penting untuk memberikan alternatif jika pesanan yang dimohon tidak tersedia.

- Hal ini bisa memberikan jalan keluar terhadap pelanggan yang dapat diterima.
- Hal ini bisa membuka kesempatan baru untuk penjualan lebih lanjut. Contoh: akomodasi tambahan dibutuhkan karena pesawat diganti.
- Hal ini menunjukkan komitmen untuk memahami kebutuhan pelanggan dan melaksanakan kesepakatan dengan mereka
- Hal ini bisa memberi pelanggan dengan sebuah pengalaman baru.

Contoh:

- **Penerbangan :**
 - **Perubahan waktu penerbangan**
 - **Perubahan pesawat**
 - **Perubahan tanggal bepergian**
- **Hotel :**
 - **Perubahan kamar hotel**
 - **Perubahan tanggal hotel/akomodasi**
 - **Perubahan lokasi, contoh CBD ke pedesaan**
- **Tur**
 - **Perubahan tanggal keberangkatan**
 - **Perubahan jadwal tur**
 - **Perubahan perusahaan penyelenggaraan tur**

Menerima Permintaan Permintaan

**Pilihan akhir jika tidak ada ketersediaan pesanan adalah mendaftarkan pelanggan sebagai daftar tunggu. Contohnya :
Menulis nama pelanggan pada daftar tambahan.**

Ada dua kemungkinan yang dapat terjadi jika anda menempatkan pelanggan ada pada daftar tunggu:

- Pelanggan dikonfirmasi/ditetapkan belakangan.
- Pemberitahuan pesanan atau tidak dikonfirmasi, tetapi anda terus mengecek waktu keberangkatan pesawat/tur tersebut.

Menerima Permintaan Permintaan

Permohonan informasi mengenai pembayaran/biaya, harus dijawab dengan benar.

Pertanyaan – pertanyaan tersebut bisa berhubungan dengan :

- Komponen Harga seperti :
- Ongkos perawat
- Biaya perjalanan yang lain
- Akomodasi
- Tur
- Makanan
- Pilihan tambahan (Asuransi, penambahan kamar single, dll)
- Biaya keseluruhan
- Berapa yang dibayar dan sampai kapan
- Apa yang termasuk didalamnya/atau tidak termasuk di dalam harga tur.

Permohonan informasi bisa saja juga berupa informasi mengenai gambaran produk yang ada

Contoh :

- Hotel
- Fasilitas
- Tipe kamar/permintaan khusus, contoh : ruang bebas rokok
- Tingkat pelayanan
- Pesawat
- Rencana penempatan tempat induk, permintaan perencanaan
- Peralatan
- Tingkat pelayanan/makanan khusus
- Tur
- Perubahan jadwal tur, atau rute tur
- Alat – alat yang digunakan
- Tingkat pelayanan
- Kereta api, bis
- Fasilitas
- Peralatan
- Tingkat pelayanan

Merupakan hal yang penting untuk mencatat rincian sebisa mungkin pada sistim pemesanan.

Menerima Permintaan Permintaan

Jika memungkinkan, penting kiranya untuk mengecek profil/kisah tinggal pelanggan untuk memproses pemesanan.

Hal ini bisa berupa :

- **Membantu untuk meyakinkan bahwa tak ada yang dibuat-buat.**
- **Membantu proses pemesanan, Seperti: Mengirit waktu.**
- **Membantu memeriksa uraian pemesanan.**
- **Mengingatkan kita untuk memperbaharui profil/kisah tinggal pelanggan.**
- **Meningkatkan reputasi (citra) profesional usaha tersebut.**
- **Membantu meyakinkan bahwa uraian pemesanan adalah lengkap dan akurat.**

Rincian Pencatatan

Rincian – rincian pemesa yang mungkin bisa dicatat dalam pemesanan, bisa berupa :

- **Nama :**
 - **Inisial**
 - **Nama Sebenarnya**
 - **Nama Panggilan**
 - **Nama bastis/gelar**
- **Alamat :**
 - **Alamat rumah**

- **Alamat kantor**
- **Nomor yang bisa dihubungi :**
 - **Telp**
 - **Faksimili**
 - **Telpon genggam**
- **Umur :**
 - **Tempat tanggal lahir**
 - **Tanggal lahir (jika perlu)**
 - **Kewarganegaraan**
 - **Uraian paspor**

Permintaan informasi untuk perjalanan antara lain:

- **Tipe perjalanan**
- **Tanggal perjalanan**
- **Uraian perjalanan**
- **Uraian perjalanan terakhir**
- **Uraian perjalanan yang diharapkan dimasa mendatang**
- **Uraian yang lain yang mungkin menarik/membantu dalam memberikan keperluan pelayanan kepada pelanggan**
- **Informasi hotel**
- **Informasi penyewaan mobil**
- **Hal – hal lain yang diinginkan/permintaan**

Menerima Permintaan Permintaan

Contoh Kartu Reservasi :

