

# Menyiapkan dan Menyajikan Informasi pada Tur

**Kode Unit: PARUJPFTG06C**

Standar Kompetensi

Materi Pendukung Bagi Pengajar dan Siswa

Tugas-tugas Penilaian

## Ucapan terima kasih

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

Perhimpunan Biro Perjalanan Seluruh Indonesia (ASITA)

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)

Perhimpunan Pengelola Konferensi Profesional Indonesia (SIPCO)

Asosiasi Kongres dan Konvensi Indonesia (INCCA)

Asosiasi Objek Wisata Indonesia (PUTRI)

Departemen Kebudayaan dan Pariwisata (Depbudpar)

Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Departemen Pendidikan Nasional

Australian National Training Authority (ANTA)

Australian Agency for International Development (AusAID)

Tourism Training Australia (TTA)

PT. Abacus Distribution Systems Indonesia



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

Ade Soemantri	Lisia Apriyani, SE, Akt
AA. Gede Oka Geria, SS	Maharani Leksmono, SE
Agung DS Daniswara	Mahfuddin Akhyar
Alex Kahu Lantum, Drs., M.S	Melly Selibulgani
Amrullah, Drs	Misbach Malik
Arief Faizal Rachman	MT Sirait
Bambang Gunardjo, BA	Muchlis Anwar
Beatrix L.L.R Marbun	Nani Harsojo
Budi A. Sambas, S.Pd	Ni Ketut Citra Yuni, SS
Dedi Supriyadi	Nila K. Hidayat, SE
Diah Utari B.R., Dra., M.Si	Nurrohmat
Diksa Kuntara, SE	Pisa Ramli
Djamang Ludiro, Drs	R. Felix Hadimulyanto
Edi Kustanto, Drs., MM	Rina Arlianti
Efrin I. Panhar, Drs	Rina Suprina, Dra
Eleanore Lanny	Rochmani Dwiastuty S, S.Pd
Elizabeth Pujianti	Rubiyanto, P., Drs, MM
Erick Y. Pasaribu, BA	Rukiah
Ety 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

<b>Unit No.</b>	<b>Judul Unit</b>	<b>Hal.</b>
1	Pengantar Pendahuluan	1
2	Panduan untuk Pengajar	6
3	Standar Kompetensi	10
4A	Rencana Isi	14
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	25
4C	Materi Pendukung Bagi Pengajar	32
5	Cara Menilai Unit Ini	61

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

<b>Level</b>	<b>Berdasarkan kemampuan menulis/huruf</b>
1	Kemampuan memahami keterkaitan suatu teks yang kompleks dan menterjemahkan /interpretasi yang rinci dari informasi lisan maupun tertulis.

<b>Level</b>	<b>Berdasarkan kemampuan berhitung/angka</b>
2	Kemampuan menguji, menginterpretasikan dan menerapkan konsep-konsep matematika yang kompleks dalam rangkaian konteks yang terbatas.

# Bagian 1 Pengantar Panduan

Selamat datang di panduan ini

Panduan ini menggunakan pelatihan berbasis kompetensi untuk mengajarkan keterampilan yang diperlukan di dunia kerja. Pelatihan ini berdasarkan kompetensi standar yakni pernyataan tentang keterampilan, pengetahuan, sikap yang diperlukan untuk satu pekerjaan tertentu yang sudah disetujui secara nasional. Penekanan utama adalah pada apa yang bisa dilakukan seseorang sebagai hasil pelatihan. Salah satu ciri terpenting dari pelatihan berdasarkan kompetensi adalah terfokus pada melatih seseorang untuk pekerjaan nyata di tempat kerja.

Panduan ini akan membantu anda mengajar, menyiapkan aktifitas dan penilaian berpusat pada siswa sejalan dengan standar kompetensi yang berjudul Menyiapkan dan Menyajikan Informasi pada Tur.

Unit ini terkait dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk Menyiapkan dan Menyajikan Informasi pada Tur. Ini sangat terkait erat dengan PARUJPF07C Melakukan Kegiatan Penerjemahan.

Unit ini Sangat terkait erat dengan unit-unit berikut:

- PARUJPF01C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata.
- PARUJPF03C Menjual Produk dan Jasa Pariwisata.
- PARUJPL09C Menyiapkan Penawaran Harga.

Penyampaian dan pengujian terkombinasi bisa juga dilakukan dengan unit ini.

Kehatia-hatian harus ada ketika mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan bagian ini. Untuk pelatihan pra kejuruan murni, lembaga harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan serangkaian industri tampak ada bias dalam konteks pribadi. Deretan variable akan membantu untuk pekerjaan ini. Untuk penyampaian materi khusus sektor tertentu pelatihan sebaiknya dirancang untuk memenuhi kebutuhan sector tersebut.

Para Pelatih sebaiknya menyusun sesi penyampiannya sesuai dengan :

- Kebutuhan peserta pelatihan
- Persyaratan yang dibutuhkan organisasi mereka
- Waktu yang tersedia bagi pelatihan

Situasi Pelatihan

Sebuah panduan untuk strategi penyampaian, termasuk rencana materi, untuk pelatih sudah tersedia. Isi atau materi yang dianjurkan menunjukkan kebutuhan apa saja yang harus tercakup dalam program ini untuk mencapai standar kompetensi.

Strategi penyampaian yang akan digunakan dan cara penilaian yang tersedia dalam unit ini tidak berlaku mutlak dan sebaiknya digunakan sebagai pedoman saja. Pelatih didorong untuk memakai pengetahuan industri mereka, serta pengalaman mereka, contoh-contoh dan produk-produk lokal untuk menyesuaikan materi pengajaran atau mengembangkan sumber pelajarannya, agar dapat memastikan relevansi pelatihan ini.

## Definisi



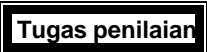

Dalam materi pengajaran, seorang individu yang ingin mencapai kompetensi disebut sebagai siswa. Dalam situasi pelatihan anda sendiri, orang ini mungkin saja dianggap sebagai murid, pelajar, atau peserta. Demikian juga, seseorang yang mengajarkan kompetensi ini disebut sebagai seorang pelatih. Ditempat pelatihan anda, orang seperti ini mungkin disebut seorang guru, mentor, fasilitator atau supervisor.

## Berapa Lama kompetensi ini tercapai

Dalam Pelatihan berbasis kompetensi, fokusnya adalah harus tercapainya suatu kompetensi, tidak sekedar memenuhi atau menghabiskan satu waktu tertentu, karena setiap peserta akan menempuh waktu yang berbeda untuk menjadi kompeten dalam suatu keterampilan tertentu.

## Simbol-Simbol

Dalam Paket ini terdapat beberapa simbol, berikut ini adalah arti simbol-simbol tersebut:

Simbol	Maksud
	<b>Handout = Lembaran</b> untuk para siswa
	<b>Overhead Transparency = (Lembaran tranparansi</b> yang dapat digunakan dengan alat overhead projector (OHP) , dapat juga ditulis pada papan tulis atau lembaran kertas pada 'flipchart' .
	<b>Assessment Task = Lembaran Kerja Siswa</b> yang harus dikerjakan siswa untuk penilaian.
	<b>Task = Lembaran Tugas yang harus diselesaikan oleh siswa.</b>

## Daftar kata-kata

### **Access and Equity = dapat diikuti segala golongan**

Pelatihan dapat diikuti semua orang tanpa melihat umur, jenis kelamin, sosial budaya, agama ataupun latar belakang pendidikan.

### **Assessment = penilaian**

Proses formal yang memastikan bahwa pelatihan yang diadakan memenuhi syarat standar yang ditentukan sector industri. Proses ini akan dilakukan oleh seorang Penilai yang sudah pakar dalam hal mengevaluasi bidang-bidang seperti ini secara nasional dalam struktur yang telah disetujui

**Competent = kompeten/mampu**

Mampu melakukan pekerjaan dan memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan secara efektif di tempat kerja berdasarkan standar-standar yang telah disetujui.

**Competency-Based Training = Pelatihan berdasarkan kompetensi**

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

**Critical Aspects of Assessment = Aspek-aspek penting dalam penilaian**

Menerangkan inti sebuah penilaian dan hal-hal kunci saat melakukan penilaian.

**Context of Assessment = Kontek penilaian**

Menerangkan dimana, bagaimana dan dengan metoda apa penilaian dilakukan.

**Elements = Elemen -elemen**

Keterampilan-keterampilan yang akhirnya membentuk sebuah unit kompetensi.

**Evidence Guide = Bukti-bukti pedoman**

Pedoman bagaimana sebuah unit dapat dinilai.

**Fair = Adil**

Tidak merugikan beberapa kandidat/siswa tertentu

**Flexible = fleksibel/ mudah disesuaikan**

Diakui bahwa cara mengajar dan menilai kinerja berdasarkan sistim kompetensi tidak dapat dilakukan dengan hanya satu pendekatan saja.

**Formative Assessment = Penilaian formatif**

Penilaian yang dilakukan sewaktu-waktu selama pelatihan. Penilaian semacam ini menolong para siswa untuk memastikan bahwa sebuah proses belajar memang sudah/sedang terjadi, penilaian semacam ini juga dapat memberi umpan balik pada siswa atas kemajuan pelajaran/pelatihan mereka.

**Key Ability = Kemampuan kunci**

Kemampuan-kemampuan yang mendasari segala macam kinerja, yang dimaksud kinerja adalah mengumpulkan, menganalisa, mengorganisir ide-ide serta informasi, mengkomunikasikan ide-ide serta informasi, merencanakan dan mengorganisir kegiatan, bekerjasama dengan orang lain dalam kelompok, memecahkan persoalan, menggunakan teknologi, menggunakan ide-ide dan teknik matematika.

Berikut ini kemampuan-kemampuan dinilai pada tingkat yang berbeda:

Tingkat kemampuan yang harus dilakukan untuk mencapai kemampuan ini	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan tapi masih haus dibimbing oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas-tugas yang lebih kompleks dengan cara bekerja sendiri. Penyelia hanya akan memeriksa saat tugas sudah diselesaikan.
3	Dapat melakukan aktifitas-aktifitas yang kompleks/sulit dan aktifitas tidak rutin, memotivasi diri sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.

### **Linkages to Other Units = Hubungan dengan unit-unit lain**

Menerangkan peran unit dan tempatnya dalam satu set kompetensi penuh yang telah ditentukan oleh industri bersangkutan. Memberi pedoman unit-unit mana yang dapat dievaluasi/dinilai bersama.

