



**MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA**

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

**NOMOR KEP. 158 /MEN/VIII/2010**

**TENTANG**

**PENETAPAN RANCANGAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL  
INDONESIA SEKTOR JASA PENDIDIKAN BIDANG BAHASA INGGRIS SUB  
BIDANG BAHASA INGGRIS UNTUK PARIWISATA TATA GRAHA  
MENJADI STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA**

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

- Menimbang** : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 14 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.21/MEN/X/2007 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, perlu menetapkan Keputusan Menteri tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Pendidikan Bidang Bahasa Inggris Sub Bidang Bahasa Inggris Untuk Pariwisata Tata Graha menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
  3. Keputusan Presiden Nomor 84/P Tahun 2009;
  4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.21/MEN/X/2007 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia;
- Memperhatikan** :
1. Hasil Konvensi Nasional Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Pendidikan Bidang Bahasa Inggris Sub Bidang Bahasa Inggris Untuk Pariwisata Tata Graha yang diselenggarakan tanggal 3-6 Oktober 2009 di Lombok, Nusa Tenggara Barat;
  2. Surat Direktur Jenderal Pendidikan Nonformal dan Informal Kementerian Pendidikan Nasional Nomor 106/E/KK/2010 tanggal 28 April 2010 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Pendidikan Bidang Bahasa Inggris Sub Bidang Bahasa Inggris Untuk Pariwisata Tata Graha;

MEMUTUSKAN:

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 9 Agustus 2010

MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA,



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



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

**NOMOR KEP.158/MEN/VIII/2010**

**TENTANG**

**PENETAPAN RANCANGAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL  
INDONESIA SEKTOR JASA PENDIDIKAN BIDANG BAHASA INGGRIS  
SUB BIDANG BAHASA INGGRIS UNTUK PARIWISATA TATA GRAHA  
MENJADI STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA**

---

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Jasa Pendidikan Bahasa Inggris untuk Usaha Jasa Pariwisata di Indonesia yang selanjutnya disebut dengan istilah Jasa Pendidikan Bahasa Inggris untuk Pariwisata (BHS.IK) telah berperan sebagai salah satu pendidikan bahasa internasional yang digunakan dalam bidang pariwisata, karena bahasa Inggris untuk bidang pariwisata merupakan usaha yang kegiatannya melakukan usaha pendidikan dari, oleh dan untuk masyarakat dan calon masyarakat pengguna, harus dikelola secara kompeten dan profesional berdasarkan prinsip-prinsip pengajaran dan norma-norma yang berlaku pada lembaga kursus bahasa Inggris. Hal tersebut bisa dicapai apabila didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang pengajaran bahasa Inggris dengan berpedoman pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia-Jasa Pendidikan Bahasa Inggris untuk Pariwisata (SKKNI-BHS.IK).

Bahasa Inggris, seperti bahasa lainnya, bukanlah sesuatu yang statis, tetapi terus berkembang seiring dengan perkembangan-perkembangan yang terjadi di masyarakat manapun. Berkembangnya bahasa Inggris terlihat dari adanya perbendaharaan kata dan ekspresi yang baru serta perubahan peraturan dalam penggunaan tata bahasa. Demikian pula halnya dengan bahasa Inggris yang digunakan dalam dunia pariwisata. Bahasa tersebut berkembang menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, cara hidup manusia, tujuan orang berwisata dan daerah tujuan wisata.

Pekerjaan dalam bidang pariwisata sangat luas cakupannya, sesuai dengan Undang-undang Nomor 10 tahun 2009, Pasal 14 Usaha Pariwisata meliputi antara lain:

1. Daya Tarik Wisata;
2. Kawasan Pariwisata;
3. Jasa Transportasi Wisata;
4. Jasa Perjalanan Wisata;
5. Jasa Makanan dan Minuman;
6. Penyediaan Akomodasi;
7. Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi;
8. Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan, Insentif, Konferensi dan Pameran;
9. Jasa Informasi Pariwisata;
10. Jasa Konsultan Pariwisata;
11. Pramuwisata;
12. Wisata Tirta; dan
13. Spa.

Masing-masing bidang memiliki jenjang jabatan mulai dari tingkat pelaksana hingga tingkat pimpinan. Oleh karena itu seseorang yang bekerja dalam bidang usaha jasa pariwisata dituntut untuk memiliki kompetensi bahasa Inggris agar mampu berkomunikasi dengan para tamu baik secara lisan maupun tulisan sesuai dengan jenjang kualifikasinya.

Atas dasar pemikiran tersebut Konsorsium Bahasa Inggris pada Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan, Direktorat Jenderal Pendidikan Nonformal dan Informal, Departemen Pendidikan Nasional bersama pemangku kepentingan terkait lainnya perlu menyusun Standar Kompetensi Kerja Nasional Bahasa Inggris untuk Pariwisata. Pada versi pertama ini, Konsorsium baru menyusun salah satu sub bagian dari penyediaan akomodasi (perhotelan), yaitu pada bagian Tata Graha (*House Keeping*), dengan rincian sebagai berikut:

Jenjang/ Level KKNI	Area Bidang/Sub Bidang Pekerjaan atau Jabatan					Kualifikasi Bhs. Inggris pada Profesi Tertentu
	Kualifikasi Berjenjang					
	Pendidikan Bahasa Inggris untuk Kepariwisataan					
	Perhotelan-Tata Graha	dst				
1	2	3	4	5		
Sertifikat IX						
Sertifikat VIII						
Sertifikat VII						
Sertifikat VI						
Sertifikat V						
Sertifikat IV	<i>Housekeeper</i>					
Sertifikat III	<i>Floor Supervisor</i>					
Sertifikat II	<i>Room Attendant</i>	<i>Valet/ Order Taker</i>				
Sertifikat I	<i>Public Area Attendant</i>					

Kepemilikan sertifikat kompetensi Bahasa Inggris untuk Pariwisata melalui uji kompetensi yang dilaksanakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi terkait merupakan bukti yang menyatakan tenaga pariwisata tersebut kompeten dalam Bahasa Inggris. Dengan disusun dan diberlakukannya Standar Kompetensi Kerja Pendidikan Bahasa Inggris untuk Pariwisata ini, maka Lembaga Kursus dan Pelatihan Bahasa Inggris untuk Pariwisata dapat menggunakannya sebagai acuan untuk menghasilkan tenaga dalam bidang pariwisata yang handal dan profesional.

## B. Tujuan

Penyusunan kompetensi baku sektor Jasa Pendidikan Bahasa Inggris untuk Pariwisata (BHS.IK) bertujuan mengembangkan sumber daya manusia yang khusus bergerak di bidang bahasa Inggris untuk tenaga di bidang pariwisata, sehingga mampu memenuhi keperluan bagi masyarakat, yaitu:

1. Institusi pendidikan dan pelatihan

Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, pengembangan kurikulum, dan penyusunan modul.

2. Lembaga Rekrutmen Tenaga Kerja Nasional maupun Internasional

Sebagai acuan dalam memberikan pelayanan jasa Institusi penyelenggara ujian dan sertifikasi.

3. Masyarakat umum

Sebagai pedoman bagi masyarakat yang memerlukan peningkatan kemampuan bahasa Inggris untuk tenaga di bidang pariwisata yang professional.

4. Institusi penyelenggara ujian dan sertifikasi

Sebagai acuan untuk penyelenggaraan ujian dan pemberian sertifikasi sebagai tenaga di bidang pariwisata.

5. Pemerintah

Sebagai acuan untuk membuat kebijakan dan penyusunan peraturan yang terkait dengan pelayanan jasa Bahasa Inggris untuk tenaga di bidang pariwisata.

### **C. Pengertian**

Menurut kamus bahasa Indonesia arti dari standar diartikan sebagai “ukuran” yang disepakati, sedangkan kompetensi kerja mempunyai arti sebagai kemampuan kerja seseorang yang dapat terobservasi dan mencakup atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja seseorang dalam menyelesaikan suatu fungsi tugas pekerjaan sesuai dengan persyaratan pekerjaan yang ditetapkan.

Nasional mempunyai arti berlaku di seluruh wilayah negara Republik Indonesia dan Indonesia adalah nama untuk negara kesatuan Republik Indonesia.

Jasa mempunyai arti layanan.

Pendidikan mempunyai arti proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran, pelatihan, proses, perbuatan, dan cara mendidik.

Bahasa Inggris mempunyai arti bahasa asing yang digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang asing.

Pariwisata mempunyai arti segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata.

Dengan demikian maka Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Jasa Pendidikan Bahasa Inggris untuk Pariwisata adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan atau keahlian serta sikap kerja minimal yang harus ditempuh dalam proses perubahan seseorang atau kelompok

untuk melakukan komunikasi dengan orang asing dalam bahasa Inggris yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata yang berlaku secara nasional.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Jasa Pendidikan Bahasa Inggris untuk Pariwisata selanjutnya disusun berdasarkan acuan pada RMCS (*Regional Model Competency Standard*) sebagaimana yang telah disepakati oleh negara di kawasan Asia Pasifik.

#### **D. Penggunaan SKKNI**

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Pendidikan Bahasa Inggris untuk Pariwisata yang telah disusun dan telah mendapatkan pengakuan oleh para pemangku kepentingan akan dirasakan bermanfaat apabila telah terimplementasi secara konsisten. Standar Kompetensi Kerja tersebut digunakan sebagai acuan untuk:

- 1 Menyusun uraian kegiatan berbahasa Inggris sesuai bidang pekerjaan pada bidang Pariwisata.
- 2 Menyusun dan mengembangkan program pendidikan dan pelatihan (diklat) bagi Pendidikan Bahasa Inggris untuk Pariwisata.
- 3 Menilai unjuk kerja seseorang dalam kegiatan berbahasa Inggris bidang pariwisata.
- 4 Sertifikasi kompetensi di tempat uji kompetensi atau tempat kerja.

Dengan dikuasainya kompetensi sesuai standar yang telah ditetapkan, maka seseorang yang berstatus sebagai pekerja jasa bidang pariwisata harus memiliki kemampuan untuk:

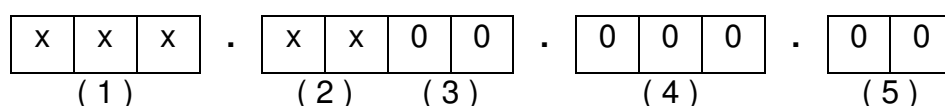
- 1 Mengerjakan suatu tugas atau pekerjaan berkomunikasi dalam bahasa Inggris jasa pariwisata.
- 2 Mengorganisasikan agar pekerjaan berkomunikasi dalam bahasa Inggris jasa pariwisata dapat dilaksanakan dengan baik dan profesional.
- 3 Menentukan tahap komunikasi yang harus dilakukan pada saat terjadi sesuatu yang berbeda dengan rencana berkomunikasi dalam bahasa Inggris jasa pariwisata.
- 4 Menggunakan kemampuan yang dimilikinya untuk memecahkan masalah atau melaksanakan tugas berkomunikasi dalam bahasa Inggris jasa pariwisata.

## E. Format Standar SKKNI

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

### 1. Kode Unit Kompetensi

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



a. Sektor/Bidang Lapangan Usaha:

Untuk sektor (1) mengacu sebagaimana dalam Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), diisi dengan 3 huruf kapital dari nama sektor/bidang lapangan usaha.

b. Sub Sektor/Sub Bidang Lapangan Usaha:

Untuk sub sektor (2) mengacu sebagaimana dalam Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), diisi dengan 2 huruf kapital dari nama Sub Sektor/Sub Bidang.

c. Kelompok Unit Kompetensi:

Untuk kelompok kompetensi (3), diisi dengan 2 digit angka untuk masing-masing kelompok, yaitu:

- 01 : Untuk kode Kelompok unit kompetensi umum (general)
- 02 : Untuk kode Kelompok unit kompetensi inti (fungsional).



