

PELAYANAN PELANGGAN, PENJUALAN DAN PEMASARAN

DAFTAR ISI

KODE UNIT	JUDUL UNIT
ITHHGCS01AIS	MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL
ITHHGCS02AIS	MEMPROMOSIKAN PRODUK DAN JASA KEPADA PELANGGAN
ITHHGCS03AIS	MENANGANI SITUASI KONFLIK
ITHHGCS04AIS	MEMBUAT PRESENTASI
ITHHGCS05AIS	MENGORGANISASIKAN PESTA
ITHHGCS06AIS	MERENCANAKAN DAN MELAKSANAKAN KEGIATAN PENJUALAN
ITHHGCS07AIS	MENGKOORDINIR KEGIATAN PEMASARAN
ITHHGCS08AIS	MEMBANGUN DAN MELAKSANAKAN HUBUNGAN BISNIS
JUMLAH UNIT	DELAPAN

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk membangun dan mempertahankan pengetahuan lokal yang dibutuhkan untuk memberikan respon secara efektif terhadap permintaan-permintaan informasi dalam bidang pariwisata dan perusahaan-perusahaan perhotelan. Unit mencerminkan situasi dimana penyediaan informasi bukan merupakan tugas utama. Unit ini memiliki kaitan dengan unit PARUJPFWR01B Sumber dan Penyediaan Informasi Daerah Tujuan Wisata serta Saran (Pariwisata) dimana penyediaan saran merupakan peranan kerja utama.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	Mengembangkan pengetahuan lokal	1.1	Sumber-sumber informasi mengenai area lokal diidentifikasi dan diakses secara benar.
		1.2	Informasi dicatat dan diarsipkan untuk penggunaan selanjutnya.
		1.3	Informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan diidentifikasi dan diperoleh secara benar yang meliputi: • informasi perusahaan • transpor lokal • daya tarik lokal • tradisi lokal.
02	Memperbaharui pengetahuan lokal	2.1	Riset informasi dan / atau formal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan lokal.
		2.2	Pengetahuan yang telah diperbaharui disampaikan kepada pelanggan dan rekan kerja secara tepat dan digunakan untuk kepentingan aktifitas sehari-hari.

LINGKUP VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan.
- Jenis informasi lokal yang dibutuhkan akan beragam sesuai dengan sektor industri tertentu dan tempat kerja individu.

PEDOMAN PETUNJUK

- Pengetahuan dan keterampilan penunjang
 - Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan dalam sumber-sumber informasi tentang perusahaan serta pengetahuan lokal.
- Konteks penilaian
 - Unit ini harus dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian meliputi demonstrasi praktis baik ditempat kerja maupun melalui suatu bentuk simulasi. Hal ini harus didukung oleh suatu jajaran metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
- Aspek penting penilaian
 - Mampu mendapatkan informasi yang akurat dan terkini mengenai area lokal.
- Kaitan dengan unit lain
 - Unit ini menunjang kinerja yang efektif dalam jenis unit-unit lain serta penilaian/pelatihan gabungan yang dianggap sesuai. Contoh-contoh dapat meliputi namun tidak terbatas kepada:

	a. ITHHBHKG01AIS Memberikan Pelayanan Housekeeping untuk Tamu b. ITHHBFOC10AIS Menyediakan Layanan <i>Bell Desk</i> c. ITHHBFOC03AIS Memberikan Layanan Resepsi Akomodasi d. PARUJPFAV23B Menjual Barang Dagangan (Pariwisata) e. PARUJPFAV24B Memberi Nasehat Mengenai Barang Dagangan (Pariwisata) f. banyak unit-unit lain dalam Bidang Operasi, Atraksi dan Theme Parks Session (Pariwisata).
5.	Harus diperhatikan pengembangan pelatihan agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan unit-unit ini.
5.1	Untuk pelatihan pra-kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan batas-jenis penuh dari konteks industri tanpa adanya pengaruh terhadap sektor-sektor individu. LINGKUP VARIABEL akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, Mengelola dan Menganalisa Informasi	1	Menggunakan Ide-Ide dan Teknik Matematika	1
Mengkomunikasikan Ide-ide dan Informasi	1	Memecahkan Masalah	1
Merencanakan dan Mengorganisir Aktivitas-aktivitas	1	Memanfaatkan Teknologi	1
Bekerja sama dengan Orang Lain dan Kelompok	1		