### **National Competency Standards = Standar Kompetensi Nasional**

Pernyataan yang telah disetujui secara nasional tentang keterampilan dan pengetahuan bahwa manusia perlu bekerja dan standar kinerja seseorang memang dibutuhkan.

### **Performance Criteria = Kriteria unjuk kerja**

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

### **Qualified Assessor = Penilai yang memenuhi syarat**

Seseorang yang memang memenuhi syarat untuk menjadi penilai

### **Range of Variables = Deretan Variabel**

Deretan rincian berbagai konteks yang dapat diterapkan pada unit tertentu. unit.

### **Reliable = Dapat dipercaya**

Memakai metode-metode 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 = Standarisasi dan Lembaga Sertifikasi**

Departemen Tenaga Kerja telah memberikan kekuasaan kepada ASITA dan PHRI untuk memberikan sebuah badan atau institusi untuk Standarisasi dan Sertifikasi Kompetensi untuk para pekerja Indonesia dalam industri pariwisata hotel dan restoran. Lembaga ini akan mengembangkan standar kompetensi dan sistem informasi untuk standar kompetensi dan juga akan melakukan penilaian dan sertifikasi terhadap kompetensi para pekerja pekerja Indonesia di bidang industri pariwisata.

### **Summative Assessment = Penilaian Sumatif**

Penilaian yang akan dilakukan setelah siswa menyelesaikan pelatihan satu unit kompetensi untuk memastikan bahwa siswa telah mencapai satu kriteria unjuk kerja yang diinginkan.

**Underpinning Skills and Knowledge = Keterampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai**

Menerangkan keterampilan dan pengetahuan apa yang diperlukan untuk menjadi kompeten pada satu tingkat tertentu.

**Unit descriptor = Unit penjelasan**

Menjelaskan secara umum tentang kompetensi standar.

**Valid = Berlaku**

Keputusan pada fakta dan criteria yang sama akan menghasilkan penilaian yang sama walaupun para penilainya berbeda.



## Bagian 2 Panduan untuk Para Pengajar/Pelatih

Komptensi standar adalah pernyataan tentang tiga komponen terkait yaitu keterampilan, pengetahuan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan tertentu secara efektif.

Deretan aktifitas pelatihan yang telah diusulkan untuk menyampaikan kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- Tugas-tugas praktis
- Proyek-proyek dan tugas
- Studi kasus
- Ceramah/kuliah
- Video dan referensi
- Aktifitas kelompok/tugas kelompok
- Permainan peran dan simulasi.

Sebaiknya para pelatih dapat memilih strategi-strategi yang pantas untuk kompetensi yang diajarkan, situasi dan kebutuhan yang diperlukan siswa. Misalnya bila tidak dapat melakukan praktek kerja nyata, maka simulasi yang berbeda-beda dan juga permainan peran dalam pengajaran juga dapat dilakukan untuk menggantikannya.

### Peran Pelatih/Pengajar

Salah satu peran pelatih adalah memastikan adanya pelayanan standar tinggi melalui pelatihan yang efektif. Untuk melatih peserta dalam komptensi ini anda harus kompeten dalam semua aspek kompetensi ini.

Untuk memastikan apakah diri anda siap untuk mengajar dan bekerja sebagai pelatih kompetensi terhadap siswa-siswa/peserta pelatihan, sebaiknya menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

- Seberapa percaya dirikah Anda tentang pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengajar setiap elemen pada paket pelatihan ini?
- Apa ada informasi atau peraturan baru yang perlu anda ketahui sebelum mulai dengan pengajaran anda?
- Apa anda cukup percaya diri untuk mendemonstrasikan tugas-tugas praktis dalam paket program ini?
- Apakah anda dapat menjelaskan dengan seksama tentang pengetahuan-pengetahuan yang menjadi dasar utama pelatihan standar kompetensi yang akan dibutuhkan para siswa agar mereka dapat melakukan tugas mereka dengan baik?
- Apakah pengetahuan anda cukup untuk mengetahui ruang lingkup situasi industri yang dapat diterapkan oleh kompetensi?
- Apakah anda sadar sejauh mana keterampilan bahasa, pengetahuan membaca dan menghitung yang harus didemonstrasikan para siswa saat mengikuti pelatihan standar kompetensi?
- Apakah sudah Anda perkirakan tentang apa saja yang harus diterobos dan isu persamaan hak apa saja yang harus direncanakan dalam mengajar program pelatihan ini?

Dari sudut pandang penilaian /evaluasi, di sepakati bahwa sikap terintegrasi dengan penilaian keterampilan dan pengetahuan yang sudah tercantum dalam standar kompetensi tertentu.

## **Peraturan-Peraturan**

Sebaiknya pengajar mengetahui dan sadar bahwa terdapat beberapa peraturan-peraturan dan pedoman yang berdampak pada program yang akan dilakukan secara operasional, dan memastikan bahwa siswa-siswa Anda mematuhi.

## **Alat/Media pengajaran yang dibutuhkan untuk mengajar kompetensi ini**

Fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan untuk mengajar teori

Tempat/ruang kelas untuk mengajar siswa, papan tulis, overhead projector, layar overhead projector, flip chart, kertas untuk flip chart.

### **Kebutuhan khusus untuk mengajar:**

Tidak ada

## **Sumber informasi diperoleh dari:**

Sumber dari informasi juga dapat terdiri dari kategori tersebut di bawah ini:

- Judul: Tourism an Introductory Text, 3<sup>rd</sup> Edition
- Pengarang: Sharron Dickman
- Penerbit: Hodder Education
- Tahun Terbit: 1997
- Tempat Penerbitan: Sydney, Australia
- ISBN No: 0-733-60677-6
  
- Judul: Principles of Tourism
- Pengarang: Christine N, French; Stephen J.C. Smith and Allan Collier
- Penerbit: Longman Australia Pty Ltd.
- Tahun Terbit: 1995
- Tempat Penerbitan: Melbourne, Australia
- ISBN No: 0-582-90981-3

Travel Indonesia Magazine

Publisher: PT. Travia Duta

Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006

Fax: (62 21) 38406143

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

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

Asosiasi Biro Perjalanan Wisata Indonesia (ASITA)  
Komp Golden Plaza Blok A/30  
Jl RS Fatmawati No 15, Jakarta  
Telp: (021)-7590-0094-95  
Fax: (021)-7507-537

(Yayasan Organisator Konperensi Profesional Indonesia)  
Setia Travel  
Jl H.Anshari No 33 B Jakarta  
Telp: (021)-6385-8611  
Fax: (021)-6386-4182

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

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

### **Situs Internet**

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/>

Andapun dapat menambah daftar Anda sendiri untuk sumber-sumber penting yang berhubungan dengan pelatihan program kompetensi ini.

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

Perlunya meningkatkan keterampilan dan pengetahuan Anda sendiri

Karena situasi industri ini yang sering berubah, sebaiknya para pengajar lebih sering meninjau kembali dan memperbaharui sumber-sumber materi pengajaran dan tetap memelihara pengetahuannya tentang apa saja yang dilakukan di industri pariwisata saat ini.

## 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 criteria unjuk kerja dan elemen-elemennya dalam pelatihan ini.
- Memastikan bahwa anda sebagai pelatih, telah mencakup seluruh criteria unjuk kerja dan elemen-elemennya bila mengevaluasi tugas siswa.

### Judul Unit

Menyiapkan dan Menyajikan Informasi pada Tur.

### Penjabaran Unit

Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk menyiapkan dan menyajiakn komentar tur. Unit ini sangat terkait erat dengan bagian PARUJPFTG07C Melakukan Kegiatan Penterjemahan.

Elemen	Kriteria Unjuk Kerja
<b>01 Menyiapkan informasi untuk disampaikan kepada tamu</b>	<p>1.1 Informasi diseleksi dan disiapkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1.1.1 Asal usul geografis.</li><li>1.1.2 Latar belakang sejarah dan budaya.</li><li>1.1.3 Usia.</li><li>1.1.4 Tingkat Pendidikan.</li><li>1.1.5 Minat-minat khusus.</li><li>1.1.6 Pemenuhan permintaan tamu.</li></ul> <p>1.2 informasi dipilih dan dan ditat sesuai dengan rute dan program perjalanan.</p> <p>1.3 Bila komentarnya akan disajikan dalam sebuah tur yang panjang, tema dan informasi harus konsisten dan tidak berulang-ulang.</p> <p>1.4 Komentar dibuat mengikuti prosedur yang sudah mapan/tetap untuk memudahkan penyampaian.</p>
<b>02 Menyajikan Komentar kepada tamu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Informasi yang disajikan, t erbaru, akurat dan relevan.</li><li>2.2 Kedalaman dan keluasan informasi yang disajikan pas dengan kebutuahn khusus tamu.</li><li>2.3 Penyampaioan tur harus menunjukkan kepekaan terhadap masyarakat dan budaya.</li><li>2.4 Presentasi/penyampaian tur mengkombinasikan hiburan dan</li></ul>

	<p>pembelajaran.</p> <p>2.5 Bahasa yang digunakan tepat sesuai dengan kebutuhan tamu.</p> <p>2.6 Tehnik-tehnik presentasi digunakan untuk meningkatkan kesenangan tamu termasuk:</p> <p>2.6.1 Humor;</p> <p>2.6.2 Bahasa tubuh;</p> <p>2.6.3 tehnik suara;</p> <p>2.6.4 cerita dan anekdot.</p> <p>2.6 Peralatan digunakan dengan baik selama presentasi.</p>
<b>03 Berinteraksi dengan tamu</b>	<p>3.1 Keikutsertaan/Partisipasi tamu juga dibentuk.</p> <p>3.2 Pertanyaan dan umpan balik diharapkan banyak dari tamu.</p> <p>3.3 Pertanyaan –pertanyaan dijawab dengan sopan dan dengan benar, jika mungkin, semua peserta tur dengar dengan mengulang pertanyaan dan jawabannya terdengar oleh semua.</p> <p>3.4 Bila jawaban atas pertanyaan tidak diketahui, tawaran untuk menjawabnya pada session berikut harus diberikan atau tamu ditunjukkan sumber informasi lain.</p>

## Deretan Variabel

Bagian ini berlaku untuk semua sektor industri pariwisata yang berkaitan luas dengan berbagai jenis produk dan jasa dari semua bagian industri pariwisata.

Sistem informasi produk bisa manual atau otomatis.

Ingatlah bahwa unit ini tidak dimaksudkan untuk mencakup interpretasi rinci tentang informasi tarif pesawat udara. Ini bisa diperoleh pada unit lain.

