

# **COMMON & HOSPITALITY CORE**

## **DAFTAR ISI**

<b>KODE UNIT</b>	<b>JUDUL UNIT</b>
<b>ITHHCOR01AIS</b>	<b>BEKERJA DENGAN KOLEGA DAN PELANGAN</b>
<b>ITHHCOR02AIS</b>	<b>BEKERJA DALAM LINGKUNGAN SOSIAL YANG BERAGAM</b>
<b>ITHHCOR03AIS</b>	<b>MENGIKUTI PROSEDUR KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN</b>
<b>ITHHCO01AIS</b>	<b>MENGEMBANGKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN TENTANG INDUSTRI PERHOTELAN</b>
<b>JUMLAH UNIT</b>	<b>EMPAT</b>

**PENJELASAN UNIT**

Unit ini berhubungan dengan keterampilan antar-personal, komunikasi dan layanan pelanggan yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja dalam industri pariwisata dan perhotelan.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	<b>Berkomunikasi di tempat kerja</b>	1.1 Komunikasi dengan tamu dan kolega dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan. 1.2 Gunakan bahasa dan nada yang cocok. 1.3 Efek bahasa tubuh personal dipertimbangkan. 1.4 Kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial diperlihatkan. 1.5 Mendengar dan melontarkan pertanyaan secara aktif digunakan untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif. 1.6 Konflik yang ada dan potensial diidentifikasi dan solusi dicari dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan.
02	<b>Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal</b>	2.1 Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu, diidentifikasi secara benar dan produksi serta layanan yang tepat diberikan. 2.2 Berkomunikasi yang ramah dan sopan selama melayani tamu. 2.3 Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan yang dapat diterima dipenuhi dalam rangka waktu perusahaan yang dapat diterima. 2.4 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan. 2.5 Kekecewaan pelanggan cepat dikenali dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan. 2.6 Keluhan pelanggan ditangani secara positif, sensitif dan sopan. 2.7 Keluhan diacu pada orang yang tepat untuk tindak lanjut sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu.
03	<b>Menjaga standar presentasi personal</b>	3.1 Standar tinggi presentasi personil dipraktekkan dengan pertimbangan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• lokasi kerja</li> <li>• issue-issue kebersihan, kesehatan dan keselamatan</li> <li>• persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus</li> <li>• perawatan kebersihan personil yang pantas</li> <li>• pakaian yang pantas.</li> </ul>
04	<b>Bekerja dalam tim</b>	4.1 Kepercayaan, dukungan dan hormat diperlihatkan kepada anggota tim dalam aktifitas sehari-hari. 4.2 Perbedaan budaya dalam tim diakomodasikan. 4.3 Tujuan kerja tim secara bersama dikenali. 4.4 Tanggung jawab individu dan tugas-tugas diidentifikasi, diprioritaskan serta diselesaikan dalam rangka waktu yang ditentukan. 4.5 Meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila dibutuhkan. 4.6 Bantuan ditawarkan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi. 4.7 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain di terima. 4.8 Perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu diperhatikan, yang nantinya harus membicarakan kembali tujuan kerja tim.

### **LINGKUP VARIABEL**

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Tergantung kepada organisasi dan situasi tertentu, pelanggan meliputi namun tidak terbatas pada:
  - 2.1 anggota sektor pariwisata dan perhotelan lain
  - 2.2 individu atau kelompok internal
  - 2.3 penduduk setempat
  - 2.4 pengunjung
  - 2.5 media
  - 2.6 teman kerja/kolega.
3. Pelanggan dengan kebutuhan tertentu meliputi:
  - 3.1 individu yang tidak mampu atau cacat
  - 3.2 kebutuhan kebudayaan tertentu
  - 3.3 anak-anak yang tidak ditemani
  - 3.4 para orang tua dengan anak-anak yang masih kecil
  - 3.5 wanita yang belum berumah tangga.

### **PEDOMAN PETUNJUK**

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
  - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini dibutuhkan:
    - a. kebutuhan dan harapan pelanggan yang berbeda yang sesuai dengan sektor industri
    - b. pengetahuan komunikasi efektif yang berkaitan dengan:
      - pendengaran
      - pertanyaan
      - komunikasi non-verbal
      - pemahaman prinsip-prinsip kerja tim.
2. Konteks penilaian
  - 2.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian wajib meliputi peragaan praktek baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Penilaian wajib didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
  - 3.1 Petunjuk harus meliputi kemampuan berkomunikasi efektif dengan pelanggan dan kolega yang didemonstrasikan (termasuk bagi yang memiliki kebutuhan tertentu) dalam jenis situasi yang dibutuhkan untuk peranan pekerjaan yang relevan. Petunjuk kompetensi harus berkaitan dengan konteks komunikasi yang berbeda dan konteks layanan pelanggan dan mungkin harus dikumpulkan selama suatu periode waktu.
  - 3.2 Fokus dari unit ini beragam yang tergantung kepada variasi kultural dan persyaratan tertentu yang berlaku dalam situasi tertentu.
4. Kaitan dengan unit-unit Lain
  - 4.1 Unit ini yang menopang kinerja efektif di seluruh unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih sesuai dengan unit layanan dan operasional lainnya.