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan. Unit ini berkaitan dengan situasi dimana fungsi seorang penjual bukanlah merupakan fokus utama aktifitas kerja. Unit ini memiliki kaitan dengan unit PARUJPFRW03B dimana fungsi penjual merupakan fokus utama aktifitas kerja.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Mengembangkan pengetahuan produk/jasa dan pasar	1.1 Mengambil kesempatan yang ada untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk/jasa. 1.2 Riset formal dan Informal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan. 1.3 Umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja digunakan untuk mengevaluasi produk, jasa serta kegiatan promosi. 1.4 Pengetahuan yang diperoleh digunakan bersama dengan rekan kerja untuk meningkatkan efektifitas penjualan dalam tim. 1.5 Informasi yang diperoleh dari pengalaman tempat kerja dan kontak langsung kepada orang yang berkepentingan sebagai pertimbangan dalam perencanaan yang akan datang. 1.6 Perubahan-perubahan untuk memenuhi keinginan pelanggan harus diidentifikasi. 1.7 Ide-ide untuk penyesuaian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan disarankan untuk orang yang berkepentingan menurut kebijakan perusahaan.
02	Mendorong pelanggan menggunakan dan membeli produk dan jasa	2.1 Informasi akurat tentang produk dan jasa ditawarkan kepada pelanggan. 2.2 Teknik penjualan digunakan untuk mendorong penggunaan dan pembelian produk jasa. 2.3 Pelanggan harus diperingatkan tentang adanya kemungkinan 'extras' dan 'add-ons'. 2.4 Produk and layanan dipromosikan sesuai dengan tujuan dan fokus promosi perusahaan.

LINGKUP VARIABEL
1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan. 2. Riset formal dan informal meliputi namun tidak terbatas kepada: 2.1 diskusi dengan rekan kerja 2.2 membaca informasi perusahaan 2.3 riset brosur informasi produk dan jasa 2.4 media umum. 3. Produk dan jasa meliputi namun tidak terbatas kepada: 3.1 tur dan transportasi 3.2 konferensi dan konvensi 3.3 fungsi pertemuan 3.4 hiburan 3.5 jasa belanja 3.6 fasilitas restoran 3.7 makan dan minuman 3.8 jasa 'add-on' .

PEDOMAN PETUNJUK

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan keterampilan dan pengetahuan dalam bidang berikut ini:
 - a. masalah hukum apapun yang memiliki dampak atas penjualan produk dan jasa
 - b. pengetahuan yang mendalam tentang produk dan jasa perusahaan
 - c. teknik penjualan.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup demonstrasi praktek baik di tempat kerja maupun melalui suatu simulasi. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Mencari:
 - a. kemampuan menggunakan teknik penjualan untuk mempromosikan produk dan jasa dalam konteks kepariwisataan dan perhotelan tertentu
 - b. pengetahuan tentang konteks-konteks yang mungkin menerapkan promosi produk dan jasa
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
 - a. ITHHGGA01AIS Komunikasi di Telepon
 - b. Unit-unit mengenai keterampilan jasa/operasional yang berlaku di sektor industri tertentu.
 - 4.2 Tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan gabungan juga dapat dianggap cocok.
 - 4.3 Perhatian harus diberikan pengembangan pelatihan agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan unit ini. Untuk pelatihan pra-kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan serangkaian penuh konteks industri tanpa pengaruh terhadap sektor individu. Lingkup variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	2	Memecahkan masalah	2
Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1	Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1		

PENJELASAN UNIT

Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani situasi masalah pribadi yang rumit antara pelanggan dan rekan kerja.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	Mengidentifikasi situasi konflik	1.1	Potensi konflik harus cepat diidentifikasi dan harus mengambil tindakan cepat dan bijaksana untuk mencegah meluasnya situasi tersebut.
		1.2	Situasi dimana keselamatan personal pelanggan atau rekan kerja yang mungkin terancam harus diidentifikasi secara cepat dan bantuan yang tepat harus diorganisir.
02	Memecahkan situasi konflik	2.1	Tanggung jawab diambil untuk mencari solusi konflik dalam ruang lingkup tanggung jawab individu.
		2.2	Seluruh titik pandang didukung, diterima dan diperlakukan dengan hormat.
		2.3	Keterampilan komunikasi efektif digunakan untuk membantu dalam penanganan konflik.
		2.4	Teknik pemecahan konflik yang diterima digunakan untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusinya.
03	Memberi tanggapan terhadap keluhan pelanggan	3.1	Keluhan-keluhan ditangani secara bijaksana, sopan dan ramah.
		3.2	Tanggung jawab diambil untuk memecahkan masalah keluhan-keluhan tersebut.
		3.3	Sifat dan rincian keluhan dibuktikan dan disetujui oleh pelanggan.
		3.4	Tindakan yang tepat diambil untuk memecahkan masalah keluhan demi kepuasan pelanggan bilamana memungkinkan.
		3.5	Bila tepat, teknik-teknik digunakan untuk mengubah keluhan menjadi kesempatan untuk mendemonstrasikan pelayanan pelanggan berkualitas tinggi.
		3.6	Dokumentasi yang diperlukan dilengkapi secara akurat dan jelas dalam jangka waktu tertentu.