Sumber-sumber informasi produk bisa mencakup tapi tidak terbatas pada:

- Brosur
- Timetables
- Komputer
- Lembaran-lembaran tarif
- Tarif resmi
- Produk bis mencakup tapi tak terbatas pada :
- Transportasi
- Perubahan Jenis produk
- Kapal Pesiar
- Akomodasi
- Attraksi (Alam dan bangunan)
- Even even yang khas
- Aktifitas-aktifitas rekreasional
- Fasilitas konferensi/pertemuan
- Makanan dan minuman/katering
- Jasa penukaran uang dan perbangkan.

## **Pengetahuan dan Ketrampilan dasar**

Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti keterampilan dan pengetahuan dalam bidang-bidang diperlukan:

- Katagori utama dari produk wisata.
- Istilah dan singkatan yang biasa dalam hubungannya dengan katagori produk utama pariwisata.
- Prosedur-prosedur umum yang terkait dengan katagori produk utama pariwisata.
- Isu-isu hukum tertentu yang terkait dengan katagori produk wisata.

## **Konteks penilaian/pengujian**

Unit ini bisa dinilai pada waktu/tempat kerja atau diluar tempat kerja. Penilaian harus mencakup suatu demosntrasi, ditambah dengan serangkaian metode untuk menila pengetahuan dasar.

## **Aspek-aspek penting penilaian.**

Fokus tertentu dari unit ini akan tergantung pada sector industri. Program pelatihan pra kejuruan bisa juga dicantumkan sebagai bentuk keseluruhan dari sektor industri.

Carilah:

- Kemampuan menilai dan menginterpretasikan informasi secara benar pada berbagai katagori produk wisata dalam kerangka industri/perusahaan yang wajar.
- Pengetahuan tentang istilah dan prosedur produk. Berbagai jenis produk akan bervariasi sesuai dengan sector industri dan tempat kerja.

## **Keterkaitannya dengan Unit/bagian lain**

Ada hubungan yang sangat erat anatar bagian.unit ini dengan unit berikut:

- PARUJPFPG01C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata
- PARUJPFPG03C Menjual Produk dan Jasa Pariwisata
- PARUJPLJP09C Menyiapkan Penawaran Harga

Penyampaian materi maupun pengujian nya bisa digabung /kombinasi.

Kehatiahatian harus ada ketika mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan bagian/unit ini. Untuk pelatihan pra kejuruan murni, lembaga harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan serangkaian industri tanpa ada bias dalam kontek pribadi. Deretan variable akan membantu untuk pekerjaan ini. Untuk penyampaian materi khusus sector tertentu pelatihan sebaiknya dirancang untuk memenuhi kebutuhan sector tersebut.

<b>Kemampuan kemampuan utama/kunci untuk didemonstrasikan dalam unit ini.</b>	<b>Tingkatan Tugas</b>
Mengumpulkan, menata dan menganalisa informasi	2
Menkomunikasikan ide dan informasi	2
Merencanakan dan menata aktivitas-aktivitas	1
Bekerjasama dengan pihak lain Working dalam team.	1
Menggunakan ide dan tehnik-tehnik Matematika.	1
Memecahkan masalah	1
Menggunakan teknologi	1

<b>Tingkat kemampuan yang harus diperlihatkan/demonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini.</b>	
<b>Tingkat</b>	<b>Karakteristik/Tanda-tanda</b>
1	Mengerjakan tugas-tugas rutin dengan prosedur yang sudah baku dan sesuai dengan kemajuan/progress yang dibuat penyelia.
2	Menegerjakan tugas-tugas yang, lebih luas dan lebih kompleks dengan ssecardengan peningkatan kemandirian dalam bekerja. Pekerjaan dicek oleh supervisor/penyelia setelah selesai.
3	Mengerjakan aktivitas kompleks dan non-rutin yang memang diarahkan sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan porang lain.



## Bagian 4 Strategi Penyampaian

### A Isi Perencanaan

Catatan: Dalam penyampaian materi dibawah ini, pelatih, peserta pelatihan dan penilai harus mematuhi semua rincian yang sudah tertuang dalam standar kompetensi.

---

#### 1.1 Informasi diseleksi dan disiapkan untuk memenuhi kebutuhan tamu tertentu menurut:

- 1.1.1 Asal usul geografis
- 1.1.2 Latar belakang sejarah dan budaya
- 1.1.3 Usia
- 1.1.4 Tingkat Pendidikan
- 1.1.5 Minat-minat khusus
- 1.1.6 Pemenuhan permintaan tamu

#### Deretan variabel

- Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti:
  - Iklim
  - Geografi
  - Hewan dan tumbuh-tumbuhan
  - Pendidikan
  - Makanan
  - Cara dan corak hidup
  - Sejarah
  - Budaya
  - Warisan Budaya
  - Pemerintahan dan politik
  - Perbelanjaan
  - Kebiasaan atau adat lokal
  - Fitur-fitur perjalanan tertentu dan fitur lokasi.

#### Pengetahuan dan Keterampilan yang mendasari.

Pengetahuan tentang topik/permasalahan yang sedang disampaikan

#### Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah :

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.

---

## **1.2 Informasi diseleksi dan tiorganisir sesuai dengan rute dan program**

### **Deretan Variabel**

Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti :

- Iklim
- Geografi
- Hewan dan tumbuh-tumbuhan
- Pendidikan
- Makanan
- Cara dan corak hidup
- Sejarah
- Budaya
- Warisan Budaya
- Pemerintahan dan politik
- Perbelanjaan
- Kebiasaan atau adat lokal

Fitur-fitur perjalanan tertentu dan fitur lokasi.

- Informasi praktis dan operasional tentang tur bisa mencakup tapi tak terbatas pada :
  - Fitur-fitur pada tempat pemberhentian tur.
  - Lokasi fasilitas seperti bank, toilet, restaurant dll.
  - Aktifitas tur pilihan.

### **Pengetahuan dan Keterampilan yang mendasari.**

Pengetahuan tentang topik/permasalahan yang sedang disampaikan

### **Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah :**

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.

---

**1.3 Jika komentarnya akan disajikan dalam sebuah tur yang panjang, tema dan informasi arus konsisten dan tidak berulang-ulang.**

**Deretan Variabel**

- Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti :
  - Iklim
  - Geografi
  - Hewan dan tumbuh-tumbuhan
  - Pendidikan
  - Makanan
  - Cara dan corak hidup
  - Sejarah
  - Budaya
  - Warisan Budaya
  - Pemerintahan dan politik
  - Perbelanjaan
  - Kebiasaan atau adat lokal

**Pengetahuan dan Keterampilan yang mendasari.**

Pengetahuan tentang topik/permasalahan yang sedang disampaikan

**Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah :**

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.

---

**1.4 Komentar dibuat mengikuti prosedur yang sudah mapan/tetap untuk memudahkan penyampaian dan waktu penyampaian yang pas.**

**Deretan Variabel**

- Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti :
  - Iklim
  - Geografi
  - Hewan dan tumbuh-tumbuhan
  - Pendidikan
  - Makanan
  - Cara dan corak hidup
  - Sejarah
  - Budaya
  - Warisan Budaya
  - Pemerintahan dan politik
  - Perbelanjaan
  - Kebiasaan atau adat lokal

### **Pengetahuan dan Keterampilan yang mendasari.**

Pengetahuan tentang topik/permasalahan yang sedang disampaikan

#### **Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah :**

Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.

---

## **2.1 Informasi yang disajikan akurat, terkini dan relevan.**

### **Deretan Variabel**

- Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti :
  - Iklim
  - Geografi
  - Hewan dan tumbuh-tumbuhan
  - Pendidikan
  - Makanan
  - Cara dan corak hidup
  - Sejarah
  - Budaya
  - Warisan Budaya
  - Pemerintahan dan politik
  - Perbelanjaan
  - Kebiasaan atau adat lokal

### **Pengetahuan dan Keterampilan yang mendasari.**

Pengetahuan tentang topik/permasalahan yang sedang disampaikan

#### **Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah :**

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
- Kemampuan untuk menggunakan teknik presentasi yang tepat dalam penyampaian komentar.

---

## **2.2 Kedalaman dan keluasan informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan tamu**

### **Deretan Variabel**

- Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti :
  - Iklim
  - Geografi
  - Hewan dan tumbuh-tumbuhan
  - Pendidikan
  - Makanan
  - Cara dan corak hidup
  - Sejarah
  - Budaya
  - Warisan Budaya
  - Pemerintahan dan politik
  - Perbelanjaan
  - Kebiasaan atau adat lokal

### **Pengetahuan dan Keterampilan yang mendasari.**

Pengetahuan tentang topik/permasalahan yang sedang disampaikan

### **Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah :**

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
- Kemampuan untuk menggunakan teknik presentasi yang tepat dalam penyampaian komentar.

---

## **2.3 Penyajian/presentasi memperlihatkan kepekaan terhadap masyarakat dan budaya**

### **Deretan Variabel**

- Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti :
  - Iklim
  - Geografi
  - Hewan dan tumbuh-tumbuhan
  - Pendidikan
  - Makanan
  - Cara dan corak hidup
  - Sejarah
  - Budaya
  - Warisan Budaya
  - Pemerintahan dan politik
  - Perbelanjaan
  - Kebiasaan atau adat lokal

### **Pengetahuan dan Keterampilan yang mendasari.**

Pengetahuan tentang topik/permasalahan yang sedang disampaikan

#### **Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah :**

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
- Kemampuan untuk menggunkan tehnik presentasi yang tepat dalam penyampaian komentar.

---

## **2.4 Presentasi mengkombinasikan hiburan dan belajar**

### **Deretan Variabel**

- Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti :
  - Iklim
  - Geografi
  - Hewan dan tumbuh-tumbuhan
  - Pendidikan
  - Makanan
  - Cara dan corak hidup
  - Sejarah
  - Budaya
  - Warisan Budaya
  - Pemerintahan dan politik
  - Perbelanjaan
  - Kebiasaan atau adat lokal

### **Pengetahuan dan Keterampilan yang mendasari.**

Pengetahuan tentang topik/permasalahan yang sedang disampaikan

#### **Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah :**

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
- Kemampuan untuk menggunkan tehnik presentasi yang tepat dalam penyampaian komentar.