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1	Memecahkan masalah	1
Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1	Menggunakan teknologi	-
Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1		

<b>PENJELASAN UNIT</b>	Unit ini berhubungan dengan kesadaran berbudaya yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja di industri pariwisata dan perhotelan. Unit ini meliputi kesadaran berbudaya yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan dan bekerja dengan kolega dengan latar belakang yang berbeda.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	<b>Komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang beragam</b>	1.1 1.2 1.3 1.4	<p>Pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok budaya dinilai dan diperlakukan dengan hormat dan kepekaan.</p> <p>Komunikasi lisan dan non-lisan mempertimbangkan perbedaan budaya.</p> <p>Dimana ada hambatan bahasa, usaha-usaha dilakukan untuk berkomunikasi dengan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang tersebut.</p> <p>Bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar diperoleh ketika dibutuhkan.</p>
02	<b>Menangani Kesalah-pahaman antar budaya</b>	2.1 2.2 2.3 2.4 2.5	<p>Hal-hal yang dapat menimbulkan kesalah-pahaman di tempat kerja harus diidentifikasi.</p> <p>Kesulitan-kesulitan disampaikan pada orang yang tepat dan bantuan dicari dari ketua tim.</p> <p>Ketika kesulitan atau kesalah-pahaman terjadi, kemungkinan perbedaan budaya harus dipertimbangkan.</p> <p>Usaha-usaha dilakukan untuk memecahkan masalah kesalahpahaman, dengan pertimbangan budaya.</p> <p>Hal-hal dan masalah diajukan pada ketua tim/penyelia yang tepat untuk tindak lanjut.</p>

**LINGKUP VARIABEL**

1. Unit ini berlaku terhadap seluruh sektor pariwisata and perhotelan.
2. Perbedaan budaya meliputi namun tidak terbatas kepada perbedaan-perbedaan alami berikut (hanya contoh):
  - 2.1 ras
  - 2.2 bahasa
  - 2.3 cacat (kekurangan)
  - 2.4 struktur keluarga
  - 2.5 jenis kelamin
  - 2.6 umur
  - 2.7 pilihan jenis kelamin.
3. Kemungkinan perbedaan kultural meliputi namun tidak terbatas kepada:
  - 3.1 bahasa yang digunakan
  - 3.2 cara menyampaikan
  - 3.3 tingkat formalitas/informalitas
  - 3.4 tingkah laku yang tersirat
  - 3.5 etika kerja
  - 3.6 kerapian pribadi
  - 3.7 tuntutan keluarga
  - 3.8 hari libur yang diakui
  - 3.9 kebiasaan atau tradisi
  - 3.10 kebutuhan khusus
  - 3.11 produk yang disukai.

4. Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan bahasa:
  - 4.1 bertemu dan memberi salam pada pelanggan
  - 4.2 memberikan pengarahan yang sederhana
  - 4.3 memberikan instruksi yang sederhana
  - 4.4 menjawab pertanyaan yang sederhana
  - 4.5 menyiapkan, melayani, dan membantu pelanggan
  - 4.6 menerangkan barang-barang dan jasa
5. Organisasi luar meliputi namun tidak terbatas pada:
  - 5.1 jasa penerangan
  - 5.2 layanan diplomatis
  - 5.3 organisasi budaya lokal
  - 5.4 instansi pemerintah yang sesuai.