LINGKUP VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan
2. Situasi konflik dapat meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - 2.1 keluhan pelanggan
 - 2.2 konflik diantara rekan kerja
 - 2.3 izin masuk yang ditolak
 - 2.4 orang yang terpengaruh alkohol atau obat-obatan terlarang
 - 2.5 penolakan dari lokasi kerja
 - 2.6 pelanggan yang tertunda.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
 - 1.1 Mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan tanda keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
 - a. keterampilan pemecahan konflik (digabungkan dengan keterampilan komunikasi)
 - b. keterampilan memecahkan masalah
 - c. prosedur untuk keluhan pelanggan.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi demonstrasi praktek baik di tempat kerja maupun melalui suatu simulasi. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Mencari:
 - a. pengetahuan teknik pemecahan konflik
 - b. kemampuan menerapkan teknik pemecahan konflik untuk memecahkan jenis situasi konflik yang berbeda dalam konteks yang tepat untuk sektor tersebut dan tempat kerja.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini menopang kinerja efektif dalam suatu jenis unit-unit lain. Yang tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan mungkin cocok. Contoh mungkin meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - a. PARUJPCSM04B Mengkoordinasi Produksi Brosur dan Materi Penjualan (Pariwisata)
 - b. ITHHGCS08AIS Membangun dan Melaksanakan Hubungan Bisnis
 - c. ITHHGLE01AIS Memonitor Operasi Kerja
 - d. ITHHGLE09AIS Menangani Keanekaragaman Tempat Kerja
 - e. seluruh unit pelatihan.
 - 4.2 Catatan bahwa pemecahan masalah dicantumkan dalam kedua ini ini dan unit ITHHGLE01AIS Memonitor Operasi Pekerjaan. Perhatian harus diberikan untuk menghindari duplikasi dalam penilaian dan pelatihan.
 - 4.3 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan unit ini. Untuk pelatihan pra-kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan jenis penuh dari konteks industri tanpa adanya pengaruh terhadap sektor-sektor individu. Lingkup variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3	Memecahkan masalah	3
Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	2	Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3		

PENJELASAN UNIT

Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk membuat presentasi efektif. Unit ini berlaku untuk beragam orang diseluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan. Unit ini dianggap sama dengan unit PARUJPCSM04B dalam sektor pariwisata.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	Menyiapkan presentasi	1.1	Presentasi direncanakan sebelumnya.
		1.2	Materi dicari dan dipilih sesuai dengan: • maksud dan tujuan • karakteristik pemirsa • kesempatan • tempat.
		1.3	Materi diorganisir dalam cara yang jelas dan logis.
		1.4	Material pendukung seperti <i>slide</i> atau <i>overhead</i> dibuat dan diorganisir dalam jangka waktu yang tepat.
02	Membuat presentasi	2.1	Informasi yang disajikan haruslah informasi yang baru, akurat dan relevan.
		2.2	Informasi disajikan dengan cara yang jelas dan ringkas.
		2.3	Tambahan yang sesuai dipelajari.
		2.4	Teknik berbicara didepan publik yang baku digunakan selama presentasi.
		2.5	Humor digunakan sewajarnya.
		2.6	Bantuan visual dan peratan digunakan secara benar.
		2.7	Jika pemirsa merupakan pihak eksternal, perusahaan dipromosikan melalui presentasi tersebut.
		2.8	Bila memungkinkan, libatkan pemirsa dalam presentasi dan umpan balik.
		2.9	Kebutuhan pemirsa diidentifikasi secepatnya dan oleh karenanya penyesuaian apapun terhadap presentasi harus dilakukan.
		2.10	Presentasi ditindaklanjuti dengan tindakan bilamana dibutuhkan.

LINGKUP VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan
2. Presentasi dapat bersifat internal ataupun eksternal dan meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - 2.1 presentasi penjualan
 - 2.2 penyampaian pelatihan
 - 2.3 presentasi dalam rapat
 - 2.4 gaya bicara konferensi
 - 2.5 penjelasan secara singkat kepada staf.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan tanda-tanda keterampilan dan pengetahuan dalam bidang berikut ini:
 - a. rencana presentasi
 - b. teknik bicara
 - c. pengetahuan tentang subyek presentasi.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktek baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Mencari:
 - a. kemampuan untuk menerapkan teknik yang sudah mapan dalam persiapan presentasi
 - b. kemampuan untuk menyampaikan presentasi yang tertata dengan baik yang menunjukkan kegunaan yang efektif dari teknik bicara.
 - c. kemampuan menyesuaikan presentasi terhadap kebutuhan pemirsa.
4. Kaitan dengan Unit-unit Lain
 - 4.1 Unit ini mendukung kinerja efektif dalam jenis unit sales dan manajemen. Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai. Contoh mencakup namun tidak terbatas pada:
 - a. ITHHGCS06A Merencanakan dan Melaksanakan Aktivitas Penjualan
 - b. PARUJPCSM01B Merencanakan dan Melaksanakan Aktivitas Penjualan (Pariwisata)
 - c. ITHHGCS07AIS Mengkoordinir Aktivitas Pemasaran
 - d. PARUJPCSM03B Mengkoordinir Aktivitas Pemasaran dan Promosi (Pariwisata)
 - e. ITHHGCS08AIS Membangun dan Melaksanakan Hubungan Bisnis
 - f. PARUJPGLE01B Membangun dan Melaksanakan Hubungan Bisnis (Pariwisata)
 - g. seluruh unit pelatihan
 - h. seluruh unit kepemimpinan.
 - 4.2 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks industri secara penuh dengan tidak adanya bias terhadap sektor individu. Lingkup variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Menumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	3	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3	Memecahkan masalah	2
Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	2	Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan kelompok	2		