---

## **2.5 Bahasa yang dipakai sesuai dengan tamu.**

### **Deretan Variabel**

- Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti :
  - Iklim
  - Geografi
  - Hewan dan tumbuh-tumbuhan
  - Pendidikan
  - Makanan
  - Cara dan corak hidup
  - Sejarah
  - Budaya
  - Warisan Budaya
  - Pemerintahan dan politik
  - Perbelanjaan
  - Kebiasaan atau adat lokal

### **Pengetahuan dan Keterampilan yang mendasari.**

Pengetahuan tentang topik/permasalahan yang sedang disampaikan

### **Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah :**

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
- Kemampuan untuk menggunakan teknik presentasi yang tepat dalam penyampaian komentar

---

## **2.6 Teknik presentasi digunakan untuk meningkatkan kesenangan tamu. Termasuk:**

- 2.6.1 Humor
- 2.6.2 Bahasa tubuh
- 2.6.3 Teknik suara
- 2.6.4 Cerita dan anekdot.

### **Deretan Variabel**

- Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti :
  - Iklim
  - Geografi
  - Hewan dan tumbuh-tumbuhan
  - Pendidikan
  - Makanan
  - Cara dan corak hidup
  - Sejarah
  - Budaya
  - Warisan Budaya
  - Pemerintahan dan politik
  - Perbelanjaan
  - Kebiasaan atau adat local.

### **Pengetahuan dan Keterampilan yang mendasari.**

Pengetahuan tentang topik/permasalahan yang sedang disampaikan

#### **Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah :**

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
- Kemampuan untuk menggunakan tehnik presentasi yang tepat dalam penyampaian komentar

---

## **2.7 Peralatan digunakan dengan benar waktu presentasi**

### **Deretan Variabel**

- Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti:
  - Iklim
  - Geografi
  - Hewan dan tumbuh-tumbuhan
  - Pendidikan
  - Makanan
  - Cara dan corak hidup
  - Sejarah
  - Budaya
  - Warisan Budaya
  - Pemerintahan dan politik
  - Perbelanjaan
  - Kebiasaan atau adat lokal
- Peralatan termasuk tapi tidak terbatas pada:
  - Microphone
  - Peralatan pandang denga
  - Video
  - Props.

### **Pengetahuan dan Keterampilan yang mendasari**

Pengetahuan tentang topik/permasalahan yang sedang disampaikan

#### **Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah:**

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
- Kemampuan untuk menggunakan tehnik presentasi yang tepat dalam penyampaian komentar.



---

### **3.1 Keterlibatan tamu juga ditingkatkan**

#### **Deretan Variabel**

- Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti :
  - Iklim
  - Geografi
  - Hewan dan tumbuh-tumbuhan
  - Pendidikan
  - Makanan
  - Cara dan corak hidup
  - Sejarah
  - Budaya
  - Warisan Budaya
  - Pemerintahan dan politik
  - Perbelanjaan
  - Kebiasaan atau adat lokal

#### **Pengetahuan dan Keterampilan yang mendasari**

Pengetahuan tentang topik/permasalahan yang sedang disampaikan

#### **Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah:**

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
- Kemampuan untuk menggunakan tehnik presentasi yang tepat dalam penyampaian komentar.

---

### **3.2 Pertanyaan dan umpan balik diminta dari tamu**

- Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti:
  - Iklim
  - Geografi
  - Hewan dan tumbuh-tumbuhan
  - Pendidikan
  - Makanan
  - Cara dan corak hidup
  - Sejarah
  - Budaya
  - Warisan Budaya
  - Pemerintahan dan politik
  - Perbelanjaan
  - Kebiasaan atau adat lokal
- Peralatan termasuk tapi tidak terbatas pada:
  - Microphone
  - Peralatan pandang denga
  - Video

Pengetahuan dan keterampilan yang mendasari

- Keterampilan Presentasi
- Penguasaan /pengetahuan tentang materi yang disampaikan

**Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah :**

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
- Kemampuan untuk menggunakan tehnik presentasi yang tepat dalam penyampaian komentar

---

**3.3 Pertanyaan-pertanyaan terjawab dengan sopan dan benar, jika perlu, semua peserta terlibat dengan mengulangi pertanyaan dan jawaban nya terdengar oleh semua**

**Deretan Variabel**

Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti:

- Iklim
- Geografi
- Hewan dan tumbuh-tumbuhan
- Pendidikan
- Makanan
- Cara dan corak hidup
- Sejarah
- Budaya
- Warisan Budaya
- Pemerintahan dan politik
- Perbelanjaan
- Kebiasaan atau adat lokal

Peralatan termasuk tapi tidak terbatas pada :

- Microphone
- Pelalatan pandang denga
- Video
- Props.

Pengetahuan dan keterampilan yang mendasari

- Keterampilan Presentasi
- Penguasaan /pengetahuan tentang materi yang disampaikan

**Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah :**

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
- Kemampuan untuk menggunakan tehnik presentasi yang tepat dalam penyampaian komentar

---

### **3.4 Bila jawaban tidak diketahui, tawaran untuk mencari jawaban pada sesi berikutnya harus diberikan atau tunjukkan sumber informasi lain.**

#### **Deretan variabel**

- Informasi umum tentang Indonesia atau informasi tentang daerah/ lokal seperti :
  - Iklim
  - Geografi
  - Hewan dan tumbuh-tumbuhan
  - Pendidikan
  - Makanan
  - Cara dan corak hidup
  - Sejarah
  - Budaya
  - Warisan Budaya
  - Pemerintahan dan politik
  - Perbelanjaan
  - Kebiasaan atau adat lokal
- Peralatan termasuk tapi tidak terbatas pada:
  - Microphone
  - Peralatan pandang dengar
  - Video
  - Props.

Pengetahuan dan keterampilan yang mendasari

- Keterampilan Presentasi
- Penguasaan /pengetahuan tentang materi yang disampaikan

#### **Aspek-aspek penting Pengujian -Lacaklah :**

- Kemampuan untuk memilih dan menyapkan informasi komentar tur untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
- Kemampuan untuk menggunakan tehnik presentasi yang tepat dalam penyampaian komentar

## B Cara Mengajarkan Kompetensi Standar

Bagian ini memperlihatkan tugas-tugas/aktivitas, transparansi lembaran tugas yang sesuai dengan kompetensi standar.

Keterampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa	Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?
<p><b>1.1 Informasi diseleksi dan disiapkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>1.1.1 Asal usul geografis</b></li> <li><b>1.1.5 Latar belakang sejarah dan budaya</b></li> <li><b>1.1.6 Usia</b></li> <li><b>1.1.7 Tingkat Pendidikan</b></li> <li><b>1.1.5 Minat-minat khusus</b></li> </ul>	<p>Pelatih harus menjelaskan cara –cara menyiapkan berbagai kebutuhan tamu sesuai dengan.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asal usul geografis</li> <li>• Latar belakang sejarah dan budaya</li> <li>• Usia</li> <li>• Tingkat Pendidikan</li> <li>• Minat-minat khusus</li> </ul> <p><b>OHT 1</b>      <b>HO 2</b></p> <p>Pelatih harus menjelaskan cara-cara memilih informasi untuk memenuhi kebutuhan tamu tertentu.</p> <p><b>OHT 2</b>      <b>HO 3</b></p> <p>Pelatih menyuruh peserta untuk melaksanakan Tugas 1 . Peserta kemudian diberikan umpan balik untuk Tugas 1 dan pelatih menyediakan kesempatan untuk membahasnya. Pelatih memberikan peserta Tugas 1.</p> <p><b>Tugas 1</b></p> <p>Pelatih mengevaluasi tugas –tugas peserta dan menyiapkan umpan balik.</p>

<p><b>Keterampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa</b></p>	<p><b>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?</b></p>
<p><b>1.2 Informasi diseleksi dan diorganisir sesuai dengan rute dan program</b></p>	<p>Pelatih harus menjelaskan cara menyeleksi informasi sesuai dengan rute dan program.  Pelatih harus menjelaskan perlunya mempersiapkan sebuah komentar tur sesuai dengan program.  Pelatih harus menyiapkan Tugas 2 kepada peserta untuk dipertimbangkan dan dikerjakan.</p> <p style="text-align: center;"><b>Tugas 2</b></p> <p>Pelatih memberikan umpan balik kepada peserta dan mengumpulkan hasilnya kepada semua kelompok.</p>
<p><b>1.3 Jika komentarnya akan disajikan dalam sebuah tur yang panjang, tema dan informasi arus konsisten dan tidak berulang-ulang.</b></p>	<p>Pelatih menjelaskan definisi tour lama /panjang.</p> <p style="text-align: center;"><b>OHT 3</b>      <b>HO 4</b></p> <p>Pelatih menjelaskan dasar persiapan komentar tur untuk tur yang panjang.</p> <p style="text-align: center;"><b>OHT 4</b>      <b>HO 5</b></p> <p>Pelatih harus menjelaskan masalah-masalah yang mungkinditemukan bila informasi kepada tamu selama tur diulang-ulang.  Pelatih menjelaskan cara membuat komentar tur yang konsisten tapi tidak berulang-ulang pada sebuah tur panjang.  Pelatih menugaskan Tugas 3 untuk dibahas dan dipecahkan.</p> <p style="text-align: center;"><b>Tugas 3</b></p> <p>Pelatih memberikan umpan balik.</p>

Keterampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa	Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?
<p>1.4 <b>Komentar dibuat mengikuti prosedur yang sudah mapan/tetap untuk memudahkan penyampaian dan waktu penyampaian yang pas.</b></p>	<p>Pelatih harus menjelaskan bahwa waktu penyampaian informasi pada komentar tur harus menjadi pertimbangan utama bila menyiapkan komentar tertentu.</p> <p><b>OHT 5</b>      <b>HO 6</b></p> <p>Pelatih harus menjelaskan pentingnya mengetahui minat dan latar belakang dalam meneliti komentar tur tertentu.</p> <p><b>OHT 6</b>      <b>HO 7</b></p> <p>Pelatih harus mendemonstrasikan proses membuat komentar tur yang disiapkan untuk tamu tertentu.</p> <p><b>OHT 7</b>      <b>HO 8</b></p> <p>Pelatih membrikan umpan balik untuk Tugas 4.</p> <p><b>Tugas 4</b></p> <p>Pelatih membrikan umpan balik atas hasil kerja peserta.</p>
<p>2.1 Informasi yang disajikan akurat, terkini dan relevan</p>	<p>Pelatih menjelaskan pentingnya menyajikan informasi terkini kepada tamu.</p> <p><b>OHT 8</b>      <b>HO 9</b></p> <p>Pelatih harus pentingnya menyajikan informasi yang akurat dan relevan kepada tamu</p> <p><b>OHT 9</b>      <b>HO 10</b></p> <p>Pelatiha memberikan Tugas 5 kepada Peserta.</p>