03 : Untuk kode kelompok unit kompetensi khusus (spesifik)

04 : Untuk kode kelompok unit kompetensi pilihan (optional)

d. Nomor urut unit kompetensi

Untuk nomor urut unit kompetensi (4), diisi dengan nomor urut unit kompetensi dengan menggunakan 3 digit angka, mulai dari angka 001, 002, 003 dan seterusnya pada masing-masing kelompok unit kompetensi. Nomor urut unit kompetensi ini disusun dari angka yang paling rendah ke angka yang lebih tinggi. Hal tersebut untuk menggambarkan bahwa tingkat kesulitan jenis pekerjaan pada unit kompetensi yang paling sederhana tanggung jawabnya ke jenis pekerjaan yang lebih besar tanggung jawabnya, atau dari jenis pekerjaan yang paling mudah ke jenis pekerjaan yang lebih kompleks.

e. Versi unit kompetensi

Versi unit kompetensi (5), diisi dengan 2 digit angka, mulai dari angka 01, 02 dan seterusnya. Versi merupakan urutan penomoran terhadap urutan penyusunan/penetapan unit kompetensi dalam penyusunan standar kompetensi yang disepakati, apakah standar kompetensi tersebut disusun merupakan yang pertama kali, revisi dan atau seterusnya.

## **2. Judul Unit Kompetensi**

Judul unit kompetensi, merupakan bentuk pernyataan terhadap tugas/pekerjaan yang akan dilakukan. Unit kompetensi adalah sebagai bagian dari keseluruhan unit kompetensi yang terdapat pada standar kompetensi kerja. Judul unit kompetensi harus menggunakan kalimat aktif yang diawali dengan kata kerja aktif yang terukur.

a. Kata kerja aktif yang digunakan dalam penulisan judul unit kompetensi diberikan contoh antara lain: memperbaiki, mengoperasikan, melakukan, melaksanakan, menjelaskan, mengkomunikasikan, menggunakan, melayani, merawat, merencanakan, membuat dan lain-lain.

- b. Kata kerja aktif yang digunakan dalam penulisan judul unit kompetensi sedapat mungkin dihindari penggunaan kata kerja antara lain: memahami, mengetahui, menerangkan, mempelajari, menguraikan, mengerti dan atau yang sejenis.

### **3. Diskripsi Unit Kompetensi**

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

### **4. Elemen Kompetensi**

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

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

### **5. Kriteria Unjuk Kerja**

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

Pemilihan kosakata dalam menulis kalimat KUK harus memperhatikan keterukuran aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, yang ditulis dengan memperhatikan level taksonomi Bloom dan

pengembangannya yang terkait dengan aspek-aspek psikomotorik, kognitif dan afektif sesuai dengan tingkat kesulitan pelaksanaan tugas pada tingkatan/urutan unit kompetensi.

## **6. Batasan Variabel**

Batasan variabel untuk unit kompetensi minimal dapat menjelaskan:

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

## **7. Panduan Penilaian**

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

- a. Penjelasan tentang hal-hal yang diperlukan dalam penilaian antara lain: prosedur, alat, bahan dan tempat penilaian serta penguasaan unit kompetensi tertentu, dan unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya sebagai persyaratan awal yang diperlukan dalam melanjutkan penguasaan unit kompetensi yang sedang dinilai serta keterkaitannya dengan unit kompetensi lain.
- b. Kondisi pengujian merupakan suatu kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi kerja, dimana, apa dan bagaimana serta lingkup penilaian mana yang seharusnya dilakukan, sebagai contoh pengujian dilakukan dengan metode test tertulis, wawancara, demonstrasi, praktek di tempat kerja dan menggunakan alat simulator.

- c. Pengetahuan yang dibutuhkan, merupakan informasi pengetahuan yang diperlukan untuk mendukung tercapainya kriteria unjuk kerja pada unit kompetensi tertentu.
- d. Keterampilan yang dibutuhkan, merupakan informasi keterampilan yang diperlukan untuk mendukung tercapainya kriteria unjuk kerja pada unit kompetensi tertentu.
- e. Aspek kritis merupakan aspek atau kondisi yang harus dimiliki seseorang untuk menemukannya sikap kerja untuk mendukung tercapainya kriteria unjuk kerja pada unit kompetensi tertentu.

## **8. Kompetensi Kunci**

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

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

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

Tabel gradasi kompetensi kunci merupakan daftar yang menggambarkan:

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

Dari Tabel Gradasi kompetensi kunci, setelah dilakukan analisa terhadap masing-masing nilai kompetensi kunci, selanjutnya dapat dilakukan perhitungan penjumlahan nilai dari setiap kompetensi kunci

yang digunakan sebagai pedoman penetapan tingkat/derajat kemudahan atau kesulitan dari unit kompetensi tertentu.

## F. Gradasi Kompetensi Kunci

TABEL GRADASI (TINGKATAN) KOMPETENSI KUNCI

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

7. Menggunakan teknologi	Menggunakan teknologi untuk membuat barang dan jasa yang sifatnya berulang-ulang pada tingkat dasar di bawah pengawasan/ supervisi	Menggunakan teknologi untuk mengkonstruksi, mengorganisasikan atau membuat produk barang atau jasa berdasarkan desain	Menggunakan teknologi untuk membuat desain/merancang, menggabungkan, memodifikasi dan mengembangkan produk barang atau jasa
--------------------------	--	---	---

### G. Rumusan KKNi

Kerangka kualifikasi pada dasarnya adalah penetapan terhadap tingkat/jenjang kualifikasi pada suatu bidang pekerjaan yang akan disusun rancangan SKKNI-nya.

Berdasarkan amanat PP No. 31 Tahun 2006 tentang Sislakernas pasal 5 ayat (2), bahwa Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNi) ditetapkan sebanyak 9 (sembilan) jenjang yaitu jenjang terendah sertifikat I sampai jenjang tertinggi kerangka kualifikasi sertifikat IX.

Sebagai acuan penguasaan kerangka kualifikasi berikut ini kisi-kisi rumusan parameter KKNi.

Kualifikasi	Parameter-parameter		
	Kegiatan	Pengetahuan	Tanggung Jawab
I	Melaksanakan kegiatan: - Lingkup terbatas - Berulang dan sudah biasa - Dalam konteks yang terbatas	- Mengungkap kembali - Menggunakan pengetahuan terbatas - Tidak memerlukan gagasan baru	- Terhadap kegiatan sesuai dengan arahan - Di bawah pengawasan langsung - Tidak ada tanggung jawab terhadap pekerjaan orang lain
II	Melaksanakan kegiatan : - Lingkup agak luas. - Mapan dan sudah biasa - Dengan pilihan-pilihan yang terbatas terhadap sejumlah tanggapan rutin	- Menggunakan pengetahuan dasar operasional - Memanfaatkan informasi yang tersedia - Menerapkan pemecahan masalah yang sudah baku - Memerlukan sedikit gagasan baru	- Terhadap kegiatan sesuai arahan - Dibawah pengawasan tidak langsung dan pengendalian mutu - Punya tanggung jawab terbatas terhadap kualitas dan mutu - Dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain
III	Melaksanakan kegiatan : - Dalam lingkup yang	- Menggunakan pengetahuan-pengetahuan teoritis	- Terhadap kegiatan sesuai arahan dengan otonomi terbatas



	<p>luas dan memerlukan keterampilan yang sudah baku</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dengan pilihan-pilihan terhadap sejumlah prosedur</li> <li>- Dalam sejumlah konteks yang sudah biasa</li> </ul>	<p>yang relevan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginterpretasikan informasi yang tersedia</li> <li>- Menggunakan perhitungan dan pertimbangan</li> <li>- Menerapkan sejumlah pemecahan masalah yang sudah baku.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dibawah pengawasan tidak langsung dan pemeriksaan mutu</li> <li>- Bertanggungjawab secara memadai terhadap kuantitas dan hasil mutu</li> <li>- Dapat diberi tanggungjawab terhadap hasil kerja orang lain.</li> </ul>
IV	<p>Melakukan kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam lingkup yang luas dan memerlukan keterampilan penalaran teknis.</li> <li>- Dengan pilihan-pilihan yang banyak terhadap sejumlah prosedur.</li> <li>- Dalam berbagai konteks yang sudah biasa maupun yang tidak biasa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan basis pengetahuan yang luas dengan mengaitkan sejumlah konsep teoritis.</li> <li>- Membuat interpretasi analitis terhadap data yang tersedia.</li> <li>- Pengambilan keputusan berdasarkan kaidah-kaidah yang berlaku.</li> <li>- Menerapkan sejumlah pemecahan masalah yang bersifat inovatif terhadap masalah-masalah yang konkrit dan kadang-kadang tidak biasa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terhadap kegiatan yang direncanakan sendiri .</li> <li>- Dibawah bimbingan dan evaluasi yang luas .</li> <li>- Bertanggung jawab penuh terhadap kuantitas dan mutu hasil kerja .</li> <li>- Dapat diberi tanggungjawab terhadap kuantitas dan mutu hasil kerja orang lain</li> </ul>
V	<p>Melakukan kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam lingkup yang luas dan memerlukan keterampilan penalaran teknis khusus (spesialisasi).</li> <li>- Dengan pilihan-pilihan yang sangat luas terhadap sejumlah prosedur yang baku dan tidak baku yang memerlukan banyak pilihan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menerapkan basis pengetahuan yang luas dengan pendalaman yang cukup di beberapa area.</li> <li>- Membuat interpretasi analitik terhadap sejumlah data yang tersedia yang memiliki cakupan yang luas.</li> <li>- Menentukan metoda-metoda dan procedure yang tepat-guna, dalam pemecahan</li> </ul>	<p>Melakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kegiatan yang diarahkan sendiri dan kadang-kadang memberikan arahan kepada orang lain .</li> <li>- Dengan pedoman atau fungsi umum yang luas.</li> <li>- Kegiatan yang memerlukan tanggungjawab penuh baik sifat, jumlah maupun mutu dari hasil kinerja</li> <li>- Dapat diberi tanggungjawab</li> </ul>

	prosedure standar maupun non standar. - Dalam konteks yang rutin maupun tidak <u>rutin</u>	sejumlah masalah yang konkrit yang mengandung unsur-unsur <u>teoritis</u> .	terhadap <u>pencapaian hasil kerja kelompok</u> .
VI	Melakukan kegiatan: - Dalam lingkup yang sangat luas dan memerlukan keterampilan penalaran teknis khusus. - Dengan pilihan-pilihan yang sangat luas terhadap sejumlah prosedur yang baku dan tidak baku serta kombinasi prosedur yang tidak baku. - Dalam konteks rutin dan tidak rutin yang berubah-ubah sangat tajam.	- Menggunakan pengetahuan khusus yang mendalam pada beberapa bidang. - Melakukan analisis, mem-format ulang dan meng-evaluasi informasi-informasi yang cakupannya luas. - Merumuskan langkah-langkah pemecahan yang tepat, baik untuk masalah yang konkrit maupun abstrak	Melaksanakan: - Pengelolaan kegiatan/proses kegiatan. - Dengan parameter yang luas untuk kegiatan-kegiatan yang sudah tertentu - Kegiatan dengan penuh kuntabilitas untuk menentukan tercapainya hasil kerja pribadi dan atau kelompok. - Dapat diberi tanggungjawab terhadap pencapaian hasil kerja organisasi.
VII	Mencakup keterampilan, pengetahuan dan tanggungjawab yang memungkinkan seseorang untuk: - Menjalankan secara sistematis dan koheren atas prinsip-prinsip utama dari suatu bidang lain, - Melaksanakan kajian, penelitian dan kegiatan intelektual secara mandiri di suatu bidang, menunjukkan kemandirian intelektual serta analisis yang tajam dan komunikasi yang baik.		
VIII	Mencakup keterampilan, pengetahuan dan tanggungjawab yang memungkinkan seseorang untuk: - Menunjukkan penguasaan suatu bidang dan, - Merencanakan dan melaksanakan proyek penelitian dan kegiatan intelektual secara original berdasarkan standar-standar yang diakui secara internasional.		
IX	Mencakup keterampilan, pengetahuan dan tanggungjawab yang memungkinkan seseorang untuk: - Menyumbangkan pengetahuan orisinal melalui penelitian dan kegiatan intelektual yang dinilai oleh ahli independen berdasarkan standar internasional		

## H. Kelompok Kerja

RSKKNi Jasa Pendidikan Bahasa Inggris untuk Pariwisata disusun dan dirumuskan oleh kelompok kerja nasional yang merepresentasikan kepada perwakilan pemangku kepentingan pada acara Konvensi RSKKNi Bahasa Inggris Untuk Pariwisata Tata Graha di Mataram, Lombok NTB, bertempat di Hotel Lombok Raya pada tanggal 3 sampai 6 Oktober 2009.