PENJELASAN UNIT

Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengorganisasikan *pesta* dalam perusahaan pariwisata dan perhotelan. Unit ini dianggap sama dengan unit PARUJPFEM08B dalam sektor pariwisata.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	Koordinasi <i>booking</i> pesta	1.1	Pemeriksaan/pertanyaan untuk <i>booking</i> pesta dilakukan dengan sopan dan benar.
		1.2	Ukuran dan gaya fasilitas dipertimbangkan dan diterangkan kepada pelanggan sebelum menerima <i>booking</i> untuk pesta.
		1.3	Bila perlu fasilitas diperlihatkan kepada pelanggan.
		1.4	<i>Booking</i> dicatat secara akurat dan dikonfirmasi dengan pelanggan sesuai dengan prosedur perusahaan.
02	Menentukan keperluan pelanggan	2.1	Keperluan pesta dibicarakan dengan pelanggan termasuk: • menu • gaya dan <i>format event</i> • tata ruang • persyaratan teknis • rincian waktu termasuk akses dan kerusakan.
		2.2	Saran yang sopan ditawarkan kepada pelanggan untuk membantu mereka dalam merencanakan pesta.
		2.3	Bila perlu konsultasi diadakan dengan kolega untuk membicarakan keperluan pelanggan dan bagaimana mereka dapat dipenuhi.
		2.4	Rincian disepakati dengan pelanggan dan dikonfirmasi secara tertulis termasuk deposit dan persyaratan pembayaran akhir.
03	Mengatur rincian pesta	3.1	Informasi diberikan kepada seluruh rekan kerja yang tepat untuk memastikan perencanaan efektif elemen-elemen pesta.
		3.2	Kebutuhan penentuan staff diidentifikasi dan diorganisir secara akurat.
		3.3	Kemungkinan efek pesta khusus terhadap pelanggan lain dipertimbangkan dan tindakan yang layak diambil.
		3.4	Bila perlu, kebutuhan untuk layanan pemasok eksternal diidentifikasi dan <i>booking</i> dilakukan dan dikonfirmasi secara tertulis.
		3.5	Keperluan persediaan khusus diorganisir dalam persediaan awal.
		3.6	Menyiapkan lembaran pesta yang telah dikonsultasikan dengan kolega yang tepat.
		3.7	Seluruh rincian lembaran pesta dikonfirmasi dengan pelanggan.
		3.8	Lembaran pesta didistribusikan sesuai dengan fungsi dan persyaratan perusahaan.
		3.9	Bila perlu <i>briefing</i> diadakan untuk memastikan pesta berjalan lancar.

04	Memonitor dan mengevaluasi pesta	4.1	Pengaturan dan pelaksanaan pesta dimonitor untuk memastikan layanan memenuhi kebutuhan pelanggan dan sesuai dengan persyaratan yang disepakati.
		4.2	Umpan balik diperoleh dari pelanggan dan staff operasional dan informasi digunakan dalam mengorganisasi pesta dimasa yang akan datang.
		4.3	Pesta diakhiri sesuai dengan prosedur perusahaan.
		4.4	Rapat setelah pesta diadakan diantara staff yang terlibat dan dengan pelanggan untuk mengidentifikasi kesuksesan dan kelemahan.
		4.5	Surat terima kasih dikirimkan kepada pelanggan tersebut.

LINGKUP VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk berbagai sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Pesta mungkin meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 2.1 sarapan pagi
 - 2.2 makan siang
 - 2.3 makan malam
 - 2.4 seminar/konferensi
 - 2.5 *cocktail party*
 - 2.6 pesta perkawinan
 - 2.7 peluncuran produk.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - a. keterampilan organisasional dilihat dari perencanaan event
 - b. pengetahuan persyaratan pesta khusus termasuk:
 - makanan dan minuman
 - teknis
 - tata ruang pesta tertentu
 - inisiatif dan inovasi ide pesta.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Portfolio petunjuk yang berkaitan dengan pengalaman tempat kerja mungkin cocok. Aktivitas yang disimulasikan harus ambil untuk memungkinkan kandidat menunjukan organisasional terus menerus dan aspek pengawasan dari unit ini. Penilaian ini harus didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Mencari:
 - a. kemampuan untuk melaksanakan proses organisir pesta secara menyeluruh dan memastikan layanan pesta memenuhi persyaratan yang sudah disepakati
 - b. akurasi dalam presentasi informasi pesta dan kemampuan menyesuaikan layanan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
 - c. pengetahuan tentang jenis layanan pesta yang mungkin dibutuhkan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Ada kaitan erat antara unit ini dengan rapat lain, penjualan, unit layanan makanan baik dalam unit pariwisata maupun dalam unit perhotelan
 - 4.2 Tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja, penilaian/pelatihan gabungan mungkin sesuai.