1. CLIENT FILE : Masukkan nama klien dari baris satu ke yang lainnya.
Harus termasuk inisial dan titelnya.
2. AGE : Masukkan umur anak. Bayi yang tidak membutuhkan tempat duduk, hendaknya juga didaftarkan.
3. NATIONALITY : Masukkan kewarganegaraan pelanggan
4. PASSPORT NO : Masukkan nomor passpor pelanggan
5. VISA : Masukkan visa negara yang dimohon oleh pelanggan
6. DATE : Masukkan tanggal pembuatan visa
7. RES. CLERK : Masukkan nama anda atau orang yang menangani reservasi
8. AIRLINE : Masukkan nama pesawat
9. DATE BKD : Masukkan tanggal pemesanan
10. FILE : Masukkan no. arsip dokumen
11. CONTACT : Masukkan alamat lengkap pelanggan, hal ini diperlukan untuk menindak lanjuti suatu ketika ingin menghubungi, misalnya dalam hal promosi
12. PHONE : Masukkan no. telp pelanggan
13. FLIGHT : Masukkan dua huruf kode perusahaan penerbangan, seperti GA732, MZ627
14. CLASS : Kelas pesawat yang diminta Y, B, F dan seterusnya.
15. DATE : Masukkan tanggal perjalanan dalam bagian ini dengan dua angka untuk tanggal dan tiga huruf untuk bulan. Jangan memasukkan tanggal seperti 3/3, karena cara ini menyebabkan terjadi kekeliruan.
16. FROM : Tuliskan tiga huruf asal keberangkatan pada bagian ini
17. TO : Tuliskan tiga huruf asal kedatangan pada bagian ini
18. DEP : Waktu keberangkatan pesawat atau kendaraan dalam 24 jam. Tetapkanlah catat ke 24 jam tersebut dalam kartu catatan, tetapi gunakan a.m. dan p.m. pada jadwal perjalanan dan surat – surat kepada pelanggan.
19. ARR : Waktu kedatangan pesawat atau kendaraan pada tujuan yang dikehendaki. Jika waktu kedatangannya adalah hari berikutnya (hari setelah tanggal keberangkatan), hal ini

ditampilkan waktunya diikuti dengan '+1. Contohnya : 07.30 +1. hari setelah hari tersebut (dua hari setelah keberangkatan) menjadi '+2 (07.30 +2)

20. STAT : Kode status seperti HK atau WL. Setelah konfirmasi pemesanan dan pemeriksaan rincian pemesanan, perhatikan pada kartu dengan status 'KK'

21. THE DATE OF CONFIRMATION : Masukkan tanggal penetapan pemesanan

22. FARE : Gunakan kolom ini untuk bagian menghitung harga transport

23. PORT : Masukkan nama Bandara/kota

24. HOTEL-CAR : Masukkan nama mobil hotel yang dipesan

25. IN : Masukkan tanggal cek in dengan menggunakan dua angka tanggalan dan tiga huruf kode bulan, contoh : 06 APR

26. OUT : Masukkan tanggal cek out

27. TYPE : Masukkan type kamar yang diminta

28. RATE : Masukkan harga kamar/harga mobil

29. BKD THRU : Masukkan nama orang yang anda ajak bicara ketika membuat reservasi atau merubah reservasi.

30. RQ/QR : Mencatat status reservasi hotel atau mobil dalam status CFM / daftar tunggu

31. TICKET TIME LIMIT : Tuliskan batas waktutiket yang tertulis pada pemesanan.

32. TICKET ISSUED : Masukkan nomor tiket ketika dikeluarkan

33. AIRLINE ADV : nama penerbangan yang digunakan

34. DATE : Tanggal dimana pembayaran dilakukan sepenuhnya.

35. RCPT NO : Masukkan nomor bukti pembayaran

36. CHQ : Masukkan nomor cek pembayaran

37. DEBIT : Masukkan jumlah pemasukan pembayaran

38. CREDIT : Masukkan jumlah pembayaran

39. BALANCE : Masukkan jumlah kekurangannya atau kelebihanannya

40. TRAVEL INSURANCE : Masukkan asuransi perjalanan pelanggan

41. OTHER INFORMATION

REQUIRED : Informasi lain yang dibutuhkan.

Uraian Pencatatan

Contoh : Proses Sebuah Paket Tur

1. Catatlah rincian tur seperti tanggal keberangkatan, nomor tur/nama turnya.
2. Catat permintaan akomodasinya, contoh : tipe kamarnya
3. Carikanlah nama, alamat, no, telp untuk mengecek pengejaan.
4. Tentukan permintaan khusus
5. Periksa rincian tur tak berubah lagi.
6. Periksa apakah masih ada seat yang memungkinkan untuk tur tersebut.
7. Periksa harga dan quota secara akurat
8. Perjelas syarat – syarat pembayaran seperti uang muka, tanggal pelunasan pembayaran.
9. Terangkan kapan dokumen yang lengkap akan dikeluarkan

Keakuratan adalah penting sekali sehingga :

- Mencakup seluruh data yang penting yang ada di dalamnya
- Suatu profil yang lengkap berlaku bagi masing masing pelanggan
- Waktu tak terbuang untuk mengoreksi
- Tidak ada kesalahpahaman
- Planggan tidak punya masalah di kemudian hari, contoh : ketinggalan pesawat, mendapat menu makanan yang salah, menyelenggarakan tur pada tanggal yang salah.
- Rekan – rekan yang lain dapat mengambil alih pesanan tersebut jika dipandang perlu
- Dalam hal darurat, pelanggan dapat dihubungi dengan segera

Permintaan Khusus harus dicatat secara jelas dan akurat :

Contoh :

- Penerbangan
 - Menu makan khusus :
 - Makanan anak – anak
 - Makanan untuk agama tertentu
 - Makanan bagi orang yang sakit
- Tempat duduk :

- Kursi sandar
- Kursi khusus untuk bayi
- Tempat duduk dekat jendela
- Tempat duduk di pinggir
- Hotel – Hotel :
 - Urain lokasi hotel
 - Fasilitas hotel untuk orang – orang cacat
- Pemandangan : kebun, kolam, pantai dsb
- Restaurant khusus di hotel, misalnya : restaurant Jepang
- Type tempat tidur : single bed, double bed, twin bed dst
- Persediaan minuman/makanan dalam kulkas di kamar
- Pengering rambut khusus di kamar
- Kamar mandi, bath tub, shower dst
- Cek out lebih lambat dari jadwal yang ditentukan