Adapun nama-nama Anggota Tim Pengarah, Kelompok Kerja, Nara Sumber (Pakar) dan Peserta Konvensi, terdiri dari:

### 1. Susunan Keanggotaan Komite SKKNI

(Lampiran Keputusan Direktur Pembinaan Kursus dan Kelembagaan, Nomor: KEP- 274.2/E5/TU/2009 tanggal 17 September 2009).

<b>NO</b>	<b>N A M A</b>	<b>JABATAN DI INSTANSI</b>	<b>JABATAN DALAM TIM</b>	<b>KETERANGAN</b>
1.	DR. Wartanto	Pemerintah/Depdiknas	Pengarah	
2.	Joko Mulyono	Pemerintah/Depnakertrans	Narasumber	
3.	Ir. Edy Susanto, B.Eng	Pemerintah/Depnakertrans	Narasumber	
4.	Bayu Priyantoko, M.Pd	Pemerintah/Depnakertrans	Narasumber	
5.	Nurbaiti Hamzah, S.Pd	Konsorsium Kursus Bahasa Inggris	Ketua	
6.	Indriati A, M.Si	Depbudpar	Wakil Ketua	
7.	Ade Abdul Hak, M.Hum	UIN Jakarta	Sekretaris	
8.	Firga Buana, SE	ABA – ABI	Anggota	
9.	Drs. Liston Hasibuan	IECTA	Anggota	
10.	Totok Indrawanto	ILP Banten	Anggota	
11.	Dyah Retno Dwi	LIA Palembang	Anggota	
12.	Sutadi Sukarya	Sahid Kusuma Prince Hotel	Anggota	

13.	Harry Indrawan	Akparnas Banjarmasin	Anggota	
14.	Dra. Endang Dwi Artuti	ITB	Anggota	
15.	Adesti Komalasari, S.Pd, MA	Realia Yogyakarta	Anggota	

## 2. Susunan Keanggotaan Panitia Teknis

(Lampiran Keputusan Direktur Pembinaan Kursus dan Kelembagaan Nomor: KEP-274.4/E5/TU/2009 tanggal 17 September 2009)

### Tim Penyusun:

NO	N A M A	UNIT KERJA / LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM PENYUSUN	KET
1	2	3	4	5
1.	Nurbaiti, S.Pd.	Anggota Konsorsium Bahasa Inggris	Ketua	
2.	Dra. Indriati, M.Si	Widyaswara Bidang Pariwisata	Anggota	
3.	Drs. Zaenal Arifin, M.LIS	Pengajar Bahasa Inggris	Anggota	
4.	Drs. Liston Hasibuan	IECTA	Anggota	
5	Ade Abdul Hak, M.Hum	Pengajar Bahasa Inggris	Anggota	
6	Firga Buana, S.E	Praktisi	Anggota	

### Tim Editor:

NO	N A M A	UNIT KERJA / LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM EDITOR	KET
1	2	3	4	5
1.	Teddy Nurcahyawan	Konsorsium Bahasa Inggris	Ketua	
2.	Pryadi Satriana	Konsorsium Bahasa Inggris	Anggota	
3.	Laksdewi Yusuf	Konsorsium Bahasa Inggris	Anggota	
4.	Sutan Manise	Konsorsium Bahasa Inggris	Anggota	
5	Nurhayati	Konsorsium Bahasa Inggris	Anggota	

### 3. Susunan Keanggotaan TIM Penyusun RSKKNI

(Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Luar Sekolah, tanggal 22 November 2007 nomor: KEP-418/E/MS/2007).

NO	N A M A	NAMA LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM	MEWAKILI UNSUR
1	2	3	4	5
1.	<b>Ace Suryadi, Ph.D</b>	<b>Direktorat Jenderal Pendidikan Luar Sekolah.</b>	<b>Pengarah</b>	<b>Pemerintah</b>
2.	<b>DR. Triyadi</b>	<b>Direktorat Binsus dan Kelembagaan</b>	<b>Pembina</b>	<b>Pemerintah</b>
3.	<b>Drs. Yusuf Muhyiddin, M.Pd</b>	<b>KaSubDit Peningkatan Mutu Kursus</b>	<b>Pembina Teknis</b>	<b>Pemerintah</b>
4.	<b>Nurbaiti, S.Pd.</b>	<b>Anggota Konsorsium Bahasa Inggris</b>	<b>Ketua</b>	<b>Profesional dan Pendidik.</b>
5.	<b>Dra. Indriati, M.Si</b>	<b>Widyaswara Bidang Pariwisata</b>	<b>Anggota</b>	<b>Profesional dan Pendidik.</b>
6.	<b>Drs. Zaenal Arifin, M.LIS</b>	<b>Pengajar Bahasa Inggris</b>	<b>Anggota</b>	<b>Profesional dan Pendidik.</b>
7.	<b>Drs. Liston Hasibuan</b>	<b>IECTA</b>	<b>Anggota</b>	<b>Profesional dan Pendidik.</b>
8.	<b>Ade Abdul Hak, M.Hum</b>	<b>Pengajar Bahasa Inggris</b>	<b>Anggota</b>	<b>Profesional dan Pendidik.</b>
9.	<b>Firga Buana, S.E</b>	<b>Praktisi</b>	<b>Anggota</b>	<b>Profesional dan Pendidik.</b>
10.	<b>Teddy Nurcahyawan</b>	<b>Konsorsium Bahasa Inggris</b>	<b>Anggota</b>	<b>Profesional dan Pendidik.</b>
11.	<b>Pryadi Satriana</b>	<b>Konsorsium Bahasa Inggris</b>	<b>Anggota</b>	<b>Profesional dan Pendidik.</b>
12.	<b>Laksdewi Yusuf</b>	<b>Konsorsium Bahasa Inggris</b>	<b>Anggota</b>	<b>Profesional dan Pendidik.</b>
13.	<b>Sutan Manise</b>	<b>Konsorsium Bahasa Inggris</b>	<b>Anggota</b>	<b>Profesional dan Pendidik.</b>
14.	<b>Nurhayati</b>	<b>Konsorsium Bahasa Inggris</b>	<b>Anggota</b>	<b>Profesional dan Pendidik.</b>

#### 4. Susunan Keanggotaan Panitia Konvensi

(Lampiran Keputusan Direktur Pembinaan Kursus dan Kelembagaan Nomor: KEP-274.1/E5/TU/2009 tanggal 17 September 2009)

NO	N A M A	UNIT KERJA / LEMBAGA	JABATAN DALAM PANITIA	KET
1	2	3	4	5
1.	<b>DR. Wartanto</b>	<b>Pemerintah/Depdiknas</b>	<b>Pengarah</b>	
2.	<b>Drs. Yusuf Muhyiddin, M.Pd</b>	<b>Pemerintah/Depdiknas</b>	<b>Ketua</b>	
3.	<b>Dra. Endang Wahyuningsih</b>	<b>Pemerintah/Depdiknas</b>	<b>Sekretaris</b>	
4.	<b>Sri Hartono, SE, M.Pd</b>	<b>Pemerintah/Depdiknas</b>	<b>Anggota</b>	
5.	<b>Yudi Kurniawan, SE, MM</b>	<b>Pemerintah/Depdiknas</b>	<b>Anggota</b>	
6.	<b>Diah Kas Budiarti, SS</b>	<b>Pemerintah/Depdiknas</b>	<b>Anggota</b>	
7.	<b>Nuning Yuningsih</b>	<b>Pemerintah/Depdiknas</b>	<b>Anggota</b>	
8.	<b>Rahmat Suseno</b>	<b>Pemerintah/Depdiknas</b>	<b>Anggota</b>	
9.	<b>Jamilah</b>	<b>Pemerintah/Depdiknas</b>	<b>Anggota</b>	
10.	<b>Lien Handayani, SE</b>	<b>Pemerintah/Depdiknas</b>	<b>Anggota</b>	
11.	<b>Masagus Helmi</b>	<b>Pemerintah/Depdiknas</b>	<b>Anggota</b>	
12.	<b>Andi Kusworo, S.Kom</b>	<b>Pemerintah/Depdiknas</b>	<b>Anggota</b>	

## BAB II

### STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

#### A. Kodifikasi Unit Kompetensi

Kodifikasi setiap unit mengacu pada format kodifikasi SKKNI sebagai berikut:

<b>XXX</b>	<b>XX</b>	<b>00</b>	<b>000</b>	<b>00</b>
SEKTOR	SUB SEKTOR	BIDANG/GRUP	NOMOR UNIT	VERSI

**SEKTOR** : Diisi dengan singkatan 3 huruf dari nama sektor.



Untuk sektor JASA PENDIDIKAN BIDANG BAHASA disingkat dengan BHS.

**SUB SEKTOR** : Diisi dengan singkatan 2 huruf dari nama subsektor PENDIDIKAN BAHASA BIDANG BAHASA INGGRIS UNTUK PARIWISATA disingkat dengan **IK**.

**BIDANG/GRUP** : Diisi dengan dua digit angka yaitu :

- 01 : Identifikasi kelompok kompetensi umum yang diperlukan untuk bekerja pada sektor
- 02 : Identifikasi kelompok kompetensi inti yang diperlukan untuk mengerjakan tugas-tugas inti pada sektor tertentu
- 03 : Identifikasi kelompok kompetensi kekhususan/ spesialisasi yang diperlukan untuk mengerjakan tugas-tugas spesifik pada sektor tertentu.

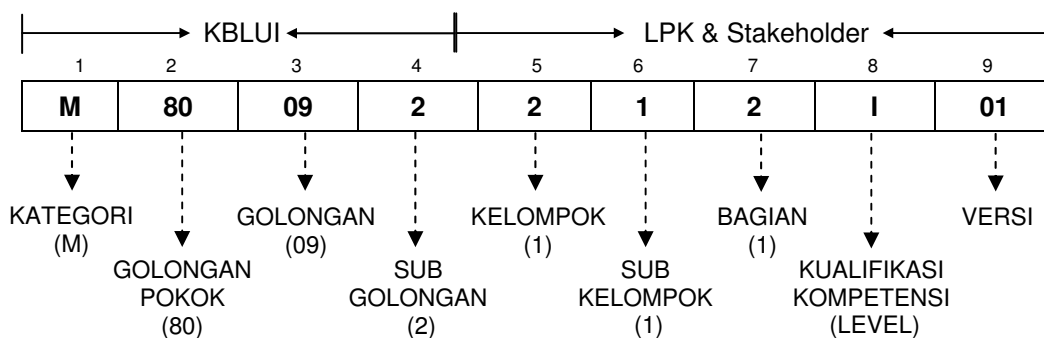
**NO. URUT UNIT** : Diisi dengan nomor unit kompetensi dengan menggunakan 3 digit Angka, mulai dari 001, 002, 003.