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	3	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3	Pemecahan masalah	3
Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	3	Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3		

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk merencanakan dan melaksanakan aktifitas penjualan dalam konteks pariwisata dan perhotelan. Unit ini sangat mencerminkan peranan <i>sales executive</i> . Unit ini dianggap sama dengan unit PARUJPCSM01B dalam sektor pariwisata.
------------------------	--

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Rencana kegiatan penjualan	1.1 Kegiatan penjualan direncanakan dan dijadwalkan sesuai dengan rencana pemasaran atau sistem perusahaan lainnya. 1.2 Perencanaan penjualan meliputi pertimbangan baik pelanggan yang ada maupun pelanggan yang potensial. 1.3 Informasi diidentifikasi, dianalisa dan digabungkan kedalam perencanaan sales yang meliputi: • laporan penjualan & pemasaran • statistik keuangan • trend pasar • aktifitas persaingan. 1.4 Prospek secara pro-aktif dicari sumbernya dan profile diciptakan. 1.5 Pemasukan potensial diperkirakan yang dikonsultasikan dengan kolega yang tepat. 1.6 Aktifitas direncanakan untuk memaksimalkan kesempatan untuk memenuhi target individu dan target team. 1.7 Pola hubungan/komunikasi sales dibangun sesuai dengan poin yang sesuai berikut ini: • sales khusus dan target pemasukan • intensitas hubungan yang dibutuhkan • pertimbangan geografis dan pembatasan • prioritas perusahaan saat ini • kebutuhan untuk administrasi dan waktu pelaporan.
02	Persiapan untuk kontak penjualan	2.1 Dimana pantas, janji dibuat didepan. 2.2 Strategi dan taktik kontak penjualan dikembangkan berdasarkan kepada pengetahuan pasar, fokus penjualan yang ada dan konsultasi dengan kolega operasional yang tepat. 2.3 Informasi khusus, data dan materi dukungan dikumpulkan untuk kontak sales individu.
03	Melakukan kontak penjualan	3.1 Kontak penjualan dibuat sesuai dengan pola kontak yang disetujui. 3.2 Hubungan dibangun dengan pelanggan melalui penggunaan gaya komunikasi inter-personal yang efektif. 3.3 Kepercayaan dan keyakinan dikembangkan melalui demonstrasi integritas perorangan dan individu. 3.4 Pendekatan pro-aktif diambil dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah dan issue-issu pelanggan. 3.5 Teknik penjualan digunakan untuk memaksimalkan kesempatan untuk memenuhi dan melebihi target sales.

		3.6 Informasi tentang ciri-ciri dan keuntungan produk haruslah baru, akurat dan berkaitan dengan kebutuhan pelanggan. 3.7 Kontak penjualan mempertimbangkan fokus pemasaran perusahaan saat ini. 3.8 Umpan balik dari pelanggan didukung dan inteligensi pasar dicari secara pro-aktif.
04	Tinjauan dan laporan tentang kegiatan penjualan	4.1 Laporan penjualan disiapkan sesuai dengan jangka waktu dan prosedur perusahaan. 4.2 Inteligensi pasar disajikan dalam suatu cara, yang memberikan informasi yang tepat dan jelas kepada orang yang bertanggung jawab terhadap perencanaan penjualan dan pemasaran. 4.3 Inteligensi pasar harus dibagi dengan kolega yang berkaitan. 4.4 Seluruh aktifitas ditinjau sesuai dengan metode evaluasi yang disepakati dan hasilnya digabungkan kedalam perencanaan penjualan masa depan.

LINGKUP VARIABEL

- Unit ini berlaku terhadap seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Kegiatan penjualan dapat dilakukan dengan berhadapan muka, melalui telepon, dengan telex, fax, e-mail or internet.

PEDOMAN PETUNJUK

- Pengetahuan dan keterampilan penunjang
 - Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
 - pengatahuan produk yang mendalam
 - pengetahuan issue-issue hukum yang mempengaruhi peranan *sales executive*
 - industri dan pengetahuan pasar yang sesuai dengan sektor/perusahaan ini termasuk:
 - jaringan sales dan marketing industri serta sis tem distribusi
 - trend pelanggan dan preferensi
 - kaitan antara penjual dan area operasi pariwisata.
 - pengetahuan sales dan prinsip-prinsip pemasaran serta kemampuan untuk menginterpretasikan rencana pemasaran.
 - teknik-teknik penjualan
 - organisasi dalam hubungan khusus dengan aktifitas penjual
 - perencanaan dan keterampilan.
- Konteks penilaian
 - Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Portfolio petunjuk yang berhubungan dengan pengalaman tempat kerja mungkin tepat. Aktifitas yang disimulasikan harus mencerminkan tempat kerja dan harus terjadi selama suatu periode waktu untuk memungkinkan kandidat memusatkan perhatian pada implementasi yang konstan dan memonitor aspek-aspek dari unit ini. Hal ini harus didukung oleh jenis metoede-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
- Aspek penting penilaian
 - Mencari:
 - kemampuan merencanakan dan melaksanakan aktifitas penjual dalam konteks pariwisata dan perhotelan tertentu
 - perencanaan yang seksama dan logis yang mempertimbangkan issue-issue industri tertentu