Rincian Pembayaran harus dicatat secara akurat dan cepat
Masalah – masalah yang dipertimbangkan dalam hal ini mencakup :

- Jumlah pembayaran (uang muka dan pelunasan)
- Mata uang yang diterima
- Syarat pembayaran, contoh : apakah jumlah tersebut bisa dikembalikan
- Cara pembayaran, misalnya : tunai/kredit atau kedua duanya, cek pribadi yang diterima
- Tanggal pembayaran
- Pengeluaran bukti pembayaran

Rincian – rincian tersebut kemudian dikonfirmasi dan disetujui oleh pelanggan

Ini berarti :

- Pelanggan sekarang menentukan pikirannya terhadap apa yang mereka sedang beli

- Para pelaku dan penyedia perlengkapan dapat mulai bergerak berdasarkan reservasi tersebut.
- Menghubungi departemen yang lain untuk mengkonfirmasi reservasi
- Tidak seharusnya/semestinya ada kebingungan apapun tentang rincian reservasi tersebut

Rincian – rincian tersebut harus dikonfirmasi dan disetujui untuk tetap dipantau : misalnya, melalui sebuah jadwal perjalanan yang dikirimkan, surat – surat yang menginformasikan konfirmasi pesawat.

Adalah juga merupakan ide yang bagus jika bisa membacakan ulang reservasi tersebut kepada pelanggan.

Menerima Permintaan Permintaan

Adalah penting sekali bahwa reservasi dilengkapi dan diarsipkan dalam suatu cara yang menjamin akses dan interpretasi yang mudah bagi orang lain.

- Hal ini memungkinkan :
- Komunikasi dua arah antara pelanggan dan pegawai kantor kapan saja
- Staf yang lain menangani masalah – masalah pelanggan secara langsung jika staf yang bersangkutan tidak hadir
- Staf menangani perubahan reservasi yang dikehendaki pelanggan

Pengarsipan dalam suatu cara yang menjamin akses dan interpretasi yang mudah bagi orang lain dilakukan dengan cara :

- Bentuk alpabet (nama pelanggan)
- Tanggal pemesanan
- Tujuan yang direncanakan

Pilihan tersebut akan tergantung pada kebijaksanaan perusahaan.

Memperbaharui Tanggal

Pembayaran yang diterima harus dicatat dan diproses secara akurat sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan.

Sebagai contoh:

Sebagai pembayaran diterima

- Catatlah jumlah (uang muka atau pelunasan pembayaran)
- Catatlah tanggalnya
- Catatlah cara pembayarannya, misalnya tunai atau dengan kartu kredit
- Perbaharui kartu reservasi/informasi pemesanan dalam system CRS
- Buatlah sebuah bukti pembayaran

Memperbaharui Uraian-uraian

Pembatalan dan memberi alternatif harus dicatat secara akurat sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan dan prosedur yang diberikan oleh pelaku pariwisata atau penyedia sarana pariwisata.

Prosedur – prosedur tersebut bisa beraneka ragam, contoh :

- Yang lainnya harus dibuat dalam bentuk tertulis untuk menjamin bahwa semua itu otentik dan akurat.
- Beberapa perusahaan bisa menyisipkan pada tagihan baru jika ada perubahan – perubahan

- Bagi beberapa pelaku pariwisata, ongkos pembatalan/perubahan dapat dibayarkan

Pembatalan/pemberian alternatif bisa terjadi kepada hal – hal berikut :

- Perubahan kebutuhan pelanggan
- Tur operator membatalkan jadwal/pelayanan, contoh : Pemesanan yang tidak mencukupi, adanya kerusakan fasilitas yang semestinya digunakan.

Jenis jenis perubahan meliputi :

- Pembatalan pemesanan seluruhnya
- Sebuah pembatalan diikuti oleh sebuah pemesanan ulang, contoh sebuah pesanan untuk kapal pesiar dari sebuah cabin pelabuhan 2 ke cabin pelabuhan empat.
- Pembatalan sebagian, contoh : Pemesanan yang melibatkan travel dan penyewaan mobil , sekarang hanya mencakup perjalanan udara saja.

Prosedur tersebut meliputi :

- Menghubungi operator (pelaku pariwisata) atau pelanggan sehingga arsip – arsip dapat diperbaharui atau pelanggan dapat menulis opsi yang lain
- Memproses dokumen yang cocok, seperti : Pembayaran kembali, tagihan baru/tiket – tiket/voucher (surat tagihan) dll

Ingat :

Akan ada pergeseran dampak, misalnya, pelanggan yang masuk daftar tunggu sekarang bisa menjadi pelanggan yang di konfirmasi.

Menerima Permintaan Permintaan

Memberi Informasi kepada yang lainnya

Departemen yang lain dan rekan – rekan harus diinformasikan tentang reservasi dan permintaan khusus, sehingga pengaturan seperti kamar, kendaraan dsb dapat diselesaikan

Sebagai contoh :

- Ukuran kendaraan yang benar harus memadai untuk menampung jumlah pesanan
- Daftar pengisian kamar harus diberikan kepada hotel
- Program – program kunjungan harus diketahui berapa yang akan seger dilakukan
- Bantuan khusus mungkin penting bagi orang – orang cacat
- Dokumen – dokumen harus diproses seperti tiket – tiket, voucher – voucher dan jadwal perjalanan

Statistik reservasi dikumpulkan secara reguler untuk meninjau ulang penampilan tentang :

- Produk yang diberikan/digunakan dalam tur
- Pelayanan – pelayanan yang diberikan seperti pemandu – pemandu khusus
- Kegiatan pemasaran dari staf
- Aktifitas promosi khusus
- Strategi harga yang sedang digunakan
- Tur yang diberikan, misalnya : Mestikah jadwal perjalanan dirubah ?