**VERSI** : Diisi dengan nomor urut versi menggunakan 2 digit angka, mulai dari 01, 02, 03, dst.

### B. Penuangan KKNi dalam SKKNi

Sektor : Jasa Pendidikan Lainnya  
 Sub Sektor : Jasa Pendidikan Bahasa  
 Bidang Pekerjaan : Jasa Pendidikan Bahasa Inggris untuk Pariwisata  
 Sub Bidang : 1. Bahasa Inggris untuk Tata Graha  
 Kualifikasi I : *Public Area Attendant*  
 Kualifikasi II : *Room Attendant dan Valet/Order Taker*  
 Kualifikasi III : *Floor Supervisor*  
 Kualifikasi IV : *Housekeeper*

### C. Penuangan Paket Unit Kompetensi pada Jenjang Kualifikasi



<b>PENJELASAN PENGKODEAN</b>	
1. Kategori	Menunjukkan garis pokok penggolongan kegiatan JASA PENDIDIKAN. Untuk sektor JASA PENDIDIKAN diisi dengan kategori <b>M</b> (JASA PENDIDIKAN)
2. Golongan Pokok	Merupakan uraian lebih lanjut dari kategori, setiap kategori diuraikan menjadi satu atau beberapa golongan pokok. Setiap golongan pokok diberi dua digit angka. Untuk sektor JASA PENDIDIKAN diisi dengan golongan pokok <b>80</b> (JASA PENDIDIKAN)
3. Golongan	Merupakan uraian lebih lanjut dari golongan pokok, diberi satu digit angka. Pada golongan pokok <b>80</b> (JASA PENDIDIKAN), golongan dibagi menjadi : <b>01</b> : Jasa Pendidikan Dasar <b>02</b> : Jasa Pendidikan Menengah <b>03</b> : Jasa Pendidikan Tinggi <b>04</b> : - <b>05</b> : - <b>06</b> : - <b>07</b> : - <b>08</b> : - <b>09</b> : Jasa Pendidikan Lainnya
4. Sub Golongan	Merupakan uraian lebih lanjut dari kegiatan yang tercakup dalam golongan 09 (Jasa Pendidikan Lainnya), diberi satu digit angka, dalam hal ini: <b>2</b> (Pendidikan Bahasa Swasta Lainnya)
5. Kelompok/ Bidang Pekerjaan	Memilah lebih lanjut kegiatan yang tercakup dalam suatu sub golongan menjadi beberapa kegiatan yang lebih homogen, diberi satu digit angka. Untuk golongan <b>2</b> (Pendidikan Bahasa Swasta Lainnya) dibagi menjadi : <b>1</b> : Bahasa Inggris <b>2</b> : Bahasa Arab <b>3</b> : Bahasa Mandarin <b>4</b> : Bahasa Jepang <b>5</b> : - <b>6</b> : - dst.
6. Sub Kelompok	Pendidikan Bahasa Inggris, terdiri dari:

	<p>1: Pendidikan Bahasa Inggris untuk Sekretaris</p> <p>2: Pendidikan Bahasa Inggris untuk Pariwisata</p> <p>3: Pendidikan Bahasa Inggris untuk Perawat</p> <p>4: -</p> <p>5: -</p> <p>dst.</p>
7. Bagian/Pekerjaan	<p>Jasa Pendidikan Bahasa Inggris untuk Pariwisata, terdiri dari:</p> <p>1: Pendidikan Bahasa Inggris untuk Tata Graha (<i>House Keeping</i>)</p> <p>2: -</p> <p>3: dst.</p>
8. Kualifikasi Kompetensi	<p>Kualifikasi Berjenjang:</p> <p>1. Pendidikan Bahasa Inggris untuk Perhotelan-<i>Tata Graha</i> (HK)</p> <p>Kualifikasi I : <i>Public Area Attendant</i></p> <p>Kualifikasi II : <i>Room Attendant</i> dan <i>Valet/Order Taker</i></p> <p>Kualifikasi III : <i>Floor Supervisor</i></p> <p>Kualifikasi IV : <i>Housekeeper</i></p> <p>2. -</p> <p>3. dst.</p>
9. Versi	01

**D. Pekerjaan/Jabatan pada SKKNI Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Bidang Pariwisata**

**1. Sub Bidang Perhotelan-Tata Graha**

**Pekerjaan** : Pendidikan Bahasa Inggris untuk *Public Area Attendant*

**Kode Pekerjaan** : 

M	80	09	2	1	2	1	I	01
---	----	----	---	---	---	---	---	----

**Level** : **Sertifikat I**

<b>KELOMPOK KOMPETENSI UMUM</b>		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi

1	BHS.IK01.001.01	Melakukan Percakapan Awal Dengan Tamu
2	BHS.IK01.002.01	Menerima Pengarahan Lisan Dan Tertulis
3.	BHS.IK01.003.01	Memberikan Petunjuk Tentang Lokasi

KELOMPOK KOMPETENSI INTI		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	BHS.IK02.001.01	Menjelaskan Fasilitas Dan Pelayanan Hotel

KELOMPOK KOMPETENSI KHUSUS		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi

**Pekerjaan** : Pendidikan Bahasa Inggris untuk *Room Attendant*

**Kode Pekerjaan** : 

M	80	09	2	1	2	1	II	01
---	----	----	---	---	---	---	----	----

**Level** : **Sertifikat II/1**

KELOMPOK KOMPETENSI UMUM		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	BHS.IK01.004.01	Berkomunikasi Melalui Telepon

KELOMPOK KOMPETENSI INTI		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	BHS.IK02.002.01	Menjelaskan Fasilitas Kamar
2	BHS.IK02.003.01	Memberikan Penjelasan Sederhana Tentang Objek Dan Daya Tarik Wisata

KELOMPOK KOMPETENSI KHUSUS		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1		

**Pekerjaan** : Pendidikan Bahasa Inggris untuk *Valet/Order Taker*

**Kode Pekerjaan** : 

M	80	09	2	1	2	1	II	01
---	----	----	---	---	---	---	----	----

**Level** : **Sertifikat II/2**

KELOMPOK KOMPETENSI UMUM		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	BHS.IK01.004.01	Berkomunikasi Melalui Telepon.

KELOMPOK KOMPETENSI INTI		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	BHS.IK02.004.01	Menawarkan Jasa Cuci.

KELOMPOK KOMPETENSI KHUSUS		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1		

**Pekerjaan** : Pendidikan Bahasa Inggris untuk *Floor Supervisor*

**Kode Pekerjaan** : 

M	80	09	2	1	2	1	III	01
---	----	----	---	---	---	---	-----	----

**Level** : **Sertifikat III**

KELOMPOK KOMPETENSI UMUM		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi

KELOMPOK KOMPETENSI INTI		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	BHS.IK02.005.01	Memberi Pengarahan Mengenai Status Kamar.
2	BHS.IK02.006.01	Menangani Keluhan Sederhana.

KELOMPOK KOMPETENSI KHUSUS		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1		

**Pekerjaan** : Pendidikan Bahasa Inggris untuk *Housekeeper*

**Kode Pekerjaan** : 

M	80	09	2	1	2	1	IV	01
---	----	----	---	---	---	---	----	----

**Level** : **Sertifikat IV**

<b>KELOMPOK KOMPETENSI UMUM</b>		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi

<b>KELOMPOK KOMPETENSI INTI</b>		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	BHS.IK02.007.01	Menangani Keluhan Kompleks Tentang Tata Graha.
2	BHS.IK02.008.01	Membuat Memo Tentang Tata Graha.
3	BHS.IK02.009.01	Membuat Surat Bisnis Tentang Tata Graha.
4	BHS.IK02.010.01	Membuat Presentasi Tentang Tata Graha.
5	BHS.IK02.011.01	Mengadakan Rapat Tentang Tata Graha.

<b>KELOMPOK KOMPETENSI KHUSUS</b>		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	BHS.IK03.001.01	Membuat Dokumen Tata Graha Dengan Sistem Komputer.

### **E. Daftar Unit Kompetensi**

Daftar unit kompetensi Pendidikan Bahasa Inggris untuk Kepariwisata, yaitu:

#### 1. Umum

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1	BHS.IK01.001.01	Melakukan Percakapan Awal Dengan Tamu.
2	BHS.IK01.002.01	Menerima Pengarahan Lisan Dan Tertulis.
3	BHS.IK01.003.01	Memberikan Petunjuk Tentang Lokasi.
4	BHS.IK01.004.01	Berkomunikasi Melalui Telepon.
dst.		

#### 2. Inti

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1	BHS.IK02.001.01	Menjelaskan Fasilitas Dan Pelayanan Hotel.
2	BHS.IK02.002.01	Menjelaskan Fasilitas Kamar.
3	BHS.IK02.003.01	Memberikan Penjelasan Sederhana Tentang Objek Wisata.
4	BHS.IK02.004.01	Menawarkan Jasa Cuci.



5	BHS.IK02.005.01	Memberi Pengarahan Mengenai Status Kamar.
6	BHS.IK02.006.01	Menangani Keluhan Sederhana Tentang Tata Graha.
7	BHS.IK02.007.01	Menangani Keluhan Kompleks Tentang Tata Graha.
8	BHS.IK02.008.01	Membuat Memo Tentang Tata Graha.
0	BHS.IK02.090.01	Membuat Surat Bisnis Tentang Tata Graha.
10	BHS.IK02.010.01	Membuat Presentasi Tentang Tata Graha.
11	BHS.IK02.011.01	Mengadakan Rapat Tentang Tata Graha.
dst.		

### 3. Khusus

<b>NO</b>	<b>KODE UNIT</b>	<b>JUDUL UNIT KOMPETENSI</b>
1	BHS.IK03.001.01	Membuat Dokumen Tata Graha Dalam Bahasa Inggris.
dst.		

## F. Unit-unit Kompetensi

**KODE UNIT** : BHS.IK01.001.01

**JUDUL UNIT** : Melakukan percakapan awal dengan tamu

**DISKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam melakukan percakapan awal dengan tamu dalam bahasa Inggris untuk tata graha.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memberikan salam	1.1 Ungkapan salam diucapkan dengan jelas dan benar 1.2 Ungkapan salam dibedakan sesuai dengan kaidah penggunaannya 1.3 Ungkapan salam digunakan sesuai dengan konteks
2. Menggunakan ungkapan basa basi ( <i>small talk</i> )	2.1 Ungkapan basa basi diucapkan dengan jelas dan benar 2.2 Ungkapan basa basi dibedakan sesuai dengan kaidah penggunaannya 2.3 Ungkapan basa basi digunakan sesuai dengan konteks
3. Memulai topik percakapan	3.1 Percakapan dimulai dengan jelas dan benar 3.2 Kosa kata sesuai topik percakapan digunakan dengan jelas dan benar. 3.3 Ungkapan teknik klarifikasi dan umpan balik digunakan dengan tepat
4. Mengakhiri percakapan	4.1 Percakapan diakhiri dengan sopan. 4.2 Salam penutup disampaikan dengan benar

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Kontek variabel

Unit ini berlaku untuk memberikan salam, menggunakan ungkapan basa basi, memulai topik percakapan, dan mengakhiri percakapan, untuk memulai percakapan awal dengan tamu.

#### 2. Perlengkapan untuk melakukan percakapan awal pada unit ini, mencakup

2.1 Alat atau sarana lainnya yang berhubungan dengan tata graha yang disesuaikan dengan topik pembicaraan (contoh: brosur atau selebaran informasi lainnya tentang tata graha) dll.

2. Tugas pekerjaan untuk Memulai Percakapan pada unit ini meliputi:
  - 3.1 Memberikan salam
  - 3.2 Menggunakan ungkapan basa basi (*small talk*)
  - 3.3 Memulai topik percakapan Mengakhiri topik percakapan
3. Peraturan untuk Memulai Percakapan pada unit ini
  - 4.1 SOP yang berlaku di tempat kerja.

### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Penjelasan prosedur penilaian

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

  - 1.1 -
2. Kondisi penilaian:
  - 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan menggunakan ungkapan salam dan basa basi, dan melakukan percakapan dengan bahasa Inggris yang digunakan untuk semua sektor pendidikan bahasa Inggris untuk tata graha dalam memulai percakapan dengan tamu.
  - 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara: lisan, demonstrasi/praktek, dan simulasi di tempat kerja.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan:

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

  - 3.1 Ungkapan salam dan basa basi dalam bahasa Inggris
  - 3.2 Kosa kata sederhana tentang tata graha
  - 3.3 Pola kalimat bahasa Inggris sederhana.
4. Keterampilan yang dibutuhkan :

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

  - 4.1 Menyimak ungkapan salam dan basa basi .
  - 4.2 Menggunakan ungkapan salam dan basa basi sesuai dengan konteks .
  - 4.3 Memulai percakapan sederhana tentang tata graha (*speaking and listening*).

5. Aspek kritis

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

5.1 Memulai percakapan sesuai kaidah penggunaan bahasa.

5.2 Menyapa tamu dengan kosa kata, tata bahasa dan artikulasi jelas dan benar.

**KOMPETENSI KUNCI**

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan dan menginformasikan ide-ide	1
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

**KODE UNIT** : **BHS.IK01.002.01**

**JUDUL UNIT** : **Menerima Pengarahan lisan dan tertulis**

**DISKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam menerima pengarahan lisan dan tertulis dalam bahasa Inggris.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyimak pengarahan lisan	1.1 Ungkapan pengarahan disimak dengan baik. 1.2 Kalimat pengarahan dibedakan secara benar. 1.3 Kalimat pengarahan diparafrase dengan benar sesuai dengan tujuan pengarahan .
2. Membaca pengarahan tertulis.	2.1 Tujuan pengarahan tertulis diidentifikasi dengan tepat 2.2 Isi pengarahan tertulis didemonstrasikan dengan benar.
3. Memberikan umpan balik terhadap pengarahan.	3.1 Ungkapan klarifikasi disampaikan 3.2 Usulan yang relevan dengan tujuan pengarahan diajukan kepada pengarah.