	c.	kemampuan mengintegrasikan persiapan dengan pelaksanaan aktual kontak sales.
4.		Kaitan dengan unit-unit lain
4.1		Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
	a.	ITHHGCS04AIS Membuat Presentasi
	b.	PARUJPCSM02B Membuat Presentasi (Pariwisata)
	c.	ITHHGCS08AIS Membangun dan Melaksanakan Hubungan Bisnis
	d.	PARUJPGLE01B Membangun dan Melaksanakan Hubungan Bisnis (Pariwisata)
4.2		Juga ada kaitan yang sangat kuat antara unit ini dengan unit berikut:
	a.	ITHHGCS07AIS Mengkoordinir Aktivitas Pemasaran
	b.	PARUJPCSM03B Mengkoordinir Aktivitas Pemasaran (Pariwisata)
	c.	ITHHGLE03AIS Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional.
4.3		Tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja yang dikombinasikan dengan pelatihan juga sesuai dalam unit-unit diatas.
4.4		Harus diperhatikan perkembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks industri tanpa mempengaruhi sektor-sektor individu. Lingkup variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	3	Menggunakan ide-ide dan teknis matematika	1
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3	Pemecahan masalah	3
Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	3	Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan kelompok	2		

PENJELASAN UNIT

Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengkoordinir jenis aktifitas pemasaran dan promosi dalam konteks pariwisata dan perhotelan. Unit ini dianggap sama dengan PARUJPCSM03B di sektor pariwisata .

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Merencanakan kegiatan pemasaran dan promosi	1.1 Kegiatan promosi direncanakan dan dijadwalkan sesuai dengan rencana pemasaran atau sistem perusahaan lain. 1.2 Keseluruhan tujuan aktifitas disepakati dengan rekan kerja yang tepat. 1.3 Informasi yang berkaitan harus diidentifikasi, dianalisa dan tergabung dalam perencanaan jangka panjang termasuk: • laporan pemasaran • laporan penjualan • statistik keuangan • <i>marketplace trends</i> • aktifitas persaingan. 1.4 Rincian rencana tindakan untuk aktifitas promosi dikembangkan dan dilaksanakan pada waktu yang tepat.
02	Koordinasi partisipasi dalam <i>trade show</i> dan <i>consumer show</i>	2.1 Undangan untuk berpartisipasi dalam pameran perdagangan dan konsumen dievaluasi untuk mempertimbangkan faktor-faktor berikut ini: • konsisten dengan arah pemasaran secara keseluruhan • tingkat penyingkapan harus dicapai • penyesuaian pengunjung pada target pasar • issue-issue sumber keuangan • persyaratan sumber daya manusia • waktu peristiwa/perayaan. 2.2 Bila partisipasi sudah dikonfirmasi, buat rencana untuk memastikan perhatian awal terhadap issue-issue berikut ini • persyaratan penentuan staf dan briefing • ketersediaan brosur dan material eksibisi • kontrak layanan lain, seperti eksibisi • pengaturan perjalanan • strategi untuk memastikan keuntungan maksimum • pemenuhan persyaratan administrasi dan prosedural. 2.3 Partisipasi ditinjau kembali untuk efektifitasnya dan dengan demikian perubahan masa yang akan datang dilakukan.

03	<i>In-house promotion</i>	3.1 Promosi di perusahaan dijadwalkan dan diorganisir sesuai dengan rencana pemasaran. 3.2 Rencana promosi diciptakan dan dilaksanakan untuk mempertimbangkan masalah berikut ini: • tujuan promosi • tempat dan lokasi • durasi • pemilihan tanggal • style dan format peristiwa • perlengkapan teknis yang dibutuhkan • jumlah undangan • material promosi yang dibutuhkan • ketersediaan anggaran • implikasi humas • rancangan dan distribusi undangan • koordinasi <i>RSVP</i> • kebutuhan untuk bantuan eksternal dan layanan • implikasi penentuan staf • strategi untuk memaksimalkan tamu dan dampak • kemungkinan pendekatan bersifat kooperatif. 3.3 Promosi ditinjau atas efektifitasnya dan demikian perubahan masa depan dibuat.
04	<i>Koordinasi familirisasi</i>	4.1 Program pembiasaan dikembangkan dan dilaksanakan baik dalam menanggapi permintaan khusus maupun mempertimbangkan proyek pro-aktif: • keuntungan perusahaan yang potensial • fokus promosi perusahaan yang ada • persetujuan dengan perusahaan dan supplier • penyesuaian daftar perjalanan untuk kebutuhan individu atau kelompok • menggunakan produk baru atau produk yang luar biasa untuk menciptakan dampak maksimum • negosiasi <i>FOC</i> dengan supplier produk • hambatan operasional dan penganggaran. 4.2 Peserta yang patut dipilih sesuai dengan tujuan promosi. 4.3 Rincian administratif dan booking diorganisir secara efisien. 4.4 Bila perlu pembiasaan dikawal dengan cara yang profesional dan bersahabat. 4.5 Pembiasaan ditinjau kembali atas efektifitasnya dan demikian masa depan dibuat.
05	<i>Menjalankan peranan public relations</i>	5.1 Hubungan dengan industri dan kolega media dibangun dan dilaksanakan dengan cara yang dapat meningkatkan citra positif perusahaan. 5.2 Jaringan kerja digunakan untuk membantu pelaksanaan aktifitas promosi. 5.3 Bila perlu sumber-sumber humas dikembangkan termasuk jumpa pers dan material pendukung industri/media.