<p><b>Keterampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa</b></p>	<p><b>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?</b></p>
	<p style="text-align: center;"><b>Tugas 5</b></p> <p>Pelatih harus mengevaluasi kompetensi peserta dan memberikan umpan balik.</p>
<p><b>2.2 Kedalaman dan keluasan informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan tamu</b></p>	<p>Pelatih harus menjelaskan kedalaman dan keluasan informasi yang disajikan kepada tamu tertentu perlu sesuai dengan kebutuhan tamu /audiensa</p> <p style="text-align: center;"><b>OHT 10</b>   <b>HO 11</b></p> <p>Pelatih menugaskan Tugas 6.</p> <p style="text-align: center;"><b>Tugas 6</b></p> <p>Pelatih harus mengevaluasi tugas-tugas peserta , memberikan umpan balik dan diskusi kelompok.</p>
<p><b>2.3 Penyajian/presentasi memperlihatkan kepekaan terhadap masyarakat dan budaya.</b></p>	<p>Pelatih menggambarkan ewarganegaraan tamu dan menjelaskan bagaiman hal ini bisa mempengaruhi komentar tur..</p> <p style="text-align: center;"><b>OHT 11</b>   <b>HO 12</b></p> <p>Pelatih menjabarkan tentang kepekaan sosial dan cara mengatasi tamu dengan kepekaan sosial yang berbeda.</p> <p style="text-align: center;"><b>OHT 12</b>   <b>HO 13</b></p> <p>Pelatih memberikan tugas 7</p>

<p><b>Keterampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa</b></p>	<p><b>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?</b></p>
	<p style="text-align: center;"><b>Tugas 7</b></p> <p>Pelatih mengevaluasi Tugas 7 yang dilakukan oleh peserta, mengumpulkan temuan mereka dan memberikan umpan balik.</p>
<p>2.4 Presentasi mengkombinasikan hiburan dan belajar</p>	<p>Pelatih menjelaskan cara mengkombinasikan hiburan dan belajar dalam sebuah presentasi.</p> <p style="text-align: center;"><b>OHT 13</b>    <b>HO 14</b></p> <p>Pelatih menjelaskan cara menggali /mengetahui minat dan kegemaran tamu dalam hiburan dan Belajar.</p> <p style="text-align: center;"><b>Tugas 8</b></p> <p>Pelatih harus memberikan umpan balik kepada peserta pelatihan dan memebagi hasilnya dengan kelompok.</p>
<p>2.5 Bahasa yang dipakai sesuai dengan tamu</p>	<p>Pelatih harus menjelaskan cara-cara menggunakan bahasa dengan benar sesuai dengan kebutuhan kelompok.</p> <p>Pelatih harus menjabarkan cara-cara memenuhi kebutuhan pelanggan nerkaitan dengan bahasa untuk menciptakan komentar yang tepat.</p> <p style="text-align: center;"><b>OHT 14</b>    <b>HO 15</b></p> <p>Pelatih menugaskan Tugas 9 untuk dikerjakan peserta, untuk mendiskusikan jeni/tipe pelanggan dan menciptakan sebuah komentar tur menggunakan bahasa yang tepat.</p> <p style="text-align: center;"><b>Tugas 9</b></p>



<p><b>Keterampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa</b></p>	<p><b>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?</b></p>
<p>2.6 <b>Tehnik presentasi digunakan untuk meningkatkan kesenangan tamu.</b>  <b>Termasuk:</b></p> <p>2.6.1 <b>Humor</b>  2.6.2 <b>Bahasa tubuh</b>  2.6.3 <b>Tehnik suara</b>  2.6.4 <b>Cerita dan anekdot.</b></p> <p>2.7 <b>Peralatan digunakan dengan benar pada waktu presentasi</b></p>	<p>Pelatih harus menjelaskan penggunaan tehnik-tehnik yang bisa digunakan untuk meningkatkan kegemaran pelanggan.</p> <p><b>OHT 15</b>   <b>HO 16</b></p> <p>Pelatih menyajikan Tugas 10 kepada peserta.</p> <p><b>Tugas 10</b></p> <p>Pelatih harus merespon tugas peserta dan memeberikan umpan balik.</p>
<p>3.1 <b>Keterlibatan tamu juga ditingkatkan</b></p>	<p>Pelatih harus menjelaskan manfaat keikutsertaan peserta sehingga terbentuk sebuah hubungan yang baik..</p> <p><b>OHT 18</b>   <b>HO 19</b></p> <p>Peklatih menyediakan Tugas 12.</p> <p><b>Tugas 12</b></p> <p>Pelatih memberikan umpan balik dari hasil pekerjaan peserta.</p>
<p>3.2 <b>Pertanyaan dan umpan balik diminta dari tamu</b></p>	<p>Pelatih harus menejelaskan pentingnya bertanya kepada tamu dan mendapatkan umpan balik dari tamu</p> <p><b>OHT 19</b>   <b>HO 20</b></p> <p>Pelatih harus memberikan Tugas 13.</p> <p><b>Tugas 13</b></p> <p>Pelatih mengevaluasi kompetensi peserta dan menyediakan umpan balik.</p>

<p><b>Keterampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa</b></p>	<p><b>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang keterampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?</b></p>
<p><b>3.3 Pertanyaan-pertanyaan terjawab dengan sopan dan benar, jika perlu, semua peserta terlibat dengan mengulangi pertanyaan dan jawabannya terdengar oleh semua</b></p>	<p>Pelatih harus menyajikan secara rinci cara-cara yang tepat dan sopan untuk menjawab pertanyaan tamu.</p> <p>Pelatih harus menjelaskan /mendemonstrasikan kejelasan dalam menjawab pertanyaan tamu.</p> <p><b>OHT 20</b>      <b>HO 21</b></p> <p>Pelatih harus menyiapkan Tugas 14.</p> <p><b>Tugas 14</b></p> <p>Pelatih memberikan umpan balik kepada peserta dan mendiskusikan hasilnya dengan anggota kelompok lainnya.</p>
<p><b>3.4 Bila jawaban tidak diketahui, tawaran untuk mencari jawaban pada sesi berikutnya harus diberikan atau tunjukkan sumber informasi lain.</b></p>	<p>Pelatih menjabarkan proses penanganan pertanyaan-pertanyaan bila jawaban tidak diketahui.</p> <p><b>OHT 21</b>      <b>HO 22</b></p> <p>Pelatih harus menyiapkan Tugas 15</p> <p><b>Tugas 15</b></p> <p>Pelatih memberikan umpan balik kepada peserta tentang Tugas 15, menawarkan evaluasi atas kompetensi mereka dan membuat diskusi kelompok.</p>

## **C Materi Penunjang Guru**

**(Transparansi dan lembaran untuk siswa)**

---

**HO 1**

### **Lembaran Penilaian Siswa**

**(Keterampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai)**

### **Menyiapkan dan Menyajikan Informasi pada Tur**

**Nama Peserta Pelatihan: .....**

**Kelompok.....**

1. Melakukan persiapan yang diperlukan untuk memastikan bahwa komentar tur memenuhi kebutuhan tamu.
2. Merangkai dan menerapkan serangkaian keterampilan presentasi yang bisa digunakan oleh seorang pramuwisata.
3. Mengadopsi sebuah pendekatan presentasi yang memaksimalkan kesempatan untuk berinteraksi dengan tamu.

# **Menyiapkan Informasi**

---

**Informasi bagi pelanggan bisa disiapkan dengan mempertimbangkan:**

- **Asal geografis**
- **Latar belakang sejarah dan budaya mereka**
- **Usia**
- **Tingkat pendidikan**
- **Minat atau kegemaran-kegemaran khusus**
- **Permohonan lainnya sesuai permintaan**

## **Menyiapkan Informasi**

---

**Dalam penyediaan komentar penting sekali mengetahui siapa pelanggan anda sehingga anda bisa mempertimbangkan kebutuhan-kebutuhan mereka .**

**Pengetahuan anda tentang latar belakang tamu atau pelanggan atau kegemaran khusus bisa meliputi hal-hal sebagai berikut:**

- **Usia**
- **Tingkat Pendidikan**
- **Latar Belakang**
- **Negara Asal**
- **Kegemaran-kegemaran khusus**

**Ketika anda menyiapkan komentar tur, anda akan bisa bekerja dengan baik jika anda mempertimbangkan setiap poin yang anda tahu tentang pelanggan anda dan rute perjalanan tur., misalnya ada : program perjalanan khusus**

# Menyiapkan Informasi

---

Sebuah tour panjang adalah tur yang berlangsung lebih dari satu hari.

Misalnya : Program Tur Melintasi Pulau Jawa

**Hari 1** Jakarta – transfer in

**Hari 2** Jakarta – city tour

**Hari 3** Jakarta to Bandung

- Kebun raya Bogor
- Perkebunan Teh di Puncak

**Hari 4** menjelajah Bandung

- Tangkuban Perahu (overturned boat)
- Ciater (hot spring resort)
- Saung Angklung Ujo (angklung performance)

**Hari 5** Program Bebas → dilanjutkan ke Cihampelas

**Hari 6** Bandung to Baturaden

- Kampung Naga (Kampung dan Budaya traditional )
- Tasikmalaya (Kerajinan tangan)

**Hari 7** Baturaden to Yogyakarta

- Dataran tinggi Dieng
- Candi Borobudur

**Hari 8** Yogyakarta – city tour

- Prambanan – city tour
- Istana Sultan
- Kerajinan Tangan – batik, perak dan kulit

**Hari 9** Yogyakarta to Malang

- Bromo

**Hari 10** Malang

- Free program at end of the tour

**Hari 11** Malang – Surabaya – Bali by flight

# Menyiapkan Informasi

---

Informasi yang disajikan pada sebuah tur yang lama harus:

- **Akurat**
- **Relevan**
- **Tepat, sehingga isi nya :**
  - **Konsisten , temanya tetap**
  - **Tegas**
  - **Menarik**
  - **Menghibur**
  - **Tidak berulang-ulang**
- **Ditata secara lokal**

# **Menyiapkan Informasi**

---

**Langkah-langkah dalam menyiapkan komentar tur harus menjamin agar penyampaian nya mudah dan tepat waktu.**

## **Hal ini meliputi:**

- **Penelitian - formal dan informal**
- **Persipan komentar – akurat, relevan, rinci , dan lain-lain**
- **Presentasi– Waktu , metode yang pas , dll**