### **BATASAN VARIABEL**

1. Kontek variabel :

Unit ini berlaku untuk menyimak pengarahan lisan, membaca pengarahan tertulis, dan memberikan umpan balik terhadap pengarahan, untuk menerima pengarahan lisan dan tertulis.

2. Perlengkapan untuk mengikuti pengarahan dalam beberapa situasi pada unit ini, mencakup:

2.1 Materi informasi berupa: surat edaran, memo, pengumuman, dll.

2.2 Buku petunjuk penggunaan perlengkapan tata graha yang berhubungan dengan kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja.

3. Tugas pekerjaan untuk menerima pengarahan lisan dan tertulis:

3.1 Menyimak pengarahan dalam bahasa Inggris.

3.2 Membaca pengarahan tertulis

3.3 Memberikan umpan balik terhadap pengarahan

4. Peraturan untuk mengikuti pengarahan dalam beberapa situasi pada unit ini:

4.1 SOP yang berlaku di tempat kerja.

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Penjelasan prosedur penilaian

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

1.1 BHS.IK01.001.01 : Melakukan Percakapan Awal Dengan Tamu.

### 2. Kondisi penilaian:

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan dengan mengikuti pengarahannya dalam beberapa situasi bahasa Inggris.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara: lisan dan tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di tempat kerja.

### 3. Pengetahuan yang dibutuhkan

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

3.1 Kalimat pengarahannya lisan dan tertulis dalam bahasa Inggris.

3.2 Pola kalimat bahasa Inggris sederhana.

### 4. Keterampilan yang dibutuhkan

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

4.1 Menyimak kalimat pengarahannya dalam bahasa Inggris.

4.2 Membaca pengarahannya tertulis dalam kegiatan tata graha.

4.3 Memberikan umpan balik terhadap pengarahannya.

### 5. Aspek kritis

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

5.1 Menyimak dan membaca tentang pengarahannya

5.2 Melaksanakan pengarahannya dengan benar



## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan dan menginformasikan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

**KODE UNIT** : **BHS.IK01.003.01**  
**JUDUL UNIT** : **Memberikan Petunjuk tentang Lokasi**  
**DISKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam memberikan petunjuk tentang lokasi dalam bahasa Inggris.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyimak pertanyaan tentang lokasi	1.1 Pertanyaan tentang lokasi disimak. 1.2 Pertanyaan tentang lokasi diidentifikasi secara tepat.
2. Memberikan informasi tentang petunjuk lokasi	2.1 Ungkapan petunjuk tentang lokasi dipilih dengan tepat. 2.2 Kata kunci untuk memberikan petunjuk tentang lokasi digunakan dengan tepat. 2.3 Petunjuk tentang lokasi tertentu diberikan dengan jelas dan benar. 2.4 Konfirmasi petunjuk tentang lokasi diberikan dengan benar.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Kontek variabel  
Unit ini berlaku untuk menyimak pertanyaan tentang lokasi dan memberi informasi tentang petunjuk lokasi, untuk memberikan petunjuk tentang lokasi.
2. Perlengkapan untuk memberikan petunjuk lokasi pada unit ini, mencakup:
  - 2.1 Buku panduan tata graha dalam bahasa Inggris.
3. Tugas pekerjaan untuk memberikan petunjuk lokasi dalam bahasa Inggris pada unit ini meliputi:
  - 3.1 Menyimak ungkapan petunjuk tentang lokasi dalam bahasa Inggris.
  - 3.2 Menggunakan ungkapan petunjuk tentang lokasi dalam bahasa Inggris
  - 3.3 Memberikan informasi tentang lokasi dengan jelas dan benar.
4. Peraturan untuk memberi petunjuk lokasi pada unit ini:
  - 4.1 SOP yang berlaku di tempat kerja.

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Penjelasan prosedur penilaian

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

1.1 BHS.IK01.001.01 : Melakukan Percakapan Awal Dengan Tamu.

1.2 BHS.IK01.002.01 : Menerima Pengarahan Lisan Dan Tertulis.

### 2. Kondisi penilaian:

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan memberikan petunjuk dengan bahasa Inggris.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara: lisan, demonstrasi/praktek, dan simulasi di tempat kerja.

### 3. Pengetahuan yang dibutuhkan

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

3.1 Kata/ungkapan memberikan petunjuk tentang lokasi dalam bahasa Inggris.

3.2 Pola kalimat bahasa Inggris sederhana.

### 4. Keterampilan yang dibutuhkan

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

4.1 Menyimak pertanyaan tentang lokasi .

4.2 Memberikan informasi tentang lokasi

### 5. Aspek kritis

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

5.1 Menggunakan kata/ungkapan petunjuk tentang lokasi dengan tepat.

5.2 Memberi petunjuk tentang lokasi kepada tamu dengan sopan.

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan dan menginformasikan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

**KODE UNIT** : BHS.IK01.004.01  
**JUDUL UNIT** : Berkomunikasi Melalui Telepon  
**DISKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam berbicara melalui telepon dalam bahasa Inggris.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuka pembicaraan melalui telepon .	1.1 Salam dan nama departemen disampaikan kemudian bantuan ditawarkan dengan benar. 1.2 Nomor kamar ditanyakan dan dicatat dengan benar.
2. Melanjutkan pembicaraan melalui telepon.	2.1 Pesan penelepon dicatat dengan benar. 2.2 Kosakata dan istilah tentang tata graha dalam bertelepon digunakan dengan tepat. 2.3 Pesan dari penelepon dikonfirmasi kembali.
3. Menutup pembicaraan melalui telepon.	3.1 Bantuan lebih lanjut ditawarkan. 3.2 Ungkapan penutup disampaikan dengan benar.

#### BATASAN VARIABEL

1. Kontek variabel

Unit ini berlaku untuk membuka, melakukan, dan menutup pembicaraan melalui telepon, untuk berkomunikasi melalui telepon.

2. Perlengkapan untuk berkomunikasi melalui telepon dalam bahasa Inggris pada unit ini, mencakup:

- 2.1 Pesawat telepon.
- 2.2 Alat tulis menulis.
- 2.3 *Conversation book on housekeeping.*
- 2.4 Kamus istilah tata graha.

3. Tugas pekerjaan untuk berkomunikasi melalui telepon dalam bahasa Inggris pada unit ini meliputi:

- 3.1 Membuka pembicaraan melalui telepon.
- 3.2 Melanjutkan pembicaraan melalui telepon.
- 3.3 Menutup pembicaraan melalui telepon.

4. Peraturan untuk berbicara melalui telepon pada unit ini
  - 4.1 SOP yang berlaku di tempat kerja.

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Penjelasan prosedur penilaian

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

- 1.1 BHS.IK01.001.01 : Melakukan Percakapan Awal Dengan Tamu.
- 1.2 BHS.IK01.002.01 : Menerima Pengarahan Lisan Dan Tertulis.
- 1.3 BHS.IK01.003.01 : Memberikan Petunjuk Tentang Lokasi.

### 2. Kondisi penilaian:

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan berbicara melalui telepon dalam bahasa Inggris.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara: lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di *workshop* dan atau di tempat kerja.

### 3. Pengetahuan yang dibutuhkan

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 3.1 Kosakata dan ungkapan bahasa Inggris untuk berkomunikasi melalui telepon dalam kegiatan tata graha.
- 3.2 Tata bahasa dan pola kalimat bahasa Inggris tingkat dasar

### 4. Keterampilan yang dibutuhkan

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 4.1 Membuka pembicaraan melalui telepon.
- 4.2 Melanjutkan pembicaraan melalui telepon.
- 4.3 Menutup pembicaraan melalui telepon.

### 5. Aspek kritis

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

- 5.1 Kemampuan mengungkapkan ulang/memparafrase pesan penelpon.
- 5.2 Kemampuan merangkum pesan penelpon.

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan dan menginformasikan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	2
6.	Memecahkan masalah	3
7.	Menggunakan teknologi	2

- KODE UNIT** : **BHS.IK02.001.01**
- JUDUL UNIT** : **Menjelaskan Fasilitas dan Pelayanan Hotel**
- DISKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam menjelaskan fasilitas dan pelayanan hotel dalam bahasa Inggris.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memberikan gambaran sederhana tentang fasilitas dan pelayanan hotel.	1.1 Kosakata, ungkapan, dan bahasa tubuh mengenai fasilitas hotel secara sederhana digunakan dengan tepat. 1.2 Informasi mengenai pelayanan hotel dijelaskan dengan tepat.
2. Memberikan informasi sederhana mengenai fasilitas dan pelayanan hotel.	2.1 Kosa kata, ungkapan, dan bahasa tubuh mengenai fasilitas hotel secara sederhana digunakan dengan tepat. 2.2 Informasi mengenai pelayanan hotel dijelaskan dengan tepat.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
 

Unit ini berlaku untuk memberikan gambaran dan informasi mengenai fasilitas dan pelayanan hotel, untuk menjelaskan fasilitas dan pelayanan hotel.
2. Perlengkapan untuk untuk menjelaskan fasilitas dan pelayanan hotel, mencakup:
  - 2.1 Kamus bahasa Indonesia-Inggris/Inggris-Indonesia.
  - 2.2 Kamus istilah tata graha.
  - 2.3 Buku percakapan bahasa Inggris tentang perhotelan.
  - 2.4 Dokumen tentang tata graha.
  - 2.5 Peta tata letak hotel.
3. Tugas pekerjaan untuk menjelaskan fasilitas dan pelayanan hotel meliputi :
  - 3.1 Memberikan gambaran secara sederhana tentang fasilitas hotel.
  - 3.2 Menjelaskan informasi sederhana tentang fasilitas hotel.
4. Peraturan untuk menjelaskan fasilitas dan pelayanan tentang hotel disesuaikan dengan tata bahasa dan kosakata/ungkapan dalam bahasa Inggris sesuai dengan konteks.



## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Penjelasan prosedur penilaian

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

1.1 BHS.IK01.001.01 : Melakukan Percakapan Awal Dengan Tamu.

1.2 BHS.IK01.002.01 : Menerima Pengarahan Lisan Dan Tertulis.

1.3 BHS.IK01.003.01 : Memberikan Petunjuk Tentang Lokasi.

1.4 BHS.IK01.004.01 : Berkomunikasi Melalui Telepon.

### 2. Kondisi penilaian:

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan menjelaskan fasilitas dan pelayanan hotel dalam bahasa Inggris.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara: lisan, demonstrasi/praktek, dan simulasi di *workshop* dan atau di tempat kerja.

### 3. Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

3.1 Kosakata atau ungkapan tentang gambaran dan petunjuk sederhana fasilitas hotel dalam bahasa Inggris.

3.2 Tata bahasa dan pola kalimat bahasa Inggris tingkat menengah

### 4. Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

4.1 Membaca gambaran dan petunjuk fasilitas hotel .

4.2 Memberikan gambaran tentang fasilitas hotel .

4.3 Memberikan petunjuk tentang fasilitas hotel .

### 5. Aspek Kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

5.1. Ketepatan penggunaan Kosakata/ungkapan tentang fasilitas dan pelayanan hotel.

5.2. Keakuratan informasi tentang fasilitas dan pelayanan khusus

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan dan menginformasikan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	3
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

- KODE UNIT** : BHS.IK02.002.01
- JUDUL UNIT** : **Menjelaskan Fasilitas Kamar**
- DISKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menjelaskan fasilitas kamar dalam bahasa Inggris.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memberikan gambaran tentang fasilitas kamar.	1.1 Kosakata, ungkapan, dan bahasa tubuh untuk menjelaskan fasilitas kamar digunakan dengan tepat. 1.2 Fasilitas kamar dijelaskan dengan tepat.
2. Memberikan informasi mengenai fasilitas kamar.	2.1 Kosakata dan ungkapan sederhana digunakan dengan benar. 2.2 Cara penggunaan fasilitas kamar dijelaskan. 2.3 Kalimat digunakan secara tepat.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
 

Unit ini berlaku untuk memberikan gambaran dan menjelaskan petunjuk sederhana tentang fasilitas kamar, untuk menjelaskan fasilitas kamar.
2. Perlengkapan untuk menjelaskan fasilitas kamar, mencakup:
  - 2.1 Kamus bahasa Indonesia-Inggris/Inggris-Indonesia.
  - 2.2 Kamus istilah tata graha.
  - 2.3 Buku percakapan bahasa Inggris tentang perhotelan.
  - 2.4 Dokumen tentang tata graha.
3. Tugas pekerjaan untuk menjelaskan fasilitas kamar meliputi:
  - 3.1 Memberikan gambaran tentang fasilitas kamar.
  - 3.2 Menjelaskan penggunaan tentang fasilitas kamar.
4. Peraturan untuk menjelaskan fasilitas kamar disesuaikan dengan tata bahasa, kosakata dan ungkapan dalam bahasa Inggris sesuai dengan konteks.