Hasil – hasil ini biasanya kemudian ditambahkan pada umpan balik yang diterima dari pelanggan, contoh apa yang ia fikir tentang proses reservasi ?

- **Apakah para staf ramah dan sangat suka membantu ?**
- **Apakah semua dokumen lengkap dan akurat ?**

Catatan : Tugas – tugas yang secara rinci dibawah ini bisa dibuat dalam bentuk simulasi atau ditempat kerja. Laksanakan tugas – tugas tersebut dibawah pengawasan pelatih anda. Berikanlah / biarkanlah pelatih anda menilai kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 1

Kemampuan terhadap reservasi yang diminta ditentukan secara benar dan diinformasikan secara sopan kepada pelanggan.

Anda bekerja sebagai seorang penjual jasa perjalanan wisata. Dalam jangka waktu 30 menit selesaikan keadaan tersebut tentang permintaan berikut ini :

Tuan Indra Wijaya ingin membuat reservasi untuk dirinya sensiri, istrinya dan anaknya yang berumur 15 th, Ia berencana untuk erbang menuju Denpasar pada tanggal 23 Desember 2000 melalui Pesawat Garuda Indonesia yang terbang pada pagi hari (kelas ekonomi). Mereka akan kembali ke Jakarta dengan Garuda Indonesia yang diberangkatkan terakhir tanggal 27 Desember 2000. Selama di Denpasar ia ingin tinggal dalam sebuah double room (satu kamar tidur berisi satu tempat tidur tambahan) di Sheraton Laguna Hotel.

- Selesaikan keberadaan reservasi tersebut (gunakan system manual)
- Hubungi pihak hotel dan penerbangan berkenaan dengan reserves ini
- Berikan informasi ketersediaan/kelonggaran untuk reservasi kepada pelanggan.

Buatlah permintaan ini sesuai dengan kebijakan perusahaan anda sebagaimana yang dirinci oleh pelatih anda.

Biarkan pelatih anda menilai kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 2

Kemampuan terhadap reservasi yang diminta ditentukan secara benar dan diinformasikan secara sopan kepada pelanggan

Anda bekerja sebagai seorang penjual jasa perjalanan wisata. Dalam jangka waktu 30 menit selesaikan keadaan tersebut tentang permintaan berikut ini :

Nona Lisa, seorang Sekretaris pada perusahaan Intra Adhistana, menelepon kantor anda. Ia ingin memesan tiket (pp) untuk 12 orang dewasa dengan jurusan : Jakarta-Singapura-Hongkong-Jakarta. Berangkat pada hari Minggu, 8 Oktober 2000 dengan Garuda Indonesia penerbangan sore. Mereka akan bepergian/berjalan – jalan di Singapura pada tanggal 13 Oktober 2000. Mereka melanjutkan perjalanan mereka ke Hongkong tanggal 14 Oktober dengan pesawat Garuda. Di Singapura mereka akan tinggal di Hotel Mandarin dengan 4 single bed 4 twin bed. Mereka akan kembali ke Jakarta tanggal 15 Oktober 2000 dengan Garuda Indonesia.

- Selesaikan masalah keberadaan reservasi tersebut
- Berikan informasi kepada pelanggan melalui faksimili.

Buatlah permintaan ini sesuai dengan kebijakan perusahaan sebagaimana dirinci oleh pelatih.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 3

Alternatif diberikan apabila pesanan yang diminta tidak tersedia termasuk pemberian pilihan daftar tunggu.

Anda bekerja sebagai seorang penjual jasa perjalanan wisata

Silahkan merujuk pada tugas no. 1. Pemesanan hotel yang dibuat oleh Tuan Indra Wijaya adalah tidak tersedia/tidak memungkinkan karena musim ramai. Dalam jangka waktu 15 menit, silahkan beri mereka alternatif.

- Di hotel yang sama, tanggal yang sama, type kamar yang berbeda
- Di hotel yang sama, tanggal berbeda, tipe room yang sama
- Di hotel yang berbeda, tanggal yang sama, tipe room yang sama

Berikan informasi kepada pelanggan secara langsung

Tangani permintaan ini sesuai dengan kebijakan perusahaan sebagaimana yang diuraikan oleh pelatih anda.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 4

Alternatif diberikan apabila pesanan yang diminta tidak tersedia termasuk pemberian pilihan daftar tunggu.

Anda bekerja sebagai seorang penjual jasa perjalanan wisata

Menunjuk pada tugas 2. Bagian reservasi penerbangan dimana Nona Lisa bertanya dalam keadaan penuh, sejak adanya konferensi International pada saat itu. Dalam waktu 30 menit berikan alternatif – alternatif berikut ini kepada Nona Lisa :

- Dengan penerbangan yang sama, tanggal yang sama, pesawat yang berbeda
- Dengan penerbangan yang sama, tanggal yang berbeda, pesawat yang sama
- Dengan penerbangan yang berbeda, tanggal yang sama, pesawat yang sama

Berikan informasi kepada pelanggan secara langsung

Tangani permintaan ini sesuai dengan kebijakan perusahaan sebagaimana yang diuraikan oleh pelatih anda.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 5

Permintaan yang berkenaan dengan harga – harga dan gambaran produk – produk yang lain dijawab secara akurat.

Gunakan studi kasus yang diuraikan pada tugas 1. Informasikan kepada pelanggan anda tentang :

- Harga tiket dari Jakarta-Denpasar-Jakarta
 - Harga akomodasi di Denpasar
 - Gambaran produk – produk yang relevan seperti : penerbangan, hotel dll
- Berikan informasi yang lengkap yang sesuai dengan pelanggan
- Melalui telepon
 - Melalui faksimili.