# Menyiapkan Informasi

---

**Proses yang dipakai untuk meneliti komentar tur yang tepat meliputi:**

- **Menentukan latar belakang dan minat tamu**
- **Menentukan tipe dan rincian informasi yang diperlukan**
- **Mencari sumber-sumber informasi**
- **Memilih materi yang tepat dan menyiapkan ringkasan bilamana perlu.**
- **Mengarsipkan materi sehingga mudah untuk ditaruh dan diperbaharui selanjutnya**

# **Menyiapkan Informasi**

---

**Prosedur yang tepat untuk menyiapkan komentar tur meliputi :**

- **Menyebutkan kebutuhan dan harapan grup tamu tertentu**
- **Menetapkan program tur, jadwal, dan hal-hal lain untuk tur-tur yang khusus.**
- **Memilih dan mengatur informasi untuk memenuhi kebutuhan tamu**
- **Melakukan riset tambahan.**

# **Menyiapkan Informasi**

---

**Informasi haruslah :**

- **Baru , terkini**
- **Akurat , tepat**
- **Relevan, cocok/pas dengan kebutuhan tamu**
- **Informasi yang anda sajikan kepada tamu harus berguna bagi mereka sekarang dan dimasa yang akan datang**
- **Tamu anda membayar anda karena informasi tersebut dan mereka mengharapkan anda dapat menyediakan informasi secara efisien**

# **Menyajikan Informasi**

---

**Orang/peserta tur bergantung kepada informasi yang tepat yang disampaikan oleh bagian pemanduan tur/wisata. Informasi ini bisa meliputi:**

- **Jam keberangkatan tur**
- **Jam pulang tur**
- **Lamanya tur**
- **Rincian komentar tur**
- **Penataan akomodasi**
- **Rincian Program tur**

**Jika informasi seperti ini tidak akurat, tamu anda akan kecewa dan mengira anda tidak layak jadi tur operator . Hasil akhirnya adalah reputasi jelek bagi tempat kerja anda dan anda sendiri.**

# Menyajikan Informasi

---

**Komentar tur harus cukup rinci untuk memenuhi keinginan tamu grup. Ini meliputi**

- **Keluasan informasi, topik terliput semua**
- **Kedalaman informasi, apakah informasinya cukup**
- **Ketika komentar tur disampaikan, mereka harus dalam keadaan dimana mereka senang, terinspirasi, dan gembira.**
- **Hal ini tercapai dengan mengira-ngira apa yang membuat mereka senang.**
- **Penting sekali kita mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan tamu agar dapat mencocokkan komentar tur**
- **Dengan mengidentifikasi profil tamu kita bisa mendapatkan, misalnya:**
  - **Diperlukan Seorang guide khusus**
  - **Kelompok tamu tersebut tidak senang topik topik tertentu.**
  - **Kelompok tersebut akan berada /datang hanya pada waktu/periode tertentu.**

# **Menyajikan Informasi**

---

**Pertimbangan-pertimbangan budaya bisa menyangkut:**

- **Tingkat formalitas/informalitas yang bisa diterima**
- **Penampilan anda**
- **Cara menyapa orang**
- **Pemakaian bahasa tubuh**
- **Sentuhan – Hindari sentuhan khususnya bagian kepala. Hal ini betul-betul tabu pada sebagian budaya**
- **Kontak mata – Ini bisa berbeda diantara setiap budaya, misalnya jangan main mata**
- **Kecepatan anda menyampaikan informasi tur – Para tamu asing akan kesulitan memahami komentar yang terlalu cepat atau tergesa-gesa, berbicaralah yang jelas dan pelan**
- **Aktivitas sosial hendaknya dilakukan dalam tur, misalnya ada permainan di dalam kendaraan**

## **Menyajikan Informasi**

---

**Kepekaan sosial terhadap kelompok tamu juga penting.**

### **Misalnya:**

- **Bersabaralah dengan tamu yang belum pernah bepergian /tur sebelumnya. Anda perlu memberikan instruksi yang lebih rinci dibandingkan dengan mereka yang pernah tur.**
  
- **Sedapat mungkin hindari pendapat pribadi – beberapa tamu bisa jadi tidak setuju dengan anda dan bisda tersinggung.**
  
- **Pada sebagian besar kasus, hindari diskusi-diskusi tentang politik yang sedang memanas begitu juga diskusi tentang Agama.**

## **Menyajikan Informasi**

---

**Komentar-komentar tur hendaknya menghibur dan informatif. Ini bisa membantu tamu untuk mengingat komentar tur tersebut.**

**Sedapat mungkin citkan kegemaran tamu dan buatlah komentar tur yang juga memasukkan kegemaran tamu.**

**Buatlah variasi presentasi, misalnya dengan:**

- **Memakai Gambar-gambar**
- **Menyiapkan demonstrasi**
- **Masuk juga permainan peran seperti wawancara seorang penumpang.**
- **Menjadi orang yang humoris**
- **Passing around artefacts**
- **Masukkan teka-teki**
- **Mengajak tamu bernyanyi**



# **Menyajikan Informasi**

---

## **Memahami latar belakang tamu seperti**

- **Asal usul geografis /budaya**
- **Usia**
- **Latar belakang pendidikan**
- **Minat dan kegemaran**
- **Hobi**
- **Kebutuhan-kebutuhan khusus.**

**Kemudian butalah fakta-fakta tentang pemakaian bahasa dan nuansa yang dipakai dalam bahasa, seperti :**

- **Slang**
- **Pemakaian lelucon**
- **Bahasa resmi**
- **Bahasa tidak baku/tidak resmi**
- **Istilah-istilah tertentu yang digunakan dalam bahasa**

**Dan masukkan aspek-aspek tersebut dalam penyajian tur.**

# **Menyajikan Informasi**

---

**Tehnik presentasi yang digunakan untuk menciptakan kesenangan pelanggan termasuk:**

- **Humor**
- **Bahasa tubuh**
- **Tehnik suara**
- **Bercerita dan anekdot**
- **Kontak mata.**

# **Menyajikan Informasi**

---

**Peralatan yang bisa dipakai untuk presentasi adalah:**

- **Video**
- **Microphones**
- **Peralatan pandang dengar lain seperti tape recorder, CD player**
- **Artefacts**
- **Komputer.**

# **Menyajikan Informasi**

---

**Hal-hal yang harus diingat ketika kita memakai peralatan adalah:**

- **Kualitas PA system bisa bervariasi**
- **Microphones ada berbagai bentuk dengan ukuran dan spesifikasi yang berbeda**
- **Seorang pramuwisata harus bisa menggunakan PA system dan microphone secara efektif dengan:**
  - **Memastikan bahwa peralatan sudah hidup dan terpasang dengan benar untuk pemakaian dan fungsi yang maksimal.**
  - **Tempat microphone yang jauh dari speaker dan dari jarak yang pas dari mulut**
  - **Yakinkan bahwa posisi microphone tetap pas /tepat sepanjang waktu.**
- **Berlatihlah untuk membuat rasa percaya dan ketrampilan diri.**

**Secara ringkas :**

**Cobalah buat tur anda hidup dengan mempertahankan kegemaran tamu, dan evaluasilah tur anda dari sudut pendapat tamu. Tamu suka mendengar pengalaman pribadi dan cerita atau lelucon lokal. Komentar anda harus logis, jelas, relevan, tegas, menarik dan menghibur.**

## **Berinteraksi dengan Tamu**

**Partisipasi tamu dan hubungan dengan grup harus tetap dibina.**

**Ini bisa dilakukan dengan:**

- **Menerima pertanyaan**
- **Melibatkan mereka dalam aktivitas seperti bermain peran, permainan, kuis**

**Keterlibatan seperti ini membuat tur lebih berkesan dan menyenangkan baik bagi tamu maupun guide.**

## **Berinteraksi dengan Tamu**

---

**Selanjutnya, pertanyaan dan umpan balik harus diminat dari tamu**

**Ingat:**

- **Tamu adalah sumber penghasilan kita sehingga penting sekali kita tahu pendapat mereka tentang pelayanan yang kita berikan.**
- **Dengan menggunakan umpan balik tamu kita bisa memperbaiki pelayanan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan kita .**
- **Karena tamu akan mempengaruhi juga orang lain untuk bergabung dalam tur kita, penting sekali kita tekankan agar pengaruh tersebut positif.**

## **Berinteraksi dengan Tamu**

---

- **Sebagian dari pelayanan yang kita berikan adalah menjawab pertanyaan tamu dengan benar dan baik/sopan.**
- **Sedapat mungkin, berkesempatnlah untuk mengulangi pertanyaan sehingga semua tamu bisa mendengar semua jawaban anda .**
- **Ini juga akan mengurangi pengulangan-pengulangan atau repetisi.**

## **Berinteraksi dengan tamu**

---

**Jika jawabannya tidak jelas, pramuwisata bisa :**

- **Menawarkan jawaban pada kesempatan berikutnya.**
- **Menunjukkan tamu kepada sumber-sumber informasi yang lain seperti:**
  - **Sebuah Inseklopedia**
  - **Internet**
  - **Publikasi-publikasi pemerintah misalnya buku tahunan**
  - **Artikel media masa**
  - **Brosur dan jadwal tur**
  - **Buku pedoman Perjalanan**
  - **Perusahaan/industri lain**



## Tugas 1

**Informasi bagi pelanggan bisa disiapkan dengan mempertimbangkan asal geografis, latar belakang sejarah dan budaya mereka, usia, tingkat Pendidikan, minat atau kegemaran-kegemaran khusus, permohonan lainnya sesuai permintaan.**

Anda bekerja pada sebuah Organisasi pramuwisata. Penyelia anda meminta anda menyiapkan sebuah komentar tur untuk sebuah kelompok /tamu grup yang baru. Persiapkanlah informasikan untuk penyampaian sebuah komentar tur agar enak diikuti oleh peserta tur.

Rincian keterangan tamu anda :

1. Asal-usul geografis : U.S.A
2. Latar belakang sejarah dan budaya : Masyarakat Pedesaan
3. Usia : mendekati. 50 tahun
4. Tingkat pendidikan : tamatan SLTA
5. Kegemaran khusus : Budaya dan cara hidup
6. Wilayah yang diminta : Jawa.

Presentasikanlah penemuan nad kepada kelompok anda untuk didiskusikan.

## Tugas 2

**Informasi didpilih dan ditata sesuai dengan rute dan program.**

Anda bekerja sebagai seorang pemandu wisata untuk sebuah travel agency, Tamu anda memiliki program sebagai berikut :

- hari 1           City tour  
Hari 2           Taman Mini Indonesia Indah  
Hari 3           Shopping

Tamua anda :

- Berusia       :       50 tahun  
Minat         :       budya dan corak hidup  
Makanan     :       makanan Indonesia  
Music         :       Klasik.