#### **PEDOMAN PETUNJUK**

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
  - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti-bukti keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
    - a. prinsip-prinsip yang menunjang kewaspadaan budaya
    - b. pengakuan atas kelompok budaya yang berbeda di Indonesia / masyarakat internasional
    - c. pengetahuan dasar dari rakyat Indonesia dan non-pribumi
    - d. pengakuan atas berbagai kelompok turis-turis manca negara (sesuai dengan sektor dan tempat kerja individu)
    - e. prinsip-prinsip kesempatan yang rata bagi karyawan dan kebijakan anti-diskriminasi yang diterapkan pada karyawan-karyawan secara individual.
2. Konteks penilaian
  - 2.1 Unit ini wajib dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktek baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Penilaian ini wajib didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
  - 3.1 Petunjuk wajib meliputi pengetahuan yang didemonstrasikan dari apa makna 'sadar secara budaya' dan kemampuan yang didemonstrasikan untuk berkomunikasi secara efektif dengan beragam latar belakang sebagaimana dibutuhkan untuk peran kerja yang berkeaitan. Petunjuk kompetensi sebaiknya berkaitan dengan komunikasi yang berbeda dan konteks layanan pelanggan serta dikumpulkan selama suatu periode waktu.
  - 3.2 Fokus dari unit ini beragam tergantung kepada konteks budaya dari tempat kerja dan latar belakang budaya individu. Penilaian wajib mempertimbangkan variasi kultural dan persyaratan yang berlaku dalam situasi tertentu.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
  - 4.1 Ini adalah unit inti yang menopang kinerja efektif diseluruh unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih dalam kaitannya dengan unit-unit operasional dan layan lain. Unit ini juga memiliki kaitan yang erat dengan ITHHCOR01AIS Bekerja Dengan Kolega dan Pelanggan dan pengulangan dalam pelatihan harus dihindari.

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1	Memecahkan masalah	1
Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1	Menggunakan teknologi	-
Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1		

<b>PENJELASAN UNIT</b>	Unit ini berhubungan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan. Unit ini berlaku untuk seluruh individu yang bekerja dalam industri pariwisata dan perhotelan. Unit ini tidak meliputi kebersihan atau pertolongan pertama yang didapatkan dalam unit-unit berbeda.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	<b>Mengikuti prosedur tempat kerja dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan</b>	1.1 Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diikuti secara benar sesuai dengan kebijakan perusahaan dan hukum-hukum yang berkaitan serta persyaratan-persyaratan asuransi. 1.2 Pelanggaran prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diidentifikasi dan dilaporkan segera. 1.3 Setiap sikap atau kejadian yang mencurigakan dilaporkan segera kepada orang yang telah ditunjuk.
02	<b>Menangani situasi darurat</b>	2.1 Situasi darurat dan darurat yang potensial segera dikenali dan tindakan yang dibutuhkan ditentukan dan diambil dalam ruang lingkup tanggung jawab individu. 2.2 Prosedur keadaan darurat diikuti secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan. 2.3 Bantuan segera dicari dari kolega dan/atau penguasai lain bila perlu. 2.4 Rincian situasi darurat secara akurat dilaporkan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
03	<b>Menjaga standar presentasi perorangan yang aman</b>	3.1 Presentasi personil mempertimbangkan lingkungan tempat kerja dan issue-issu kesehatan dan keselamatan yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• menjaga kebersihan personil/grooming yang pantas</li> <li>• pakaian dan sepatu yang pantas</li> <li>• praktek-praktek yang pantas.</li> </ul>

<b>LINGKUP VARIABEL</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.</li> <li>2. Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan meliputi namun tidak terbatas pada:           <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 keadaan darurat, kebakaran dan kecelakaan</li> <li>2.2 identifikasi dan kontrol bahaya</li> <li>2.3 penggunaan pakaian dan perlengkapan pelindung personil</li> <li>2.4 tempat duduk, pengangkat dan penanganan yang aman</li> <li>2.5 keamanan dokumen, uang tunai, perlengkapan dan orang</li> <li>2.6 sistem kontrol utama.</li> </ol> </li> <li>3. Situasi darurat meliputi namun tidak terbatas pada:           <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 ancaman bom</li> <li>3.2 pelanggan yang mengacau</li> <li>3.3 kecelakaan</li> <li>3.4 perampokan</li> <li>3.5 kebakaran</li> <li>3.6 perampokan bersenjata</li> <li>3.7 banjir</li> <li>3.8 gempa bumi.</li> </ol> </li> </ol>

**PEDOMAN PETUNJUK**

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
  - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
    - a. persyaratan industri/sektor asuransi dan pertanggung jawaban sehubungan dengan tanggung jawab staff individu.
    - b. hukum-hukum kesehatan dan keselamatan kerja nasional/propinsi sehubungan dengan kewajiban majikan dan karyawan.
    - c. prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan umum di tempat kerja bidang pariwisata dan perhotelan.
    - d. penyebab utama kecelakaan tempat kerja berkaitan dengan lingkungan kerja.
2. Konteks penilaian
  - 2.1 Unit ini harus dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian harus meliputi jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan dan keterampilan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
  - 3.1 Petunjuk wajib meliputi pemahaman pentingnya bekerja sesuai dengan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan yang didemonstrasikan, serta implikasi-implikasi potensial atas pelalaian prosedur-prosedur tersebut.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
  - 4.1 Ini adalah unit inti yang menopang kinerja efektif di seluruh unit-unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih sesuai dengan unit-unit layanan dan operasional lain.