Tangani permintaan ini sesuai dengan kebijakan perusahaan sebagaimana yang diuraikan oleh pelatih anda.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 6

Permintaan yang berkenaan dengan harga – harga dan gambaran produk – produk yang lain dijawab secara akurat.

Gunakan studi kasus yang diuraikan pada tugas 1. Informasikan kepada pelanggan anda tentang :

- Harga tiket dari Jakarta-Singapura-Hongkong-Jakarta
- Harga akomodasi di Denpasar
- Gambaran produk – produk yang relevan seperti : penerbangan, hotel dan tur
- Berikan informasi yang lengkap yang sesuai dengan pelanggan
 - Melalui telepon
 - Melalui faksimili

Tangani permintaan ini sesuai dengan kebijakan perusahaan sebagaimana yang diuraikan oleh pelatih anda.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 7

Profil pelanggan / kisah tinggal pelanggan diperiksa jika memungkinkan dan informasi digunakan untuk membantu membuat reservasi dan untuk memantapkan pelayanan kepada pelanggan,

Menunjuk kepada arsip – arsip yang ada pada database.

Buat sebuah profil/kisah tinggal pelanggan untuk Tuan Indra Wijaya

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 8

Profil pelanggan / kisah tinggal pelanggan diperiksa jika memungkinkan dan informasi digunakan untuk membantu membuat reservasi dan untuk memantapkan pelayanan kepada pelanggan.

Menunjuk kepada arsip – arsip yang ada pada database.

Buat sebuah profil/kisah tinggal tertuju kepada reservasi sebelumnya jika memadai bagi Nona Lisa.

Tugas 9

Uraian tentang pelanggan dicatat secara akurat dalam pemesanan

Tuan dan Ny. IndraWijaya bersama anak perempuannya yang berumur 15 tahun beralamat di Jalan Mawar No. 12 Jakarta 11060 ingin terbang dengan pesawat kelas ekonomi dari Jakarta ke Denpasar pada hari Sabtu, 23 Desember 2000. Garuda Indonesia GA 404 berangkat jam 10.00 dan tiba jam 12. 40. Setibanya di Denpasar mereka ingin tinggal di Sheraton Lagoon Hotel dalam sebuah kamar double bed dengan satu extra bed hingga waktu keberangkatan. Mereka akan kembali dari Denpasar ke Jakarta, berangkat dengan Garuda Indonesia dengan no. pesawat GA 411 pada hari Rabu 27 Desember 2000 jam 16.40. Tiba di Jakarta pada jam 17.20

No. telpon perusahaan Tuan Wijaya adalah 725925, faks 725952 dan telp. Rumahnya 6259124. Bisa juga dihubungi pada telp. Genggamnya dengan no. 0818985668. Hari ini adalah tgl 8 September 2000, anda menempatkan pada arsip agen pelanggan no. 01000624.

Dalam jangka waktu 15 menit :

- Gunakan kartu reservasi kosong dan uraian yang disediakan diatas. Silahkan pesan permintaan untuk Tuan Wijaya secara akurat.
- Isi uraian yang relevan pada kartu reservasi

Catat permintaan – permintaan tersebut sesuai dengan kebijakan perusahaan yang sebagaimana yang diuraikan oleh pelatih anda.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 10

Uraian tentang pelanggan dicatat secara akurat dalam pemesanan

Nona Lisa, seorang Sekretaris pada perusahaan Adhistana, menelepon kantor anda. Ia ingin memesan tiket (pp) untuk 12 orang dewasa dengan jurusan : Jakarta-Singapura-Hongkong-Jakarta. Berangkat pada hari Minggu, 8 Oktober 2000 dengan Garuda Indonesia pesawat GA 824 berangkat jam 08.30 dan tiba di Singapura jam 11.10. Di Singapura mereka akan menginap di Hotel Mandarin di Jalan Orchard. Mereka akan bepergian/berjalan – jalan di Singapura pada tanggal 13 Oktober 2000. Mereka melanjutkan perjalanan mereka ke Hongkong tanggal 14 Oktober dengan pesawat Garuda GA 858, berangkat jam 12.10 dan tiba pada jam 16.00. Di Hongkong mereka akan tinggal di Hotel Excelsior. Mereka akan kembali ke Jakarta pada hari Minggu, tanggal 15 Oktober 2000 dengan Garuda Indonesia GA 859, berangkat jam 17.00 dan tiba jam 22.20. Semua akomodasi terdiri dari 4 single room dan 4 twin room.

Perusahaan Adhistana terletak di jalan Pakubuwono No. 24 Jakarta 12345 Telp. 7561170 dan faksimili 7561175

Hari ini tanggal 15 September 2000, anda mengalokasikan arsip biro pelanggan no. 01000635

Kerjakan dalam waktu 15 menit :

Menggunakan kartu reservasi kosong dan uraian yang diberikan diatas digunakan untuk memesan permintaan Nona Lia secara akurat.

Isilah uraian yang relevan pada kartu reservasi tersebut.

Catat permintaan – permintaan tersebut sesuai dengan kebijakan perusahaan yang sebagaimana yang diuraikan oleh pelatih anda.
Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 11

Permintaan khusus dicatat dengan jelas dan secara akurat sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Gunakanlah arsip pelanggan yang anda buat untuk Tuan Wijaya pada tugas 9, laksanakan tugas berikut ini :

Tuan Wijaya meminta sebuah tempat duduk yang terletak di pinggir untuk dirinya sendiri dalam pesawat, ia juga memesan makanan vegetarian untuk istrinya dan makanan tanpa garam untuk dirinya sendiri. Mengenai akomodasi, ia memesan sebuah kamar dengan pemandangan pantai di depan kamarnya dan dengan sebuah kamar mandi menggunakan bathtub.