06	Mengembangkan produk khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	6.1 Kesempatan untuk mengembangkan produk untuk memenuhi kebutuhan khusus pelanggan dikenali. 6.2 Kebutuhan khusus dibuat melalui konsultasi dengan pelanggan. 6.3 Pengembangan produk disetujui dalam lingkup kerja tanggung jawab individu. 6.4 Produk dikembangkan sesuai dengan kolega yang tepat.
07	Tinjauan dan laporan aktifitas promosi	7.1 Laporan disiapkan sesuai dengan kebijakan perusahaan dalam jangka waktu yang dibutuhkan. 7.2 Inteligensi pasar disajikan dalam cara yang memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada personal yang bertanggung jawab atas perencanaan penjualan dan pemasaran. 7.3 Laporan informal dibuat untuk kolega yang sesuai untuk memaksimalkan kesempatan untuk memenuhi target tim. 7.4 Seluruh aktifitas ditinjau kembali sesuai dengan metode evaluasi yang disepakati dan hasil-hasilnya tergabung dalam perencanaan masa depan.

LINGKUP VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Aktifitas marketing and promosi meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 2.1 event promosi
 - 2.2 eksibisi dan inisiatif
 - 2.3 perdagangan dan jurnalist yang ramah
 - 2.4 riset pasar
 - 2.5 iklan
 - 2.6 aktifitas industri dan humas
 - 2.7 pengembangan produk terbatas dalam ruang lingkup tanggung jawab individu.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan dalam bidang berikut ini:
 - a. pengetahuan produk yang dalam
 - b. pengetahuan masalah-masalah hukum yang mempengaruhi aktifitas pemasaran
 - c. pengetahuan pasar dan industri, meliputi:
 - pemasaran industri dan jaringan kerja penjualanserta sistem distribusi
 - trend dan preferensi pelanggan.
 - 1.2 Pengetahuan penjualan dan prinsip-prinsip pemasaran serta kemampuan menginterpretasikan rencana pemasaran.
 - 1.3 Pengetahuan umum aktifitas promosi di bidang industri pariwisata termasuk eksibisi perdagangan, promosi perusahaan, iklan, humas, pembiasaan/ kedekatan, penandaan dan eksibisi.
 - 1.4 Keterampilan perencanaan dan organisasional dalam kaitan khusus dengan aktifitas pemasaran.

2.	Konteks penilaian
2.1	Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktis baik ditempar kerja maupun melalui simulasi. Portfolio petunjuk yang berkaitan dengan pengalaman tempat kerja mungkin cocok. Aktivitas yang disimulasikan harus mencerminkan tempat kerja dan dapat terjadi selama suatu periode waktu untuk memungkinkan kandidat menunjukkan implementasi seksama serta aspek dari unit ini. Penilaian ini harus didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3.	Aspek penting penilaian
3.1	Mencari: a. kemampuan untuk mengatur dan mengorganisir sejumlah aktivitas promosi dalam konteks perhotelan dan pariwisata tertentu b. perencanaan aktivitas menyeluruh dan logis yang meliputi pengembangan dukungan sistem organisasional c. pengetahuan prinsip-prinsip marketing dan aplikasinya atas konteks tempat kerja praktis.
4.	Kaitan dengan unit-unit lain
4.1	Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini: a. ITHHGCS04AIS Membuat Presentasi b. PARUJPCSM02B Membuat Presentasi (Pariwisata) c. ITHHGCS08AIS Membangun dan Melaksanakan Hubungan Bisnis d. PARUJPGLE01B Membangun dan Melaksanakan Hubungan Bisnis (Pariwisata).
4.2	Juga ada kaitan erat antara unit ini dengan unit-unit berikut: a. ITHHGCS06AIS Merencanakan dan Melaksanakan Aktivitas Penjualan b. PARUJPCSM01B Merencanakan dan Melaksanakan Aktivitas Penjualan (Pariwisata) c. ITHHGLE03AIS Mengembangkan dan Melaksanakan Rencana Operasional.
4.3	Tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan gabungan juga sesuai.
4.4	Harus diperhatikan pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jajaran konteks industri sepenuhnya tanpa mempengaruhi sektor individu. Lingkup variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan sektor ini.