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1	Memecahkan masalah	1
Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1	Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1		

<b>PENJELASAN UNIT</b>	Unit ini berhubungan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengakses, meningkatkan dan memperbaharui pengetahuan industri perhotelan yang meliputi sektor-sektor industri berbeda dan hukum-hukum industri yang relevan. Pengetahuan ini menopang kinerja efektif di seluruh sektor.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	<b>Mencari informasi tentang industri perhotelan</b>	1.1	Sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan diidentifikasi dan diakses secara benar.
		1.2	Informasi untuk membantu kinerja efektif dalam industri diperoleh termasuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sektor industri perhotelan yang berbeda dan layanan yang tersedia di setiap sektor</li> <li>• hubungan antara industri pariwisata dan perhotelan</li> <li>• hubungan antara industri perhotelan dan industri lain</li> <li>• kondisi lingkungan kerja</li> <li>• peraturan yang mempengaruhi industri</li> <li>• masalah-masalah dan persyaratan lingkungan</li> <li>• issue-issue yang berkenaan dengan lingkungan serta organisasi-organisasi utama</li> <li>• kesempatan karir dalam industri ini</li> <li>• etika kerja yang dibutuhkan untuk bekerja dalam industri ini dan harapan-harapan industri dari staff</li> <li>• jaminan kualitas</li> <li>• atraksi turis secara umum dalam negeri dan daerah sekitar tempat kerja.</li> </ul>
		1.3	Informasi tertentu tentang sektor kerja diakses dan ditingkatkan.
		1.4	Informasi tentang industri diterapkan dengan benar pada aktifitas kerja harian.
02	<b>Meningkatkan pengetahuan bidang industri perhotelan</b>	2.1	Riset formal dan/atau formal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan umum dalam industri perhotelan.
		2.2	Pengetahuan yang telah diperbaharui diberikan kepada pelanggan dan kolega sesuai dan digabungkan dengan aktifitas kerja harian.

**LINGKUP VARIABEL**

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor industri perhotelan.
2. Sumber-sumber informasi meliputi namun tidak terbatas pada:
  - 2.1 media
  - 2.2 buku-buku referensi
  - 2.3 perpustakaan
  - 2.4 perserikatan
  - 2.5 asosiasi-asosiasi industri
  - 2.6 jurnal-jurnal industri
  - 2.7 internet
  - 2.8 observasi dan pengalaman pribadi
  - 2.9 kantor-kantor turis nasional dan daerah.

## PEDOMAN PETUNJUK

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
  - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
    - a. sektor-sektor industri perhotelan berbeda dan antar bagian termasuk pengetahuan umum tentang peranan dan fungsi-fungsi berikut ini:
      - makanan dan minuman
      - *front office*
      - produksi makanan
      - *housekeeping*
      - klub-klub
      - aktifitas lain dari hotel.
    - b. pandangan umum jaminan kualitas dalam industri perhotelan dan peranan anggota staf individu.
    - c. sumber-sumber informasi industri.
    - d. keterampilan dasar penelitian:
      - Identifikasai informasi yang berkaitan
      - Teknik bertanya untuk memperoleh informasi
      - Penjenisan dan peringkasan informasi.
    - e. peranan serikat-serikat dagang dan kelompok pemilik perusahaan dalam industri.
    - f. peraturan yang diberlakukan di industri mencakup bidang berikut ini:
      - *liquor*
      - kesehatan dan keamanan
      - kebersihan
      - hubungan di lingkungan kerja
      - kompensasi pekerja
      - perlindungan konsumen dan praktek perdagangan
      - rasa tanggung jawab akan pekerjaan
      - *building operations*
      - kesempatan yang seimbang antar para pekerja.
2. Konteks penilaian
  - 2.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian harus meliputi suatu bentuk peragaan praktek plus jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
  - 3.1 Fokus khusus dari unit ini akan tergantung kepada sektor industri ini. Petunjuk harus meliputi pengetahuan luas yang didemonstrasikan tentang industri perhotelan plus pengetahuan yang lebih rinci tentang issue-issue yang berkaitan dengan sektor atau tempat kerja tertentu. Catatan bahwa program pelatihan kejuruan meliputi seluruh sektor-sektor industri.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
  - 4.1 Ini adalah unit inti yang menopang kinerja efektif di seluruh unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih dengan unit layanan dan operasional lain.
  - 4.2 Ada kaitan kuat antara unit ini dan ITHHGA03AIS Sumber dan Penyajian Informasi, serta pelatihan gabungan mungkin akan sesuai.

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1	Memecahkan masalah	-
Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1	Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan kelompok	-		