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Penjelasan prosedur penilaian

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

- 1.1 BHS.IK01.001.01 : Melakukan Percakapan Awal Dengan Tamu.
- 1.2 BHS.IK01.002.01 : Menerima Pengarahan Lisan Dan Tertulis.
- 1.3 BHS.IK01.003.01 : Memberikan Petunjuk Tentang Lokasi.
- 1.4 BHS.IK01.004.01 : Berkomunikasi Melalui Telepon.

2. Kondisi penilaian:

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan menjelaskan fasilitas kamar dalam bahasa Inggris.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara: lisan, demonstrasi/praktek, dan simulasi di ruang praktik dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 3.1 Kosa kata atau ungkapan tentang gambaran dan petunjuk sederhana fasilitas kamar dalam bahasa Inggris.
- 3.2 Tata bahasa dan pola kalimat bahasa Inggris yang tepat.

4. Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 4.1 Membaca informasi tentang fasilitas kamar dan cara penggunaannya .
- 4.2 Memberikan gambaran tentang fasilitas kamar .
- 4.3 Menjelaskan penggunaan fasilitas kamar .

5. Aspek Kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

- 5.1 Kosa kata dan ungkapan tentang fasilitas kamar.
- 5.2 Menjelaskan fasilitas kamar kepada tamu dengan benar dan sopan

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan menginformasikan	1
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

**KODE UNIT : BHS.IK02.003.01**

**JUDUL UNIT : Memberikan Penjelasan Sederhana tentang Obyek dan Daya Tarik Wisata**

**DISKRIPSI :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk memberikan penjelasan sederhana tentang obyek dan daya tarik wisata dalam bahasa Inggris.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyebutkan objek dan daya tarik wisata	1.1 Kosakata dan ungkapan untuk menyebutkan objek dan daya tarik wisata dipilih dengan benar. 1.2 Istilah, ungkapan, dan bahasa tubuh yang digunakan dalam menyebutkan objek dan daya tarik wisata digunakan dengan tepat.
2. Memberikan informasi sederhana tentang objek dan daya tarik wisata	2.1 Informasi tentang objek dan daya tarik wisata diberikan dengan jelas. 2.2 Pengarahan sederhana tentang objek dan daya tarik wisata disebutkan dengan tepat. 2.3 Kalimat yang digunakan dalam memberikan informasi disampaikan secara tepat.

### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

Unit ini berlaku untuk menyebutkan dan memberikan penjelasan sederhana tentang objek dan daya tarik wisata, untuk memberikan penjelasan sederhana tentang objek dan daya tarik wisata.

2. Perlengkapan untuk memberikan penjelasan sederhana tentang objek dan daya tarik wisata, mencakup:

- 2.1 Kamus bahasa Indonesia-Inggris/Inggris-Indonesia.
- 2.2 Kamus istilah pariwisata.
- 2.3 Buku percakapan bahasa Inggris tentang objek pariwisata.
- 2.4 Dokumen tentang objek pariwisata.

3. Tugas pekerjaan untuk memberikan penjelasan sederhana tentang objek dan daya tarik wisata meliputi:

- 3.1 Memberikan penjelasan tentang objek wisata.
- 3.2 Memberikan pengarahannya sederhana.

4. Peraturan untuk memberikan penjelasan sederhana tentang objek dan daya tarik wisata disesuaikan dengan tata bahasa, kosa kata dan ungkapan bahasa Inggris sesuai dengan konteks.

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Penjelasan prosedur penilaian

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

- 1.1 BHS.IK01.001.01 : Melakukan Percakapan Awal Dengan Tamu.
- 1.2 BHS.IK01.002.01 : Menerima Pengarahan Lisan Dan Tertulis.
- 1.3 BHS.IK01.003.01 : Memberikan Petunjuk Tentang Lokasi.
- 1.4 BHS.IK01.004.01 : Berkomunikasi Melalui Telepon.

### 2. Kondisi penilaian:

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan memberikan penjelasan sederhana tentang objek wisata.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara: lisan, demonstrasi/praktek, dan simulasi di ruang praktik dan atau di tempat kerja.

### 3. Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 3.1 Kosakata dan ungkapan tentang objek dan daya tarik wisata dalam bahasa Inggris.
- 3.2 Tata bahasa dan pola kalimat bahasa Inggris yang tepat.

### 4. Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 4.1 Mengungkapkan gambaran objek dan daya tarik wisata.
- 4.2 Memberikan pengarahannya sederhana.

### 5. Aspek Kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

- 5.1 Kosakata dan ungkapan tentang objek dan daya tarik wisata.
- 5.2 Memberikan informasi tentang objek dan daya tarik wisata kepada tamu dengan jelas.

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan dan menginformasikan ide-ide	1
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1



**KODE UNIT : BHS.IK02.004.01**

**JUDUL UNIT : Menawarkan Jasa Cucian**

**DISKRIPSI :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menawarkan jasa cucian dalam bahasa Inggris.

<b>ELEMEN KOMPENTENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyebutkan jenis-jenis jasa cucian.	1.1 Istilah tentang jenis-jenis jasa cucian disebutkan dengan tepat. 1.2 Informasi tentang jenis-jenis jasa cucian disampaikan dengan tepat. 1.3 Jenis dan bahan pakaian disebutkan dengan tepat. 1.4 Kalimat baku atau tidak baku digunakan dengan tepat.
2. Menawarkan jenis-jenis jasa cucian.	2.1 Ungkapan untuk menawarkan jasa cucian digunakan dengan tepat 2.2 Tehnik berbicara untuk menawarkan jasa cucian digunakan dengan tepat 2.3 Permintaan jasa cucian dari pelanggan dicatat dengan tepat.

### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel:

Unit ini berlaku untuk menyebutkan dan menawarkan jenis-jenis jasa cucian, untuk menawarkan jasa cucian.

2. Perlengkapan untuk menawarkan jasa cucian, mencakup:

- 2.1 Kamus bahasa Indonesia-Inggris/Inggris-Indonesia.
- 2.2 Kamus istilah kepariwisataan.
- 2.3 Formulir/daftar jasa cucian.
- 2.4 ATK

3. Tugas pekerjaan untuk menawarkan jasa cucian dalam bahasa inggris meliputi :

- 3.1 Menyebutkan jenis-jenis jasa cucian
- 3.2 Menawarkan jasa cucian.

4. Peraturan untuk menawarkan jasa cucian dalam bahasa Inggris disesuaikan dengan tata bahasa, kosa kata dan ungkapan yang sesuai dengan konteks.

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Penjelasan prosedur penilaian :

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

- 1.1 BHS.IK01.001.01 : Melakukan Percakapan Awal Dengan Tamu.
- 1.2 BHS.IK01.002.01 : Menerima Pengarahan Lisan Dan Tertulis.
- 1.3 BHS.IK01.004.01 : Berkomunikasi Melalui Telepon.

2. Kondisi penilaian

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan menyebutkan dan menawarkan jenis-jenis jasa cucian.

- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara: lisan, tulisan, demonstrasi/praktek, dan simulasi di ruang praktik dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 3.1 Kosakata dan ungkapan bidang jasa cucian dalam bahasa Inggris.
- 3.2 Tata bahasa dan pola kalimat bahasa Inggris dengan tepat.

4. Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 4.1 Menyebutkan jenis-jenis jasa cucian dengan benar.
- 4.2 Menawarkan jasa cucian dengan tepat.
- 4.3 Mencatat jasa cucian yang diminta.
- 4.4 Membaca formulir jasa cucian yang diminta.

5. Aspek Kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

- 5.1 Kosa kata tentang jasa cucian.
- 5.2 Menjelaskan dan menawarkan jasa cucian kepada tamu dengan tepat.

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan dan menginformasikan ide-ide	1
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

**KODE UNIT : BHS.IK02.005.01**

**JUDUL UNIT : Memberikan Pengarahan Mengenai Status Kamar**

**DISKRIPSI :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk memberikan pengarahannya mengenai status kamar dalam bahasa Inggris.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyebutkan jenis-jenis status kamar dengan tepat	1.1 Kosakata dan ungkapan pengarahannya mengenai status kamar digunakan dengan tepat. 1.2 Ragam bahasa digunakan secara tepat.
2. Menjelaskan cara membuat laporan status kamar.	2.1 Formulir status kamar diisi dengan tepat. 2.2 Laporan status kamar dijelaskan dengan ringkas dan jelas.
3. Menjawab tanggapan status kamar.	3.1 Ide tanggapan terhadap pengarahannya disimak dengan tepat. 3.2 Tanggapan pengarahannya dijawab dengan tepat.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

Unit ini berlaku untuk menyebutkan jenis-jenis status, menjelaskan cara membuat laporan status kamar, dan menjawab tanggapan status kamar, untuk memberikan pengarahannya mengenai status kamar.

2. Perlengkapan untuk memberikan pengarahannya mengenai status kamar, mencakup:

- 2.1 Kamus bahasa Indonesia-Inggris/Inggris-Indonesia.
- 2.2 Kamus istilah kepariwisataan/perhotelan.
- 2.3 Buku percakapan bahasa Inggris tentang perhotelan.
- 2.4 Dokumen laporan status kamar.

3. Tugas pekerjaan untuk memberikan pengarahannya mengenai status kamar meliputi:

- 3.1 Memberikan petunjuk/arahan yang jelas.
- 3.2 Memahami tujuan dan konteks petunjuk yang diucapkan.
- 3.3 Memberikan tanggapan yang menunjukkan pemahaman.

4. Peraturan untuk memberikan pengarahannya mengenai status kamar disesuaikan dengan tata bahasa, kosakata dan ungkapan dalam bahasa Inggris yang sesuai dengan konteks.

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Penjelasan prosedur penilaian

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

  - 1.1 BHS.IK01.001.01 : Melakukan Percakapan Awal Dengan Tamu.
  - 1.2 BHS.IK01.002.01 : Menerima Pengarahan Lisan Dan Tertulis.
  
2. Kondisi penilaian:
  - 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan memberikan pengarahannya mengenai status kamar.
  - 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara: lisan, demonstrasi/praktek, dan simulasi di ruang praktik dan atau di tempat kerja.
  
3. Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:
  - 3.1 Kosakata dan ungkapan mengenai status kamar dalam bahasa Inggris.
  - 3.2 Tata bahasa dan pola kalimat bahasa Inggris yang tepat.
  
4. Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:
  - 4.1 Memberikan pengarahannya yang jelas.
  - 4.2 Memberikan tanggapan yang menunjukkan pemahaman.
  
5. Aspek Kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:
  - 5.1 Kosakata laporan status kamar.
  - 5.2 Teknik menjelaskan dan menyimak dalam bahasa Inggris dengan tepat.

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan dan menginformasikan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	2
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	2

**KODE UNIT** : BHS.IK02.006.01

**JUDUL UNIT** : Menangani Keluhan Sederhana

**DISKRIPSI** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menangani keluhan sederhana dalam bahasa Inggris.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi keluhan tamu.	1.1 Tamu yang mempunyai keluhan disapa dengan sopan. 1.2 Keluhan tamu didengarkan dengan seksama. 1.3 Kosakata dan ungkapan yang digunakan dipilih dengan tepat. 1.4 Keluhan tamu di catat dengan benar.
2. Menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah.	2.1 Tamu yang menyampaikan keluhan dibuat tenang. 2.2 Penyebab timbulnya keluhan dijelaskan dengan tepat. 2.3 Solusi ditawarkan dengan baik. 2.4 Kosakata dan ungkapan yang digunakan dipilih dengan tepat.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

Unit ini berlaku untuk mengidentifikasi keluhan tamu dan menawarkan tindakan yang tepat, untuk menangani keluhan sederhana.