Siapkanlah sebuah komentar tur untuk city tour, perhatikan programnya.

Program City tour

- 09.00 a.m. Musium Nasional  
10.30 a.m. Pelabuhan Kuno, Sunda Kelapa  
11.30 a.m. Bundaran Merdeka  
01.00 p.m. Makan Siang  
02.00 p.m. Hotel  
Free program.

Sajikan/presantasikan kepada pelatih untuk dinilai dan mendapatkan umpan balik.

### Tugas 3

**Bila Komentarnya disajikan dalam sebuah tur yang panjang ,tema dan informasi harus konsisten tapi tidak berulang-ulang..**

Anda sudah membawa tamu anda tur sepanjang pul;au jawa , nada sekarang sedang melaksanakan program hari ke 5 (Tur ke Cihampelas).

Buatlah sebuah komentar tur yang sesuai dengan tamu anad dalam tur panjang tersebut, perhatikan pengetahuan anda yang berkaitan dengan isi komentar tur selama hari 1-4 sesuai dengan jadwal.

Presentasikan ini kepada kelompok dan pelatih untuk dievaluasi dan mendapatkan umpan balik.

### Tugas 4

**Komentar is buat berdasarkan prosedur untuk memudahkan penyampaian dan penyampaian yang tepat waktu dan tepat.**

Memakai langkah yang sudah digunakan oleh pelatih anda , siapkanlah sebuah komentar tur untuk tamu grup sebagai berikut:

Minat Tamu	:	Budaya Indonesia, Pendidikan dan Cra hidupnya
Asal Tamu	:	U.S.A.
Tingkat Pendidikan	:	Kelas Menengah
Lama tinggal	:	10 hari
Waktu Penyampaian	:	2 Jam.

Identifikasi dan jabarkan langkah-langkah yang akan anda ambil untuk memastikan bahwa penyampaian anda benar.

Presentasikan hasil anda kepada kelompok anda dan pelatih untuk dievaluasi dan mendapatkan umpan balik.

## Tugas 5

### Informasi yang disajikan adalah terbaru, akurat dan relevan

Tamu anda ingin pergi ke Medan. Anda membawanya ke sebuah turyang mencakup istana Gubernur dan Taman pemangkaran Buaya.

Jelaskan bagaimana anda mendapatkan informasi yang terkini, akurat dan relevan untuk menyajikan sebuah komentar tur kepada tamu anda

Profil Tamu:

Usia	:	kelas Menengah
Minat	:	Budaya dan Alam
Latar Belakang Pendidikan:		tamatan SLTA
Asal-usul	:	U.S.A

- Tulislah sebuah komentar tur ringkas untuk tamu anda
- Jelaskan langkah-langkah yang dilakukan dalam mengecek apakah informasi nya terbaru dan akurat.
- Lakukan prose menjalankan komentar tur yang terbaru dan yang paling akurat.
- Usahakan agar pelatih anda menilai kompetensi anda dan memeberikan umpan balik.

## Tugas 6

### Kedalaman dan keluasan informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan tamu.

Anda sedang merencanakan sebuah komentar tur untuk memenuhi tamu dengan profile sebagai berikut :

Profile Tamu :

Usia	:	50 Tahun
Latar Belakang	:	Professors Ahli Tumbuh-tumbuhan
Minat	:	Alam, Hewan dan tumbuh-tumbuhan
Asal	:	U.S.A., Germany, Europe.

Anada kan memabawa grup ini ke Kebun Raya Bogor :

- Jelaskan kenapa anda perlu menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan tamu.
- Identifikasi langkah-langkah yang akan anda ambil untuk melakukan persiapan terhadap sebuah komentar tur yang baik.
- Buatlah kometra turnya.

Usahakan agar pelatih anada mengevaluasi anda dan memeberikan umpan balik.

## Tugas 7

### **Presentasi menunjukkan kepekaan sosial dan budaya**

Anda sedang membuat sebuah komentar tur untuk wisatawan dari Jepang yang baru saja tiba di Indonesia . Tur anda mencakup kunjungan ke Masjid Istiqlal.

- Jelaskan bagaimana cara anda mencakup tur komentar anda, informasi yang diperlukan tentang kepekaan sosial dan budaya kepada kelompok.
- Gunakan permainan peran untuk melakukan setiap langkah yang anda identifikasi.
- Pelatih anda akan menyediakan umpan balik kepada anda tentang kualitas presentasi.

## Tugas 8

### **Presentasi menggabungkan hiburan dan belajar.**

Anda sedang menyiapkan sebuah komentar tur untuk sebuah tur yang baru. Tamu anda sudah tur beberapa kali sebelumnya ke Indonesia , sehingga mereka memiliki informasi yang banyak tentang negara ini :

- Buatlah komentar tur tentang beberapa aspek yang penting di Kota anda.
- Tunjukkan bagaimana anda mengkombinasikan hiburan dan belajar untuk menghibur /membuat kesan kepada kelompok tamu anda
- Demonstrasikan pendekatan isi presentasi anda dengan menggunakan permainan peran dengan anggota kelompok lainnya.

Usahakan agar pelatih anda mengevaluasi kompetensi anda dan memberikan umpan balik.

## Tugas 9

### **Bahasa yang digunakan sesuai dengan pelanggan/tamu**

Anda bekerja sebagai seorang pramuwisata pada sebuah perusahaan perjalanan . Tamu anda bervariasi.

- Pertimbangkanlah apa yang anda ketahui tentang mencocokkan bahasa yang sesuai dengan pelanggan/tamu dan ciptakan sebuah komentar tur pada daerah anda sendiri yang sesuai untuk masing-masing tamu seperti berikut ini:
  - Professor sebuah Universitas
  - Para pemain sepak bola
  - Pegawai pensiunan
  - Anak-anak sekolah

Presentasikan komentar tur kepada kelompok anda dan pelatih anda .

## Tugas 10

### **Tehnik-tehnik presentasi yang digunakan bisa meningkatkan kesenangan tamu termasuk, humor yang tepat, bahasa tubuh, tehnik suara, cerita dan anekdot, kontak mata.**

Anda sedang menyampaikan sebuah komentar tur dalam sebuah atraksi lokal.

- Jelaskan bagaimana anda menggunakan item berikut dalam presentasi anda:
  - Humor
  - Ahasa Tubuh
  - Tehnik suara
  - Cerita dan anekdot
  - Kontak mata .

Demonstrasikan penggunaan masing-masing tehnik ini dalam penyampaian formal komentar tur anda baik untuk kelompok anda maupun pelatih.

## **Tugas 11**

### **Peralatan presentasi dipakai dengan benar.**

Silahkan buat sebuah grup yang besar untuk permainan peran

Anda diminta untuk menyajikan sebuah komentar tur untuk sebuah tamu grup yang besar tentang tari Bali

- Anda akan membutuhkan item-item peralatan berikut ini:
  - Microphone
  - Video
  - Peralatan pandang dengar.

Silahkan gunakan peralatan tersebut untuk mempresentasikan komentar anda kepada tamu grup..

## **Tugas 12**

### **Keterlibatan/partisipasi tamu meningkat/ditingkatkan.**

Anda sudah menemukan bahwa tamu anda perlu diajak untuk saling kenal mengenala satu sama lain.

- Anda sudah mengidentifikasi bahwa anda perlu melibatkan mereka dalam berpartisipasi untuk menciptakan hubungan dan persahabatan dalam suatu grup.
- Menggunakan permainan peran, demonstrasikanlah langkah-langkah yang akan anda lakukan untuk memungkinkan persahabatan dan hubungan baik .

Lakukan demonstrasi ini dengan anggota kelompok anda.

## **Tugas 13**

### **Pertanyaan dan umpan balik diharapkan dari tamu.**

Anda baru saja melakukan tur untuk tamu Grup ke Taman Mini. Anda sedang menunggu pendapat dari tamu anda tentang pelayanan yang anda berikan.

Silahkan identifikasi pertanyaan-pertanyaan yang akan anda ajukan untuk membuat efektivitas pelayanan anda kepada tamu anda.

Jelaskan bagaimana anda bisa menggunakan jawaban tersebut untuk meningkatkan pelayanan anda dan perusahaan anda ..

## Tugas 14

**Pertanyaan –pertanyaan dijawab secara tepat dan sopan, dan jika diperlukan, semua anggota kelompok terlibat dengan mengulangi pertanyaan dan jawaban terdengar semua .**

Anda baru saja menyajikan informasi kepada group anda dalam sebuah tur. Salah satu dari anggota tur mengajukan pertanyaan tentang kapan dan dimana kelompok tur akan ditransfer ke Bis lain.

Jelaskan pentingnya meyakini bahwa setiap orang mendengar pertanyaan dan jawaban anda .

Lakukan permainan peran pada pembahasan ini dengan anggota yang lain dalam kelompok anda untuk mendemonstrasikan kompetensi anda ..

## Tugas 15

**Bila jawaban atas pertanyaan tamu belum diketahui, bereikan tawaran untuk menjawab pada sesi berikutnya tau tunjukkan sumber –sumber informasi yang lain.**

Anda sudah diminta untuk menjawab pertanyaan tentang kesenian Bali oleh seorang anggota sebuah kelompok tur yang anda bawa ke Bali. Anda tidak tahu jawaban atas pertanyaan ini :

- Identifikasi metode apa yang anda pakai untuk menangani pertanyaan seperti ini.
- Ajukan metode yang anda pakai untuk menangani hal tersebut dengan melakukan permainan peran dengan anggota kelompok lainnya .

Usahakan agar pelatih anda mengevaluasi kompetensi anda dan memeberikan umpan balik.

## **Bagian 5 Bagaimana Cara Menilai Unit Ini**

### **Apa yang dimaksud dengan penilaian?**

Penilaian adalah suatu proses mengumpulkan keterangan dan membuat keputusan-keputusan terhadap perkembangan yang memenuhi criteria kinerja yang telah dikemukakan dalam standar kompetensi. Pada saat yang tepat, penilaian dilakukan dengan memutuskan tercapai tidaknya kompetensi tersebut.

Penilaian dapat mengetahui prestasi siswa dengan lebih baik daripada membandingkan kinerja siswa yang satu dengan siswa lain.