Dalam kurun waktu 10 menit, silahkan catat pesanan – pesanan tersebut sesuai dengan kebijakan perusahaan dan uraian yang diberikan oleh pelatih anda.
Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 12

Permintaan khusus dicatat dengan jelas dan secara akurat sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Gunakanlah arsip pelanggan yang anda buat untuk Nona Lia pada tugas 10, laksanakan tugas berikut ini :

Mengenai penerbangan Nona Lia memesan makanan tanpa garam untuk dua orang.

Mengenai akomodasi di Mandarin Singapura ia lebih suka sebuah kamar di pusat menara dan dengan menggunakan sebuah kamar mandi berisi shower.

Dalam kurun waktu 10 menit, silahkan catat pesanan – pesanan tersebut sesuai dengan kebijakan perusahaan dan uraian yang diberikan oleh pelatih anda.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 13

Uraian Pembayaran dicatat secara akurat

Dengan menggunakan arsip pelanggan yang telah anda buat untuk keluarga Tuan Wijaya, dalam jangka waktu 10 menit tambahkan uraian pembayaran berikut ini pada kartu reservasi:

- Pembayaran untuk tiket pesawat :
Jakarta-Denpasar pada Garuda adalah USD 91/orang
- Pembayaran akomodasi di Sheraton Lagoon Hotel adalah 203 per kamar/malam, extra bed (tempat tidur tambahan) USD 25
Sarapan pagi adalah USD 15 per orang

Dalam jangka waktu 10 menit, catat informasi ini sebagaimana akan diberikan kepada pelanggan secara langsung misalnya faks, dikirim dengan surat. Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 14

Uraian Pembayaran dicatat secara akurat

Dengan menggunakan arsip pelanggan yang telah anda buat untuk keluarga Nona Lia, dalam jangka waktu 10 menit tambahkan uraian pembayaran berikut ini pada kartu reservasi:

- Pembayaran untuk tiket pesawat :
Jakarta-Singapura pada Garuda adalah USD 162/orang
Singapura-Hongkong pada Garuda adalah USD 600/orang
Hongkong-Jakarta pada Garuda adalah USD 650/orang
- Pembayaran akomodasi :
di Mandarin Hotel adalah SID 177 per kamar/malam
Sarapan pagi adalah SID 21/ orang
Di Excelsier Hongkong HKD 115/kamar/malam
Sarapan HKD 80/orang
- Pembayaran untuk tur di Singapura SID 25/orang

Dalam jangka waktu 10 menit, catat informasi ini sebagaimana akan diberikan kepada pelanggan secara langsung misalnya faks, dikirim dengan surat. Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 9

Uraian – Uraian dikonfirmasi dan disetujui dengan pelanggan

Merujuk pada tugas 13, lakukan tugas ini dalam jangka waktu 15 menit
Buat percakapan melalui telepon dengan Tuan Indra Wijaya mengenai reservasi ini.

Terangkan semua keterangan – keterangan reservasi kepada Tuan Wijaya. Mintalah kepadanya untuk mengkonfirmasi dan memberikan persetujuan secara langsung.

Tindak lanjuti hal ini dalam bentuk konfirmasi tertulis.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 16

Uraian – Uraian dikonfirmasi dan disetujui dengan pelanggan

Merujuk pada tugas 14, lakukan tugas ini dalam jangka waktu 15 menit
Buatlah sebuah faksimili untuk Nona Lia mengenai reservasinya, akinkan semua keterangan tercatat dengan baik.

Mintalah kepadanya untuk mengkonfirmasi dan menyetujui hal tersebut

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 17

Sebuah reservasi dilengkapi dan diarsipkan dalam suatu cara yang menjamin akses dan interpretasi yang mudah bagi yang lainnya.

Simulasikan catatan arsip – arsip yang disiapkan untuk standar industri bagi setiap reservasi berikut :

- Tuan Indra Wijaya
- Nona Lia

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 18

Pembayaran yang diterima dicatat dan diproses secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan.

Dalam jangka waktu 10 menit, laksanakan dan catat informasi berikut ini pada kartu reservasi Tuan Wijaya sesuai dengan kebijakan perusahaan, sebagaimana diterangkan pelatih anda.

Hari ini 6 Sept 2000 Tuan Wijaya ingin melakukan pembayaran untuk akomodasi dan tiketnya.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 19

Pembayaran yang diterima dicatat dan diproses secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan.

Dalam jangka waktu 10 menit, laksanakan dan catat informasi berikut ini pada kartu reservasi Nona Lia sesuai dengan kebijakan perusahaan, sebagaimana diterangkan pelatih anda.

Hari ini 24 Sept 2000 Nona Lia ingin melakukan pembayaran untuk tiket, tur dan akomodasinya.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik.

Tugas 20

Pembatalan dan Pemberian alternatif dicatat secara akurat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan.

Merujuk pada tugas 1, berikan informasi kepada pelanggan anda tentang hal berikut :

Tuan Indra Wijaya ingin mengadakan perubahan reservasi. Saudara perempuannya Nona Rina Wijaya akan ikut bersama mereka dalam perjalanan menuju Denpasar. Ia akan ikut dalam reservasi yang sama. Ia akan bergabung dengan pemesanan pesawat yang sama. Tetapi kondisi kamar dirubah menjadi 1 double dan 1 twin, tidak lagi 1 double dan extra bed di hotel yang sama.

Dalam waktu 30 menit informasikan kepada pihak hotel dan penerbangan mengenai perubahan ini melalui faksimili.