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	3	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3	Memecahkan masalah	3
Merencanakan dan mengorganisir aktivitas-aktivitas	3	Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan kelompok	2		

PENJELASAN UNIT

Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengatur hubungan bisnis dalam konteks perhotelan dan pariwisata. Unit ini terfokus kepada bangunan hubungan serta keterampilan negosiasi yang dibutuhkan oleh para pakar operator sales serta manajer dalam industri ini. Unit ini dianggap sama dengan unit PARUJPGLE01B dalam sektor pariwisata.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Menyusun dan melaksanakan hubungan bisnis	1.1 Hubungan disusun dalam suatu cara konteks budaya yang tepat, yang mempromosikan niat baik, dan kepercayaan antara perusahaan, pelanggan dan pemasok. 1.2 Keterampilan dan teknik komunikasi efektif digunakan dalam hubungan untuk membangun kepercayaan dan rasa hormat. 1.3 Kesempatan untuk menjaga kontak dengan pelanggan dan pemasok dilakukan bilamana dibutuhkan.
02	Melaksanakan negosiasi	2.1 Negosiasi dilaksanakan dalam bisnis dan cara yang profesional dalam konteks budaya yang relevan. 2.2 Negosiasi dilaksanakan dengan menggunakan teknik-teknik untuk memaksimalkan keuntungan untuk semua pihak dalam konteks pembangunan hubungan jangka panjang. 2.3 Negosiasi mempertimbangkan masukan dari rekan kerja. 2.4 Negosiasi dilaksanakan dalam konteks fokus marketing perusahaan yang ada. 2.5 Hasil-hasil negosiasi dikomunikasikan dengan rekan kerja yang tepat dalam rangka waktu yang tepat.
03	Membuat perjanjian formal bisnis	3.1 Perjanjian dikonfirmasi secara tertulis dengan kontrak yang disusun sesuai dengan persyaratan perusahaan. 3.2 Seluruh aspek perjanjian formal diperiksa dan disetujui sesuai dengan prosedur perusahaan. 3.3 Saran para ahli dicari dalam pengembangan kontrak bila perlu.
04	Memelihara dan menjaga hubungan bisnis	4.1 Informasi yang dibutuhkan untuk menjaga hubungan bisnis yang sehat harus dicari secara pro-aktif, ditinjau kembali dan diikuti. 4.2 Perjanjian dihormati dalam ruang lingkup tanggung jawab individu. 4.3 Penyesuaian terhadap perjanjian dilakukan dengan cara berkonsultasi dengan pelanggan/supplier serta informasi dibagi dengan kolega yang tepat. 4.4 Hubungan dipelihara melalui kontak reguler dan penggunaan antar-personal efektif dan sistem komunikasi efektif.

LINGKUP VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Negosiasi dan kontrak dapat berhubungan dengan kontak komersil yang luas dan signifikan yang meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 2.1 riwayat perusahaan
 - 2.2 kontrak layanan
 - 2.3 perjanjian depertemen
 - 2.4 kontrak tempat
 - 2.5 negosiasi harga
 - 2.6 perjanjian pemasaran.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - a. pengetahuan tentang industri pariwisata dan/atau perhotelan, yang meliputi:
 - masalah-masalah pemasaran industri utama
 - lingkungan persaingan yang ada.
 - 1.2 Pengetahuan tentang masalah-masalah hukum yang mempengaruhi negosiasi dan kontrak.
 - 1.3 Pengetahuan tentang lingkungan perusahaan internal yang meliputi:
 - a. kemampuan layanan internal
 - b. fokus pemasaran yang ada.
 - 1.4 Keterampilan negosiasi, termasuk keterampilan melaksanakan negosiasi atas nilai komersil yang signifikan.
 - 1.5 Pengetahuan umum tentang kontrak sesuai dengan sektor industri yang berbeda
 2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Portfolio petunjuk yang berkaitan dengan pengalaman tempat kerja mungkin cocok. Aktivitas yang disimulasikan harus mencerminkan tempat kerja dan dapat terjadi selama suatu periode waktu untuk memungkinkan kandidat menunjukkan implementasi seksama serta aspek dari unit ini. Penilaian ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
 3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Petunjuk harus dikumpulkan sehubungan dengan jenis negosiasi yang berbeda.
 - 3.2 Mencari:
 - a. kemampuan untuk melaksanakan negosiasi bisnis dalam konteks pariwisata dan perhotelan tertentu
 - b. pengetahuan dan pemahaman lingkungan yang ada dalam operasi bisnis pariwisata dan atau perhotelan, dan issue-issue industri utama yang relevan dengan sektor tertentu
 - c. pengetahuan dan pemahaman kontrak.
 4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini menopang kinerja efektif dalam jenis unit penjualan dan manajemen lain. Yang tergantung kepada sektor industri dan penilaian/pelatihan gabungan tempat kerja mungkin cocok. Contoh-contoh meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - a. ITHHGCS06AIS Merencanakan dan Melaksanakan Aktivitas Penjualan
 - b. PARUJPCSM01B Merencanakan dan Melaksanakan Aktivitas Penjualan (Pariwisata)
 - c. ITHHGCS07AIS Mengkoordinasi Aktivitas Pemasaran
 - d. PARUJPCSM03B Mengkoordinasi Aktivitas Pemasaran (Pariwisata)
 - e. seluruh unit kepemimpinan/*leadership*.

- 4.2 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jajaran konteks industri sepenuhnya tanpa mempengaruhi sektor individu. Lingkup variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan sektor ini.

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	3	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3	Pemecahan masalah	3
Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	3	Menggunaan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3		