### **Apa yang kita maksud dengan kompeten?**

Tanya pada diri anda sendiri, "Apa yang dibutuhkan seorang pegawai agar bisa melakukan pekerjaannya?" Jawaban dari pertanyaan ini akan menjawab apa arti kata "kompeten". Untuk menjadi kompeten dalam pekerjaan yang memerlukan keterampilan menunjukkan bahwa orang tersebut akan mampu:

- Menunjukkan kinerja keterampilan pada tingkat yang dapat diterima.
- Mengatur tugas-tugas yang diberikan kepadanya.
- Bereaksi tepat dan tanggap saat ada kendala.
- Memenuhi peran dalam pola kerja.
- Menggunakan keterampilan dan pengetahuannya pada situasi-situasi baru.

Saat anda menilai kompetensi ini, anda harus mempertimbangkan seluruh persoalan yang tertera di atas untuk mencerminkan sifat dasar nyata pekerjaan tersebut.

### **Kualifikasi para penilai**

Unit ini harus dinilai oleh seorang penilai yang berkualitas atau seorang pelatih yang berkualitas.

Bila anda memiliki kualifikasi untuk menilai, maka anda dapat memilih metoda-metoda yang ditawarkan pada buku panduan ini atau menciptakan metoda anda sendiri. Para penilai wajib melihat panduan standar kompetensi sebelum sampai pada salah satu metoda kompetensi yang akan digunakan.

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

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



Sangat tidak pantas untuk memberi nilai “angka” sebagai tanda lulus, karena bagian yang 30 % yang dianggap salah dari seorang calon dapat saja terdiri dari bagian terpenting dari kompetensi siswa bersangkutan. Maka dari itu, lebih menilai siswa dengan kata “kompeten” atau “kompetensi yang wajib dicapai”.

### **Pengakuan pada kompetensi terakhir**

Satu prinsip penilaian gabungan nasional menyediakan sebuah penghargaan untuk sebuah kompetensi terakhir tanpa mengindahkan kompetensi ini telah diperoleh. Penilaian akan menunjukkan bahwa seseorang dapat memperoleh kompetensi dengan cara yang bervariasi:

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

# Penilaian

## Penilaian yang disarankan untuk Menyiapkan dan Menyajikan Informasi pada Tur

<b>Metode Pengumpulan Bukti yang disarankan Bukti</b>
<b>Pengujian atas demonstrasi praktik ditempat kerja mencakup observasi terhadap peserta:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Memberikan/menyampaikan sebuah komentar.</li><li>▪ Merespon pertanyaan tamu pada sebuah komentar.</li><li>▪ Berinteraksi dengan tamu dalam sebuah penyampaian komentar untuk meningkatkan keterlibatan tamu.</li></ul>
<b>Bukti Dokumentasi oleh Pihak Ketiga</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Laporan teman atau penyelia (tertulis atau lisan).</li><li>▪ Laporan pelanggan (tertulis atau lisan).</li><li>▪ Lembar komentar yang dibuat kandidat.</li><li>▪ Portofolio / kartu-kartu petunjuk/catatan yang didiapkan oleh kandidat untuk mebnatu dirinya dlam menyiapkan komentar tur pada topik-topik khusus.</li><li>▪ Perincian dari aktivitas-aktivitas pengembangan profesional yang dilakukan oleh kandidat.</li><li>▪ Perincian dari pelatihan sebelumnya, pengalaman kerja.</li></ul>
<b>Pada penilaian diluar tempat kerja, aktifitas simulasi bisa dipakai untuk memungkinkan peserta pelatihan memeberikan bukti keterampilan melalui demosntrasi praktis, seperti:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Persiapan dan penyajian suatu komentar tur pada topik tertentu, untuk rute yang sudah ditentukan dan untuk kelompok pangsa pasar tertentu.</li><li>▪ Persipan dan penyampaian komentar tur untuk kelompok siswa yang potensial yang sedang mengunjungi sebuah perguruan tinggi /college.</li><li>▪ Pengembangan teme tema komentar atas serangkaian rute atau tempat wisata.</li></ul>

**Contoh: Bermain Peran, Studi kasus, proyek**

**Tugas Penilaian 1**

Anda diminta untuk membawa tamu grup yang baru saja tiba yang terdiri dari mahasiswa pertukaran dari luar negeri dalam sebuah tur di daerah setempat/lokal. Persiapkan sebuah komentar tur, siapkan informasi/perkenalan umum tentang cara hidup anak-anak/pemuda Indonesia dan informasi rinci tentang atraksi dan fasilitas yang akan anda kunjungi selama tur.

**Tugas Penilaian 2**

Anda bekerja pada sebuah atraksi wisata sejarah dimana anda melakukan tur berjalan, Minggu depan tamu grup yang tertarik dalam bidang peran wanita dalam sejarah Indonesia akan berkunjung ke lapangan. Persiapkanlah kunjungan tersebut kemudian lakukan tur itu. Pastikan bahwa anda berusaha menambah keterlibatan audiens dalam tur tersebut.

**Pertanyaan harus berfokus pada**

**Teknik dan proses**

**Tugas Penilaian 3**

Bagaimana sebuah cerita bisa meningkatkan fungsi komentar?

**Tugas Penilaian 4**

Proses-proses apakah yang bisa anda gunakan untuk menyimpan informasi sehingga anda mudah menggunakannya disaat dibutuhkan

**Pengetahuan yang mendasari**

**Tugas Penilaian 5**

Sebutkan empat teknik presentasi yang bisa anda gunakan agar komentar anda lebih menarik dan terkesan.

## **Organisasi dan perencanaan**

### **Tugas Penilaian 6**

Sebutkan tiga cara anda merasa siap untuk memberikan komentar untuk sebuah tur pada tamu grup.

## **Berkomunikasi dengan orang lain**

### **Tugas Penilaian 7**

Isu-isu budaya apa saja yang mungkin anda perlu perhatikan bila menyajikan komentar tur untuk sebuah grup dengan budaya campuran/dari budaya yang berbeda.

### **Tugas Penilaian 8**

Bagaimanakah pentingnya bahasa dalam penyampaian suatu komentar, dan mengapa penggunaan bahasa anda bisa berbeda atau bervariasi untuk jenis tamu yang berbeda pula

## **Pemecahan Masalah**

### **Tugas Penilaian 9**

Bagaimana anda merespon pelanggan/tamu yang mengajukan pertanyaan yang anda sendiri tidak mengetahui jawabannya.

## **Kesehatan, keamanan dan pertahanan**

### **Tugas Penilaian 10**

Informasi tentang kesehatan, keamanan dan pertahanan yang bagaimana yang anda perlu sampaikan kepada tamu dalam sebuah komentar tur dan kapan ini harus disajikan.

<b>Daftar Yang perlu Dimiliki Penilai untuk Menyiapkan dan Menyajikan Informasi pada Tur</b>	
<b>Nama Calon:</b>	<b>Nama Penilai:</b>
<b>Sudahkah kandidat menunjukkan bukti yang cukup untuk menunjukkan bahwa di bisa:</b>	<b>Catatan</b>
<p><b>Menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang telah diberikan yang berhubungan dengan unit-unit lain.</b></p> <p>Direkomendasikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unit lain yang berhubungan dengan pemanduan</li> </ul>	
<p><b>Menunjukkan/Demonstrasikan Pengetahuan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Membuat kerangka serangkaian ketrampilan presentasi yang bisa digunakan oleh seorang pramuwisata</li> <li>▪ Mendemonstrasikan pengetahuan rinci tentang topik permasalahan yang sedang disajikan.</li> </ul>	
<p><b>Mempertunjukkan ketrampilan dan prosedur teknis memenuhi standar yang diperlukan perusahaan ,termasuk pemakaian alat yang benar.</b></p> <p>Memilih dan menyiapkan informasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asal-usul geografis</li> <li>2. Latar belakang budaya</li> <li>3 Usia</li> <li>4. Minat khusus</li> <li>5.Tingkat Pendidikan</li> <li>6.Daerah/cakupan wilayah yang diminta</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memilih dan menata informasi sesuai dengan rute dan program tur</li> <li>• Memastikan bahwa tema dan informasi konsisten tapi tidak berulang-ulang ketika informasi disajikan dalam sebuah tur panjang.</li> <li>• Memebuat komentar tur dengan prosedur baku untuk memudahkan penyampaian dan penjadwalan waktu penyampian informasi.</li> </ul>	
<p><b>Merencanakan dan menata aktivitas secara efektif</b></p> <p>Menyiapkan komentar terlebih dahulu sebelum disampaikan untuk memastikan penguasaan dan kepercayaan diri dalam penyampian</p>	

<p><b>Bekerja dan berkomunikasi dengan kolega dan pelanggan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyajikan informasi yang terkini, akurat dan relevan.</li> <li>• Menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan tamu terutama infoemasi yang luas dan dalam.</li> <li>• Menunjukkan kepekaan soial dan budaya dalam menggunkan bahasa.</li> <li>• Menggabungkan hiburan dan belajar dalam presentasi.</li> <li>• Menggunkan tehnik presentasi untuk meningkatkan kesenangan pelanggan termasuk pemakaian: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Humor yang tepat</li> <li>2. Bahasa tubuh</li> <li>3. Tehnik suara</li> <li>4. Cerita dan anekdot</li> </ol> </li> <li>• Meningkatkan keterlibtan pelanggan dan menarik pertanyaan dan umpn balik dari peserta tur.</li> <li>• Menjawab pertanyaan dengan benar dan sopan, dan jiaik diperlukan, libarkan semua peserta dengan mengulangi pertanyaan dan penyampaian/jawaban nya terdengar semua.</li> <li>• Nerikan tawaran untuk menjawab pada session berikutnya atau tunjukkan sumber-sumber informasi lain jika jawaban atas pertanyaan belum diketahui.</li> </ul>	
<p><b>Merespon masalah-masalah yang mungkin terjadi dengan aktifitas kerja :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mersepon situasi dimana ketepatan komentar/penyampian anda didebat oleh tam,u didepan semau peserta.</li> </ul>	
<p><b>Memadukan prosedur-prosedur kesehatan, keamanan dan pertahanan.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memilih informasi tentang kesehtan, keamanan dan pertahaan yang sesuai dengan suatu komentar yang sudah ditetapkan.</li> </ul>	

# Lembaran Penilaian Kompetensi

Unit: PARUJPFTG06C

## Menyiapkan dan Menyajikan Informasi pada Tur

Nama Peserta : .....

Nama Penguji: .....

<b>Siswa telah dinilai sebagai :</b>	<b>Kompeten</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Kompetensi yang harus dicapai</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Umpan balik/saran bagi siswa</b>		

### Tanda Tangan

Siswa telah diinformasikan mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan keputusan tersebut.	Tanda tangan Penilai:  Tanggal :
Saya telah diinformasikan mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan keputusan tersebut.	Tanda tangan siswa :  Tanggal :