Catatlah perubahan – perubahan ini dan perubahan jumlah pembayaran pada kartu reservasi sesuai dengan kebijakan perusahaan sebagaimana diuraikan oleh pelatih anda.

Informasikan kepada pelanggan tentang kondisi terakhir reservasi tersebut melalui faksimili.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik

Tugas 21

Pembatalan dan Pemberian alternatif dicatat secara akurat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan.

Merujuk pada tugas 2, berikan informasi kepada pelanggan anda tentang hal berikut :

Nona Lia ingin membatalkan pesawat Singapura-Hongkong pada tanggal 15 Okt 2000 dan akomodasi di Exelsior Hongkong.

Jadi, reservasi terakhir akan menjadi Jakarta-Singapura-Jakarta, berangkat tanggal 8 Oktober 2000 dengan GA 858. Mereka kembali ke Jakarta pada tanggal 14 Okt 2000 dengan penerbangan Garuda nomor pesawat GA 861, berangkat jam 17.00 dan tiba jam 22.20. Reservasi lainnya ditegaskan tidak ada perubahan.

Dalam waktu 30 menit informasikan kepada pihak hotel dan penerbangan mengenai perubahan ini melalui faksimili.

Catatlah perubahan – perubahan ini dan perubahan jumlah pembayaran pada kartu reservasi sesuai dengan kebijakan perusahaan sebagaimana diuraikan oleh pelatih anda.

Informasikan kepada pelanggan tentang kondisi terakhir reservasi tersebut melalui faksimili.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik

Tugas 22

Departemen – departemen dan rekan – rekan yang terkait diberikan informasi mengenai keperluan umum atau khusus bagi pelanggan dan uraian reservasi

Tuan Smith adalah seorang pelanggan yang cacat, ia ingin membuat sebuah reservasi kelas ekonomi Jakarta-Surabaya-Jakarta pada tanggal 10 Okt 2000 dengan pesawat Garuda. Jika memungkinkan ia meminta pesawat pagi dan kembali ke Jakarta tanggal 15 Okt 2000 dengan Garuda sore hari (kelas ekonomi). Dalam penerbangannya ia meminta WCHR (kursi roda).

Informasikanlah kepada departemen – departemen dan rekan – rekan terkait tentang keterangan reservasi diatas.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik

Tugas 23

Reservasi statistik yang relevan dikumpulkan secara akurat sesuai permintaan

Berdasarkan informasi yang berisi system arsip bahwa pelatih anda akan menjadikan anda bisa mengerjakan, ASSEMBLE statistik reservasi pada setiap hal berikut :

- Pesawat antara Jkt-Dps-Jkt, Singapura-Jkt, Jakarta-Sydney-Jkt
- Akomodasi di Jakarta, Denpasar, Singapura, Hongkong

Perlihatkanlah bahwa statistik anda benar – benar akurat

Kumpulkan statistik ini sesuai dengan kebijakan perusahaan, sebagaimana yang diterangkan pelatih anda.

Biarkan pelatih anda mengevaluasi kemampuan anda dan memberikan umpan balik

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 mengidentifikasikan 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 Menerima dan Memproses Reservasi

Metoda pengumpulan data yang disarankan
Penilaian pelaksanaan praktek di lingkungan kerja termasuk mengobservasi siswa: <ul style="list-style-type: none">• Interaksi dengan pelanggan• Menyelesaikan proses – proses yang menunjukkan pengetahuan jaringan – jaringan industri yang berhubungan (misalnya hubungan – hubungan untuk situasi/keadaan yang diberikan)
Keterangan pihak ketiga/pencakupan dokumentasi fakta dapat diperoleh dari : <ul style="list-style-type: none">• Laporan kawan atau Supervisor (tertulis atau lisan)• Rincian pelatihan sebelumnya, pengalaman kerja• Laporan pelanggan (tertulis atau lisan)• Salinan arsip reservasi / print out yang dibuat oleh calon
Dalam penilaian praktek, aktifitas – aktifitas yang diperagakan dapat digunakan untuk mengizinkan para siswa untuk menyediakan bukti keterampilan melalui demonstrasi praktek, sebagai contoh : <ul style="list-style-type: none">• Rancanglah sebuah suasana kantor pariwisata yang cocok untuk konteks kerja (idealnya, konteksnya mencakup beberapa industri yang berbeda) yang mengizinkan para calon untuk menyelesaikan tugas yang bervariasi dan berlipat ganda sebagaimana disyaratkan dalam dunia kerja (hendaknya diterapkan jangka waktu yang sesungguhnya bagi industri).• Memproses reservasi – reservasi yang berlipat ganda pada system yang diperagakan untuk permintaan pelanggan yang dikhususkan dan dalam suatu waktu yang dirancang.• Aturan main untuk mendemonstrasikan demonstrasi dalam situasi pelayanan yang sulit.

Contoh Aturan Main, Studi Kasus, Proyek

Tugas penilaian 1

Pilih dua usaha pariwisata yang membuat reservasi dari pelanggannya (pengelola tur, pengelola kendaraan, kereta api, hotel, penerbangan, penjual jasa wisata, pengelola tur dalam negeri). Selesaikanlah prosedur – prosedur yang digunakan oleh usaha – usaha tersebut untuk menangani reservasi/pesanan – pesanan dari para pelanggannya. Pertimbangkan pertanyaan berikut :

- Usaha apakah itu dan siapa pelanggannya
- Bagaimana ketersediaan reservasi tersebut dibentuk ketika reservasi tersebut diminta
- Keterangan – keterangan pelanggan yang bagaimana yang diminta agar bisa membuat reservasi
- Bagaimana permintaan khusus itu ditangani dan dicatat
- Bagaimana informasi reservasi tersebut dicatat
- Informasi pembayaran yang bagaimana yang dibutuhkan pada saat mengadakan pemesanan
- Informasi reservasi yang bagaimana yang perlu ditunjukkan kepada rekan – rekan atau departemen lain, dan bagaimana hal itu dilakukan
- Informasi/dokumen yang ditindaklanjuti yang perlu dikirim ke pelanggan

Buatlah langkah – langkah sederhana tentang pemeriksaan berkas reservasi untuk dua usaha pilihan anda.