2. Perlengkapan untuk menangani keluhan yang sederhana dalam bahasa Inggris, mencakup:

2.1 Kamus bahasa Indonesia-Inggris/Inggris-Indonesia.

2.2 Kamus istilah kepariwisataan

2.3 Dokumen *Log book*.

3. Tugas pekerjaan untuk menangani keluhan sederhana dalam bahasa Inggris meliputi:

3.1 Mengidentifikasi keluhan tamu.

3.2 Menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah.

4. Peraturan untuk menangani keluhan yang sederhana disesuaikan dengan tata bahasa, kosakata dan ungkapan bahasa Inggris yang sesuai dengan konteks.

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Penjelasan prosedur penilaian

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

- 1.1 BHS.IK01.001.01 : Melakukan Percakapan Awal Dengan Tamu.
- 1.2 BHS.IK01.002.01 : Menerima Pengarahan Lisan Dan Tertulis.
- 1.3 BHS.IK01.003.01 : Berbicara Melalui Telepon.
- 1.4 BHS.IK02.001.01 : Menjelaskan Fasilitas Dan Pelayanan Hotel.
- 1.5 BHS.IK02.002.01 : Memberikan Penjelasan Sederhana Tentang Objek Wisata.
- 1.6 BHS.IK02.003.01 : Menawarkan Jasa Cucian.
- 1.7 BHS.IK02.005.01 : Memberi Pengarahan Mengenai Status Kamar.

### 2. Kondisi penilaian:

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan menangani keluhan yang sederhana dalam bahasa Inggris.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara: lisan, demonstrasi/praktek, dan simulasi dalam ruang praktik dan atau di tempat kerja.

### 3. Pengetahuan yang dibutuhkan

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 3.1 Kosakata, istilah dan ungkapan keluhan sederhana dalam bahasa Inggris.
- 3.2 Tata bahasa dan pola kalimat bahasa Inggris yang tepat.

### 4. Keterampilan yang dibutuhkan

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 4.1 Mengidentifikasi keluhan.
- 4.2 Menggunakan bahasa yang sopan dan tepat dalam menangani keluhan.
- 4.3 Mencatat keluhan tamu.

### 5. Aspek kritis

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

- 5.1 Dapat menangani keluhan tamu dengan sopan.



5.2 Dapat menggunakan tata bahasa, kosakata dan ungkapan tertentu dalam menangani keluhan.

### **KOMPETENSI KUNCI**

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan dan menginformasikan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

**KODE UNIT** : BHS.IK02.007.01

**JUDUL UNIT** : Menangani Keluhan yang Kompleks

**DISKRIPSI** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam menangani keluhan yang kompleks dalam bahasa Inggris.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi keluhan.	1.1 Tamu yang mempunyai keluhan disapa dengan sopan. 1.2 Keluhan tamu dikonfirmasi.
2. Menawarkan tindakan yang tepat.	2.1 Penyebab timbulnya keluhan dijelaskan. 2.2 Alternatif solusi ditawarkan.
3. Menyampaikan tindak lanjut penanganan.	3.1 Ungkapan tindakan penanganan dinyatakan dengan tepat. 3.2 Bantuan lebih lanjut ditawarkan.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

Unit ini berlaku untuk mengidentifikasi keluhan, menawarkan tindakan yang tepat, dan menyampaikan tindak lanjut penanganan, untuk menangani keluhan yang kompleks.

2. Perlengkapan untuk menangani keluhan yang kompleks dalam bahasa Inggris mencakup:

- 2.1 Kamus bahasa Indonesia-Inggris/Inggris-Indonesia.
- 2.2 Kamus istilah kepariwisataan.
- 2.3 Kamus istilah housekeeping.
- 2.4 Alat tulis.
- 2.5 Dokumen tentang tata graha.

3. Tugas pekerjaan untuk menangani keluhan yang kompleks dalam bahasa Inggris meliputi:

- 3.1 Mengidentifikasi keluhan.
- 3.2 Menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah.
- 3.3 Menyampaikan tindak lanjut penanganan.

4. Peraturan untuk menangani keluhan tentang tata graha dalam bahasa Inggris disesuaikan dengan SOP tata graha.

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Penjelasan prosedur penilaian

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

- 1.1 BHS.IK01.001.01 : Melakukan Percakapan Awal Dengan Tamu.
- 1.2 BHS.IK01.002.01 : Memberi Petunjuk Tentang Lokasi.
- 1.3 BHS.IK01.003.01 : Berkomunikasi Melalui Telepon.
- 1.4 BHS.IK02.001.01 : Menjelaskan Fasilitas Dan Pelayanan Hotel.
- 1.5 BHS.IK02.002.01 : Memberikan Penjelasan Sederhana Tentang Objek Dan Daya Tarik Wisata.
- 1.6 BHS.IK02.003.01 : Menawarkan Jasa Cucian.
- 1.7 BHS.IK02.004.01 : Menjelaskan Jenis Dan Bahan Pakaian.
- 1.8 BHS.IK02.005.01 : Memberi Pengarahan Mengenai Status Kamar.
- 1.9 BHS.IK02.006.01 : Menangani Keluhan Sederhana.

### 2. Kondisi penilaian

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan menangani keluhan dalam bahasa Inggris.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara: lisan, demonstrasi/praktek, dan simulasi dalam lokakarya dan atau di tempat kerja.

### 3 Pengetahuan yang dibutuhkan

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 3.1 Kosakata, istilah dan ungkapan keluhan yang kompleks dalam bahasa Inggris.
- 3.2 Tata bahasa dan pola kalimat bahasa Inggris tingkat menengah ke atas.

### 4 Keterampilan yang dibutuhkan

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 4.1 Mengidentifikasi keluhan.

4.2 Menggunakan bahasa yang sopan dan tepat dalam menangani keluhan .

4.3 Mengkonfirmasi tindakan penanganan keluhan .

## 5 Aspek kritis

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

5.1 Dapat menangani keluhan tamu dengan sopan.

5.2 Dapat menggunakan ungkapan tertentu dalam menangani keluhan.

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	3
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan menginformasikan	3
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	3
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	3
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan masalah	3
7.	Menggunakan teknologi	1

**KODE UNIT** : BHS.IK02.008.01

**JUDUL UNIT** : **Membuat Memo Tentang Tata Graha**

**DISKRIPSI** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk membuat memo tentang tata graha dalam bahasa Inggris.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyebutkan tujuan penulisan memo.	1.1 Intisari memo ditulis dengan tepat. 1.2 Kata kunci digunakan dengan tepat.
2. Menulis memo.	2.1 Kata kunci yang sesuai dengan isi memo digunakan. 2.2 Format penulisan memo digunakan dengan benar. 2.3 Ide-ide ditulis secara terpadu. 2.4 Memo ditulis secara ringkas.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

Unit ini berlaku untuk menyebutkan tujuan penulisan memo dan menulis memo, untuk membuat memo tentang tata graha.

2. Perlengkapan untuk membuat memo dalam bahasa Inggris mencakup:

- 2.1 Kamus bahasa Indonesia-Inggris/Inggris-Indonesia.
- 2.2 Kamus istilah kepariwisataan.
- 2.3 Kamus istilah *housekeeping*.
- 2.4 Alat tulis.
- 2.5 Formulir memo.

3. Tugas pekerjaan untuk menulis memo meliputi:

- 3.1 Menyebutkan tujuan penulisan memo.
- 3.2 Menulis memo dengan kalimat yang singkat, jelas dan mudah dipahami.

4. Peraturan untuk membuat memo mengenai tata graha dalam bahasa Inggris disesuaikan dengan SOP.

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Penjelasan prosedur penilaian

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

1.1 BHS.IK02.007.01 : Menangani Keluhan Yang Kompleks.

### 2. Kondisi penilaian:

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan menulis memo dalam bahasa Inggris.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara praktek membuat memo di tempat kerja.

### 3. Pengetahuan yang dibutuhkan

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

3.1 Teknik menulis memo.

3.2 Kosakata, istilah dan ungkapan bahasa Inggris yang digunakan dalam bidang tata graha.

3.3 Tata bahasa dan pola kalimat bahasa Inggris tingkat menengah ke atas.

### 4. Keterampilan yang dibutuhkan

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

4.1 Menulis memo.

4.2 Menggunakan struktur dan gramatika bahasa Inggris dengan benar.

4.3 Menggunakan bahasa resmi dan tidak resmi sesuai dengan konteks .

### 5. Aspek kritis

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

5.1 Kosa kata atau ungkapan tertentu dalam bidang tata graha.

5.2 Mampu menentukan dan menulis memo dalam bahasa Inggris dengan jelas.

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan dan menginformasikan ide-ide	3
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	3
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	2

**KODE UNIT : BHS.IK02.009.01**

**JUDUL UNIT : Membuat Surat Bisnis tentang Tata Graha**

**DISKRIPSI :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam membuat surat bisnis tentang tata graha dalam bahasa Inggris.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi topik Surat.	1.1 Topik surat diidentifikasi. 1.2 Tujuan surat diidentifikasi.
2. Menulis surat.	2.1 Penerima surat dan alamat surat ditulis dengan benar. 2.2 Surat ditulis menurut format yang baku digunakan. 2.3 Isi ditulis secara logis dan konsisten.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

Unit ini berlaku untuk mengidentifikasi topik surat dan menulis surat, untuk membuat surat bisnis tentang tata graha.

2. Perlengkapan untuk membuat surat bisnis dalam bahasa Inggris mencakup:

- 2.1 Kamus bahasa Indonesia-Inggris/Inggris-Indonesia.
- 2.2 Kamus istilah kepariwisataan.
- 2.3 Buku koresponden bisnis.
- 2.4 Alat tulis.
- 2.5 Dokumen Tata Graha.

3. Tugas pekerjaan untuk membuat surat bisnis dalam bahasa Inggris meliputi:

- 3.1 Mencari dan mengembangkan surat bisnis tentang Tata Graha.
- 3.2 Menulis surat tentang Tata Graha.

4. Peraturan untuk membuat surat bisnis dalam bahasa Inggris yang berkaitan dengan bidang tata graha disesuaikan dengan SOP dan konteks tata bahasa Inggris secara umum.



## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Penjelasan prosedur penilaian

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

1.1 BHS.IK02.007.01 : Menangani Keluhan Yang Kompleks.

1.2 BHS.IK02.008.01 : Membuat Memo Dalam Bahasa Inggris.

### 2. Kondisi penilaian:

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan untuk membuat surat bisnis dalam bahasa Inggris mengenai hal-hal yang berkaitan dengan bidang tata graha.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara praktek menulis surat bisnis di tempat kerja.

### 3. Pengetahuan yang dibutuhkan

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

3.1 Isi surat bisnis.

3.2 Kosa kata, istilah dan ungkapan bahasa Inggris yang digunakan dalam bidang Tata Graha.

3.3 Tata bahasa dan pola kalimat bahasa Inggris tingkat menengah ke atas.

### 4. Keterampilan yang dibutuhkan

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

4.1 Mengidentifikasi topik surat bisnis dengan tepat.

4.2 Menulis urutan surat bisnis dengan benar.

4.3 Menggunakan struktur dan gramatika bahasa Inggris dengan benar.

4.4 Menggunakan bahasa resmi sesuai dengan keadaan.

### 5. Aspek kritis

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

5.1 Dapat menentukan topik surat bisnis dengan tepat.

- 5.2 Dapat menggunakan tata bahasa baku dan kosa kata atau ungkapan tertentu menulis surat bisnis dalam bidang Tata Graha.
- 5.3 Menggunakan teknik penulisan surat bisnis dalam bahasa Inggris.

### **KOMPETENSI KUNCI**

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	3
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan menginformasikan	3
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	2
6.	Memecahkan masalah	3
7.	Menggunakan teknologi	2

**KODE UNIT : BHS.IK02.010.01**

**JUDUL UNIT : Membuat Presentasi Tentang Tata Graha**

**DISKRIPSI :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam membuat presentasi tentang tata graha dalam bahasa Inggris.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menulis materi presentasi.	1.1 Materi presentasi ditulis sesuai topik 1.2 Materi presentasi ditulis menggunakan pilihan kata yang tepat. 1.3 Materi ditulis sesuai kaidah gramatikal 1.4 Materi presentasi ditulis secara sistematis.
2. Menyampaikan presentasi.	2.1 Presentasi disampaikan dengan tepat. 2.2 Ragam bahasa digunakan sesuai konteks. 2.3 Pertanyaan yang berhubungan dengan presentasi ditawarkan. 2.4 Pertanyaan mengenai presentasi dijawab.

### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

Unit ini berlaku untuk menulis materi presentasi dan menyampaikan presentasi, untuk membuat presentasi tentang Tata Graha dalam bahasa Inggris.

2. Perlengkapan untuk membuat presentasi dalam bahasa Inggris, mencakup:

- 2.1 Kamus bahasa Indonesia-Inggris/Inggris-Indonesia.
- 2.2 Kamus istilah kepariwisataan.
- 2.3 Kamus istilah tata graha.
- 2.4 Artikel tentang usaha jasa pariwisata (antara lain: Tata Graha).
- 2.5 Dokumen Tata Graha.
- 2.6 Media yang relevan.

3. Tugas pekerjaan untuk membuat presentasi dalam bahasa Inggris meliputi:

- 3.1 Menyiapkan presentasi dalam bahasa Inggris dengan tepat.
- 3.2 Menyampaikan presentasi dalam bahasa Inggris dengan tepat.

4. Peraturan untuk membuat presentasi dalam bahasa Inggris disesuaikan dengan konteks tata bahasa Inggris secara umum.

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Penjelasan prosedur penilaian

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

- 1.1 BHS.IK02.007.01 : Menangani Keluhan Yang Kompleks Bidang Tata Graha.
- 1.2 BHS.IK02.008.01 : Membuat Memo Bidang Tata Graha.
- 1.3 BHS.IK02.009.01 : Membuat Surat Bisnis Bidang Tata Graha.

### 2. Kondisi penilaian:

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan membuat presentasi dalam bahasa Inggris.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara: lisan, tulisan, demonstrasi/praktek, dan simulasi dalam lokakarya dan atau di tempat kerja.

### 3. Pengetahuan yang dibutuhkan

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 3.1 Subtansi presentasi.
- 3.2 Kosakata, istilah dan ungkapan bahasa Inggris yang digunakan dalam bidang tata graha.
- 3.3 Tata bahasa dan pola kalimat bahasa Inggris.

### 4. Keterampilan yang dibutuhkan :

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 4.1 Mencari topik presentasi secara efektif dengan mengacu pada materi atau konteks yang tepat.
- 4.2 Menulis urutan presentasi dengan jelas .
- 4.3 Menggunakan struktur dan gramatika bahasa Inggris dengan tepat .
- 4.4 Menggunakan bahasa resmi sesuai dengan keadaan (*writing and speaking skill*).
- 4.5 Menulis dan menjawab pertanyaan mengenai presentasi dengan tepat (*reading, writing, listening, and speaking skill*).

### 5. Aspek kritis

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

- 5.1 Dapat menggunakan tata bahasa baku dan kosa kata atau ungkapan tertentu sesuai dengan topik presentasi yang akan dilakukan.
- 5.2 Menggunakan teknik presentasi dalam bahasa Inggris.

### **KOMPETENSI KUNCI**

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	3
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan menginformasikan	3
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	3
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	3
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	2
6.	Memecahkan masalah	3
7.	Menggunakan teknologi	2

**KODE UNIT : BHS.IK02.011.01**

**JUDUL UNIT : Mengadakan Rapat tentang Tata Graha**

**DISKRIPSI : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam mengadakan rapat tentang tata graha dalam bahasa Inggris.**

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menjelaskan tujuan rapat.	1.1 Tujuan rapat disampaikan dengan jelas. 1.2 Urutan agenda rapat dijelaskan.
2. Menyampaikan pendapat.	2.1 Kosa kata yang sesuai dengan topik digunakan. 2.2 Pendapat disampaikan dengan kaidah bahasa yang tepat.
3. Meminta informasi.	3.1 Permintaan informasi disampaikan dengan kaidah bahasa yang tepat. 3.2 Informasi yang diberikan ditulis dengan tepat.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

Unit ini berlaku untuk menjelaskan tujuan rapat, menyampaikan pendapat, dan meminta informasi yang digunakan untuk mengadakan rapat tentang Tata Graha dalam bahasa Inggris.

2. Perlengkapan untuk mengadakan/mengikuti rapat dalam bahasa Inggris, mencakup:

- 2.1 Kamus bahasa Indonesia-Inggris/Inggris-Indonesia.
- 2.2 Kamus istilah kepariwisataan.
- 2.3 Kamus istilah tata graha.
- 2.4 Artikel tentang tata graha.
- 2.5 Media yang relevan.
- 2.6 Agenda Rapat dan Notulensi.

3. Tugas pekerjaan untuk mengadakan/mengikuti rapat dalam bahasa Inggris meliputi:

- 3.1 Menyampaikan pendapat dalam bahasa Inggris dengan tepat
- 3.2 Meminta informasi dalam bahasa Inggris dengan tepat

4. Peraturan untuk mengadakan/mengikuti rapat dalam bahasa Inggris disesuaikan dengan SOP dan konteks tata bahasa Inggris secara umum.

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Penjelasan prosedur penilaian

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

- 1.1 BHS.IK02.007.01 : Menangani Keluhan Kompleks Bidang Tata Graha.
- 1.2 BHS.IK02.010.01 : Membuat Presentasi Tentang Tata Graha.

### 2. Kondisi penilaian:

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan mengadakan rapat dalam bahasa Inggris.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara lisan, demonstrasi/praktek, dan simulasi dalam lokakarya dan atau di tempat kerja.

### 3. Pengetahuan yang dibutuhkan

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 3.1 Topik-topik substansi rapat.
- 3.2 Kosakata, istilah dan ungkapan bahasa Inggris yang digunakan dalam bidang tata graha.
- 3.3 Tata bahasa dan pola kalimat bahasa Inggris.

### 4. Keterampilan yang dibutuhkan

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 4.1 Menjelaskan tujuan rapat dengan tepat .
- 4.2 Menulis paparan rapat dengan jelas.
- 4.3 Menggunakan struktur dan kaidah bahasa Inggris dengan tepat.
- 4.4 Menggunakan bahasa resmi sesuai dengan keadaan.
- 4.5 Menulis dan menjawab pertanyaan mengenai topik pembahasan rapat dengan tepat.

### 5. Aspek kritis

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

- 5.1 Dapat menggunakan tata bahasa baku dan kosakata atau ungkapan tertentu sesuai dengan topik rapat yang diadakan.

- 5.2 Menggunakan teknik penyampaian dan permintaan pendapat dalam bahasa Inggris dengan tepat.

### **KOMPETENSI KUNCI**

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	3
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan menginformasikan	3
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	3
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	3
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	2
6.	Memecahkan masalah	3
7.	Menggunakan teknologi	2



**KODE UNIT : BHS.IK03.001.01**

**JUDUL UNIT : Membuat Dokumen Tata Graha dengan Sistem Komputer**

**DISKRIPSI :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam membuat dokumen tata graha dengan sistem komputer.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menjelaskan menu tata graha dalam sistem komputer.	1.1 Istilah/kata kunci menu tata graha diidentifikasi 1.2 Kelompok istilah/kata kunci menu tata graha digunakan dengan tepat
2. Menulis dokumen dengan sistem komputer.	2.1 Tujuan penulisan dokumen diidentifikasi 2.2 Dokumen ditulis sesuai hasil identifikasi 2.3 Dokumen ditulis berdasarkan kaidah bahasa.
3. Melaporkan dokumen Tata Graha.	3.1 Dokumen Tata Graha dilaporkan secara tertulis. 3.2 Laporan disampaikan kepada yang berkepentingan secara lisan sesuai kaidah bahasa.

### **BATASAN VARIABEL**

1. Kontek variabel

Unit ini berlaku untuk menjelaskan menu tata graham dalam sistem komputer, menulis dokumen dengan sistem computer, dan melaporkan dokumen tata graha, untuk membuat dokumen tata graha dengan sistem komputer.

2. Perlengkapan untuk membuat dokumen tata graha dengan sistem komputer, mencakup:

- 2.1 Kamus bahasa Indonesia-Inggris/Inggris-Indonesia.
- 2.2 Kamus istilah usaha jasa pariwisata.
- 2.3 Kamus istilah *housekeeping*.
- 2.4 Perangkat keras komputer
- 2.5 Perangkat lunak/program komputer sistem tata graha.
- 2.6 Dokumen tentang usaha jasa pariwisata.

3. Tugas pekerjaan untuk membuat dokumen tata graha dengan sistem komputer meliputi:

- 3.1 Menjelaskan menu tata graham dalam sistem komputer.
- 3.2 Membuat berkas dengan sistem komputer dalam bahasa Inggris.

- 3.3 Membuat dokumen tata graha dengan sistem komputer dalam bahasa Inggris dari penulisan atau teks lisan.
  - 3.4 Mencetak dan mengirim dokumen tata graha dengan sistem komputer dalam bahasa Inggris.
  - 3.5 Menyimpan data berbahasa Inggris.
4. Peraturan untuk membuat dokumen Tata Graha dalam bahasa Inggris dengan menggunakan komputer adalah :
    - 4.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penggunaan Perangkat Keras/Lunak Komputer di Masing-masing Unit Kerja.

#### **PANDUAN PENILAIAN :**

1. Penjelasan prosedur penilaian

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

- 1.1 BHS.IK02.007.01 : Menangani Keluhan Kompleks Bidang Tata Graha.
- 1.2 BHS.IK02.008.01 : Membuat Memo Tata Graha.
- 1.3 BHS.IK02.009.01 : Membuat Surat Bisnis Bidang Tata Graha.
- 1.4 BHS.IK02.010.01 : Membuat Presentasi Tentang Tata Graha.

2. Kondisi penilaian:

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan membuat dokumen Tata Graha dalam bahasa Inggris.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di *workshop* dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 3.1 Kosa Kata Bidang Tata Graha.
- 3.2 Tata Bahasa Inggris (Grammar).
- 3.3 Kosa Kata Pengoperasian Sistem Komputer Tata Graha.
- 3.4 Pengetahuan Tentang Dokumenstasi.
- 3.5 Pengetahuan Tentang *Editing* dan *proof-reading*.

### 3.6 Pengetahuan Tentang *e-mail*.

#### 4. Keterampilan yang dibutuhkan

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut:

- 4.1 Menggunakan menu tata graha dalam sistem komputer.
- 4.2 Memberi nama berkas baru sesuai kebutuhan.
- 4.3 Membahas dan menjelaskan permintaan dengan kolega.
- 4.4 Membuat dokumen berdasarkan formulir.
- 4.5 Memeriksa ulang dokumen yang dibuat sebelum dicetak.
- 4.6 Merevisi dokumen.
- 4.7 Menyusun dan menyimpan data sesuai dengan kelompok informasi tertentu.
- 4.8 Membuat berkas pendukung berdasarkan prosedur tertentu.
- 4.9 Memeriksa ejaan dan tata bahasa.

#### 5. Aspek kritis

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut:

- 5.1 Dapat menggunakan menu komputer dengan tepat.
- 5.2 Menulis dan mengedit data dalam bahasa Inggris dalam waktu yang tepat
- 5.3 Penguasaan tata bahasa dan kosa kata tertentu

### **KOMPETENSI KUNCI**

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	3
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan menginformasikan	2
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	3
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	2
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	3

BAB III  
PENUTUP

Dengan ditetapkannya Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Pendidikan Bidang Bahasa Inggris Sub Bidang Bahasa Inggris Untuk Pariwisata Tata Graha menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Pendidikan Bidang Bahasa Inggris Sub Bidang Bahasa Inggris Untuk Pariwisata Tata Graha. maka SKKNI ini berlaku secara nasional dan menjadi acuan bagi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta uji kompetensi dalam rangka sertifikasi kompetensi.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 9 Agustus 2010

MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA,



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