Tugas penilaian 2

Anda bekerja pada pusat reservasi penerbangan. Dalam jangka waktu 30 menit anda perlu merespon hal – hal berikut :

- Sebuah reservasi membutuhkan pesawat yang paling murah untuk pulang pergi antara kota anda dan Surabaya untuk sebuah keluarga meliputi dua orang dewasa, seorang bayi dan seorang anak berumur 6 tahun. Oleh karena pemberangkatannya pada pesawat yang berangkat paling awal dalam 3 hari, kembali seminggu berikutnya. Diperlukan sebuah kursi roda untuk seorang perempuan dewasa tersebut.
- Sebuah reservasi membutuhkan pesawat kelas ekonomi untuk barang jurusan Jkt-Yog-Jkt pada hari yang sama. Berangkat dengan pesawat pertama kembali dengan pesawat terakhir. Menyewa mobil juga dibutuhkan (mobil disewa setengah dari waktu sewa yang sebenarnya).
- Sebuah permintaan informasi mengenai waktu dan pilihan pesawat menuju Ujung Pandang dari Surabaya pada hari Senin, Rabu dan Jumat (pelanggan mengharap informasi tersebut disampaikan melalui faks)
- Sebuah reservasi yang meminta kelas bisnis untuk jadwal perjalanan 7 hari lagi dimana penumpang tersebut melakukan perjalanan setiap hari pada pesawat yang berangkat paling awal dan membutuhkan akomodasi berbintang lima untuk satu malam di setiap kota. Jadwal perjalanannya adalah Jkt-Sub-Dps-UPG-MDC-Jkt.
- Seorang pelanggan yang marah menanyakan mengapa ia belum menerima jadwal perjalanan yang telah dijanjikan melalui faks (perlu diisi nama pada aktifitas ini).

Contoh ini juga bisa digunakan untuk menilai unit PARUJPFPG06C Mengoperasikan Sistem Reservasi dengan Komputer

Pertanyaan hendaknya terfokus pada :

Teknik dan Proses

Tugas penilaian 3

Terangkan bagaimana anda akan menggunakan informasi yang terdapat dalam profil pelanggan untuk membantu membuat sebuah reservasi.

Penunjang Ilmu Pengetahuan

Tugas penilaian 4

Keterangan/uraian apa yang dibutuhkan tentang pelanggan ketika mencatat sebuah reservasi?

Tugas penilaian 5

Terangkan apa yang dimaksud dengan daftar tunggu, sesuai permintaan dan bebas jual.

Tugas penilaian 6

Siapakah pelanggan yang umumnya membuat reservasi dengan tur pada jasa penjual wisata?

Ceklist yang disarankan bagi penilai untuk

Menerima dan Memproses Reservasi

Nama calon:

Nama penilai:

Apakah calon telah memberikan bukti yang cukup yang menunjukkan bahwa dia dapat:

Catatan

Terapkan ketrampilan dan pengetahuan yang secara khusus mempunyai kaitan dengan unit lain :

- Unit mendukung penampilan yang efektif di semua unit yang lain.

Mendemonstrasikan pengetahuan:

- Jelaskan prinsip-prinsip yang mendukung kepedulian budaya.
- Jelaskan kelompok budaya yang berbeda dalam masyarakat Indonesia
- Kenali aspek-aspek kunci tentang budaya Indonesia
- Jelaskan ciri-cir berbagai kelompok turis internasional (yang sesuai dengan sector/tempat kerja seseorang)
- Susun prinsip-prinsip kesempatan berusaha yang seimbang dan antoi diskrimansi seperti yang diterapkan terhadap seseorang di tempatkerja.

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

- Tidak dapat diterapkan untuk unit ini tetapi penilaian harus terpadu dengan penampilan ketrampilan teknis.

Rencana dan mengatur aktivitas secara efektif :

- Komunikasi dengan orang yang berbicara dengan lain bahasa dalam situasi yang mendesak.

Bekerja dan komunikasi dengan kolega dan pelanggan:

- Perlakukan pelanggan dan kolega dari kelompok budaya yang berbeda dengan hormat dan kepekaan.
- Pertimbangkan perbedaan budaya baik dengan komunikasi verbal atau non verbal
- Gunakan gerakan tubuh yang tepat atau kat-kata yang mudah dalam bahasa orang lain dimana terdapat hambatan berbahasa.
- Dapatkan bantuan dalam komunikasi budaya-silang dari orang lain, organisasi atau referensi ketika dibutuhkan.

<p>Tanggapi masalah-masalah yang terjadi dalam aktivitas kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kenali hal-hal yang menyebabkan konflik atau kesalahpahaman di tempat kerja. ▪ Kenali perbedaan budaya yang menyebabkan kesulitan atau kesalahpahaman. ▪ Cari penyelesaian yang lain, pertimbangkan budaya. ▪ Carilah bantuan dari ketua tim yang berkaitan dengan kesulitan budaya silang. 	
<p>Padukan prosedur kesehatan, keamana dan pengamanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kenali situasi dimana perbedaan budaya mungkin mempunyai implikasi kesehatan dan keamanan di tempat kerja. 	

Lembar Penilaian Kompetensi

Unit: PARUJPFPG04C

Menerima dan Memproses Reservasi

Nama siswa:

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: