

KECAKAPAN DALAM BERBAHASA INGGRIS

DAFTAR ISI

KODE UNIT	JUDUL UNIT
MENDENGAR DAN BERBICARA	
ITHHBGEL01AIS	PERTUKARAN INFORMASI DALAM BAHASA PERCAKAPAN
ITHHAGEL01AIS	MENGIKUTI DAN MENJALANKAN INSTRUKSI DAN PENGARAHAN DALAM BEBERAPA SITUASI
ITHHAGEL02AIS	MEMULAI PERCAKAPAN DAN MENGEMBANGKAN HUBUNGAN BAIK DENGAN TAMU
ITHHAGEL03AIS	MELAKUKAN PERCAKAPAN SINGKAT DI TELEPON
ITHHSSEL01AIS	MENGGUNAKAN BAHASA LISAN UNTUK NEGOSIASI PERTUKARAN INFORMASI YANG KOMPLEKS DALAM JENIS KONTEKS HOTEL & RESTORAN
ITHHSSEL02AIS	MENYAMPAIKAN PRESENTASI LISAN SECARA RINGKAS
ITHHSSEL03AIS	MENANGANI KELUHAN
JUMLAH UNIT	TUJUH
MEMBACA	
ITHHBGEL02AIS	PENGARAHAN DASAR MEMBACA DAN MENGIKUTI DIAGRAM
ITHHAGEL04AIS	MEMBACA INSTRUKSI DAN DIAGRAM DALAM KONTEKS YANG BERKAITAN
ITHHSSEL04AIS	MEMBACA TEKS INFORMASI
JUMLAH UNIT	TIGA
MENULIS	
ITHHAGEL05AIS	MENULIS PESAN SINGKAT
ITHHAGEL06AIS	MELENGKAPI TEKS YANG SUDAH DIFORMAT
ITHHSSEL05AIS	MENULIS SURAT BISNIS
JUMLAH UNIT	TIGA

MENDENGAR DAN BERBICARA

DAFTAR ISI

KODE UNIT	JUDUL UNIT
ITHHBGEL01AIS	PERTUKARAN INFORMASI DALAM BAHASA PERCAKAPAN
ITHHAGEL01AIS	MENGIKUTI DAN MENJALANKAN INSTRUKSI DAN PENGARAHAN DALAM BEBERAPA SITUASI
ITHHAGEL02AIS	MEMULAI PERCAKAPAN DAN MENGEMBANGKAN HUBUNGAN BAIK DENGAN TAMU
ITHHAGEL03AIS	MELAKUKAN PERCAKAPAN SINGKAT DI TELEPON
ITHHSGEL01AIS	MENGGUNAKAN BAHASA LISAN UNTUK NEGOSIASI PERTUKARAN INFORMASI YANG KOMPLEKS DALAM JENIS KONTEKS HOTEL & RESTORAN
ITHHSGEL02AIS	MENYAMPAIKAN PRESENTASI LISAN SECARA RINGKAS
ITHHSGEL03AIS	MENANGANI KELUHAN
JUMLAH UNIT	TUJUH

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran, yang berhubungan dengan pelanggan berbahasa Inggris, dan harus memahami Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Menyediakan dan meminta informasi tentang topik yang sudah familiar	1.1 Menangani teknik percakapan untuk memeriksa pemahaman a.l., meminta klarifikasi, meminta pengulangan. 1.2 Menggunakan bentuk pertanyaan yang tepat untuk memperoleh informasi. 1.3 Menggunakan konstruksi tata bahasa untuk menyampaikan maksud secara jelas. 1.4 Menyediakan keterangan perorangan a.l., nama, tanggal dan negara kelahiran, pekerjaan, dan nomor telepon.
02	Menunjukan pemahaman atas struktur percakapan secara kebetulan	2.1 Membuka dan menutup percakapan tidak resmi secara tepat a.l., menggunakan kata salam yang umum – 'How are you?'. 2.2 Menggunakan teknik klarifikasi dan timbal balik. 2.3 Berhubungan dengan perayaan yang familiar dengan menggunakan kalimat-kalimat yang familiar dan bahasa informal.
03	Menangani keluhan	3.1 Memahami arti umum dari keluhan dengan mendengarkan kata-kata utama. 3.2 Mendemonstrasikan pemahaman dengan mengulangi kalimat keluhan tersebut. 3.3 Menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan atau dapat menyarankan orang yang tepat untuk diajak bicara.

LINGKUP VARIABEL
<ol style="list-style-type: none"> 1. Berhadapan. 2. Dua pembicara. 3. Percakapan terbatas bagi personil atau informasi yang sangat familiar. 4. Pertukaran singkat. 5. Tanggapan lambat, ragu-ragu dapat diterima. 6. Bahasa tubuh dapat diandalkan untuk membantu pemahaman.

PEDOMAN PETUNJUK
<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. susunan kata/kalimat dasar b. pengetahuan terbatas tentang <i>verb tenses</i> c. bentuk pertanyaan dasar d. rumus tanggapan e. kemampuan menangkap makna kata/kalimat utama.

2.	Konteks penilaian
2.1	Unit ini dapat dinilai di tempat kerja. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik di tempat kerja maupun dalam lingkungan pelatihan. Hal ini didukung oleh jenis metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
3.	Aspek penting penilaian
3.1	Penerapan komunikatif – pesan yang dimengerti meskipun instruksi tidak betul secara gramatika.
4.	Kaitan dengan unit lain
4.1	Unit ini merupakan unit dengan syarat mutlak untuk unit bahasa Inggris berikut.
	a. Listening dan Speaking Tingkat 2.
4.2	Standar Kompetensi Hotel dan Restoran Mengacu pada matriks untuk melihat hubungan antara unit ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran.

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 aktivitas-aktivitas	-	Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan tim	1		

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran, yang berhubungan dengan tamu-tamu yang berbahasa Inggris, menggunakan Bahasa Inggris pada tingkat operasional senior dan penyelia di tempat kerja.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	Memahami tujuan dan konteks instruksi yang diucapkan	1.1	Mendengar kata utama dalam instruksi yang diucapkan untuk memastikan pengertian.
		1.2	Mengenali ekspresi instruksi – <i>'Could you please....., 'Would you please.....'</i>
02	memberikan umpan balik yang menunjukkan pemahaman	2.1	Mendemonstrasikan pengertian menyelesaikan tugas secara sukses.
		2.2	Memberikan tanggapan yang tepat terhadap permintaan/instruksi a.l., anggukan/setuju secara verbal.
03	Memberikan instruksi/arahan yang Jelas	3.1	Mengenali dan menggunakan ragam bentuk linguistik untuk menyatakan instruksi a.l., permintaan, perintah.
		3.2	Menggunakan kosa kata yang meliputi topik.

LINGKUP VARIABEL
1. Instruksi sederhana.
2. Situasi yang familiar, dapat diramalkan.
3. Instruksi yang diberikan dengan pelan/jelas.
4. Berhadapan-dapat berdasarkan pada ekspresi wajah dan gerakan tangan untuk menangkap maksud pembicara.
5. Di telepon.
6. Mampu meminta pengulangan atau penjelasan.
7. Kesalahan dalam gramatika dapat diterima jika maksud lainnya sudah jelas.

PEDOMAN PETUNJUK
1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
a. pemahaman dan penggunaan pertanyaan dan instruksi yang sederhana
b. penggunaan kata-kata tindakan yang sederhana dan tenses simple verb dalam kalimat dari satu atau dua klausa
c. kemampuan untuk menangkap makna dari kata atau kalimat utama.
2. Konteks penilaian
2.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau dikelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik ditempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
3.1 Penerapan Komunikatif dari bahasa tersebut; makna jelas meskipun ada kesalahan dalam gramatika dan struktur.

4.	Kaitan dengan unit lain
4.1	Unit ini merupakan unit mutlak untuk unit bahasa Inggris berikut. a. mendengar dan berbicara – tingkat 3.
4.2	Unit ini harus dinilai bersamaan dengan: a. mendengar dan berbicara – tingkat 2 b. memulai percakapan dan mengembangkan hubungan yang baik dengan tamu c. melakukan percakapan sederhana di telepon.
4.3	Standar Kompetensi Hotel dan Restoran Mengacu pada matriksnya untuk melihat hubungan antara standar ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran.

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	2	Memecahkan masalah	1
Merencanakan dan mengorganisir aktivitas -aktivitas	2	Menggunakan teknologi	-
Bekerja dengan orang lain dan tim	2		

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran, yang berhubungan dengan tamu-tamu yang berbahasa Inggris, menggunakan Bahasa Inggris pada tingkat operasional senior dan penyelia di tempat kerja.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Menyediakan dan meminta informasi tentang topik yang sudah familiar	1.1 Menangani teknik percakapan untuk memeriksa pemahaman a.l., meminta klarifikasi, meminta pengulangan. 1.2 Menggunakan konstruksi gramatika untuk menyampaikan maksud dengan jelas. 1.3 Memberikan informasi lisan yang rinci dalam menanggapi permintaan tamu. 1.4 Kosa kata sesuai dengan topik yang familiar. 1.5 Ambil bagian dalam dialog singkat dengan menggunakan strategi interaksi
02	Menunjukan pemahaman atas struktur percakapan tidak resmi	2.1 Membuka dan menutup percakapan tidak resmi secara tepat a.l., menggunakan kata salam yang umum – <i>'How are you?'</i> . 2.2 Menggunakan teknik klarifikasi dan timbal balik. 2.3 Menggunakan tingkat yang tepat dari informalitas yang bergantung pada konteks.
03	Menanggapi secara tepat atas keluhan	3.1 Mendemonstrasikan pemahaman tentang sifat keluhan dengan mengulang kembali apa yang telah dikatakan tamu. 3.2 Menawarkan dalam mengambil tindakan yang tepat. 3.3 Menerangkan alasan timbulnya situasi tersebut jika memungkinkan a.l., <i>'I'm sorry but we are currently renovating</i> 3.4 Menawarkan solusi yang memungkinkan.

LINGKUP VARIABEL
Unit ini berlaku untuk seluruh sektor industri hotel dan restoran dan mencakup keterampilan Mendengar dan Berbicara:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat diprediksi dan kosakata yang familiar. 2. Pengaturan perhotelan a.l., restoran, lobi meja depan. 3. Pertukaran dapat terjadi dalam bentuk suatu keluhan. 4. Pertukaran singkat. 5. Mungkin lebih dari satu per satu pertukaran; 2-4 pembicara. 6. Maksud jelas meskipun ada kesalahan kecil dalam gramatika dan stuktur.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
 - a. menggunakan dan memahami pertanyaan sederhana
 - b. menggunakan kata-kata tindakan dan tenses sederhana dalam kalimat
 - c. menggunakan kata sifat, pronoun dan preposition yang tepat untuk menerangkan orang, tempat, sesuatu dan perayaan
 - d. pengetahuan wacana percakapan, teknik, a.l., klarifikasi dan teknik pergantian.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau dikelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik ditempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit iniu harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Penerapan komunikatif dari bahasa tersebut; makna jelas meskipun ada kesalahan dalam gramatika dan struktur.
4. Kaitan dengan unit lain
 - 4.1 Unit ini merupakan unit mutlak untuk unit bahasa Inggris berikut.
 - a. mendengar dan berbicara – tingkat 3.
 - 4.2 Unit ini harus dinilai bersama dengan:
 - a. mendengar dan berbicara – tingkat 2
 - b. mengikut dan melaksanakan instruksi dan arahan yang diucapkan dalam sejumlah situasi yang berbeda
 - c. melakukan percakapan singkat di telepon.
 - 4.3 Standar Kompetensi Hotel dan Restoran
Mengacu pada matriksnya untuk melihat hubungan antara standar ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran.

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	1	Memecahkan masalah	2
Merencanakan dan mengorganisir aktivitas -aktivitas	2	Menggunakan teknologi	-
Bekerja dengan orang lain dan tim	2		

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan Restoran, yang berhubungan dengan tamu-tamu yang berbahasa Inggris, menggunakan Bahasa Inggris pada tingkat operasional senior dan penyeliaan di tempat kerja.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Tanggapan terhadap telepon masuk	1.1 Salam yang tepat diberikan yang mencakup nama perusahaan dan orang. 1.2 Bantuan ditawarkan pada penelepon dengan menggunakan pernyataan patokan seperti <i>"May I help you?"</i> . 1.3 Pertanyaan penelephone dialihkan dengan menggunakan ekspresi seperti <i>"Could you wait a moment please while I transfer you?"</i> . 1.4 Kosakata harus tepat untuk mencapai hasil yang diinginkan - gramatika mungkin tidak tepat.
02	Menerima pesan	2.1 Pesan telepon dicatat secara akurat dengan memastikan bahwa hal berikut ini dicantumkan: <ul style="list-style-type: none"> • nama penelepon • nama perusahaan • tanggal dan waktu menelepon • pesan. 2.2 Permintaan yang sopan digunakan untuk menjelaskan informasi jika perlu a.l.,. <i>"Could you repeat that please?"</i> . 2.3 Pesan harus dikonfirmasi.
03	Mengakhiri hubungan telepon	3.1 Tutup percakapan secara tepat.
04	Membuat hubungan telepon	4.1 Buat tujuan. 4.2 Nyatakan tujuan secara jelas. 4.3 Tinggalkan pesan. 4.4 Tutup percakapan secara baik.

LINGKUP VARIABEL
1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor industri perhotelan & restoran dan mencakup keterampilan mendengar dan berbicara: <ol style="list-style-type: none"> 1.1 kosakata harus tepat untuk mencapai hasil yang diinginkan - gramatika mungkin tidak tepat 1.2 mampu meminta keterangan dan pengulangan 1.3 negosiasi yang tidak selesai namun memiliki elemen yang tidak dapat diprediksi.

PEDOMAN PETUNJUK
1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. penggunaan yang tepat dari bentuk pertanyaan yang sopan b. kosakata yang sesuai untuk mencapai tujuan

	<ul style="list-style-type: none"> a. penggunaan kata kerja (<i>verb</i>), kata sifat (<i>adjectives</i>), <i>pronoun</i>, <i>preposition</i> untuk menerangkan orang, tempat, sesuatu dan perayaan b. formula dan penggunaan kalimat dan pertanyaan yang sederhana c. kemampuan meminta penjelasan dan konfirmasi maksud d. memahami kosakata dari konteks sehari-hari.
2.	Konteks penilaian
2.1	Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau dikelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik ditempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
3.	Aspek penting penilaian
3.1	Penerapan Komunikatif dari bahasa tersebut; makna jelas meskipun ada kesalahan dalam gramatika dan struktur. Kemampuan menangkap ide-ide utama dari percakapan di telepon.
4.	Kaitan dengan unit lain
4.1	Unit ini merupakan unit mutlak untuk unit Bahasa Inggris berikut. <ul style="list-style-type: none"> a. mendengar dan berbicara – tingkat 3
4.2	Unit ini harus dinilai bersama dengan: <ul style="list-style-type: none"> a. mendengar dan berbicara – tingkat 2 b. mengikuti dan melaksanakan instruksi dan arahan yang diucapkan dalam sejumlah c. situasi yang berbeda d. memulai percakapan dan mengembangkan hubungan baik dengan tamu.
4.3	Standar Kompetensi Hotel dan Restoran Mengacu pada matriksnya untuk melihat hubungan antara standar ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran.

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	2	Memecahkan masalah	-
Merencanakan dan mengorganisir aktivitas -aktivitas	2	Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan tim	-		

UNIT ITHSGELO1A1S**MENGGUNAKAN BAHASA LISAN UNTUK NEGOSIASI
PERTUKARAN INFORMASI YANG KOMPLEKS DALAM JENIS
KONTEKS HOTEL & RESTORAN****PENJELASAN UNIT**

Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran, yang berhubungan dengan tamu-tamu yang berbahasa Inggris, menggunakan Bahasa Inggris dalam konteks yang rumit di tempat kerja.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Memahami tujuan pertukaran	1.1 Menggunakan strategi pembukaan dan penutupan - secara jelas mengidentifikasi tujuan pertukaran. 1.2 Menggunakan klarifikasi dan teknik umpan balik untuk memastikan pemahaman. 1.3 Menggunakan kosa kata yang tepat. 1.4 Mendemonstrasikan pemahaman dengan mengulangi kalimat permintaan. 1.5 Mendengarkan kata-kata utama untuk memastikan pemaknaan.
02	Memberikan informasi yang tepat	2.1 Mencapai tujuan pertukaran dengan memberikan informasi tentang topik yang diminta. 2.2 Menggunakan konstruksi gramatika yang kompleks. 2.3 Menerangkan situasi jika perlu - a.l. jika sifat pertukaran merupakan keluhan/komplain. 2.4 Mengajukan solusi jika diinginkan. 2.5 Menggunakan tingkat formalitas/informalitas yang tepat yang tergantung pada konteks pertukaran.
03	Meminta informasi	3.1 Membuat permintaan yang tepat. 3.2 Membentuk pertanyaan yang tepat secara gramatika.

LINGKUP VARIABEL

1. Berhadapan atau di telepon.
2. Dengan permintaan tolong untuk pengulangan.
3. Pertukaran dapat melibatkan konflik kepentingan.
4. Kosa kata yang tepat tentang topik.

PEDOMAN PENTUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
 - a. penggunaan bahasa yang sesuai untuk pendengar dan tujuan khusus
 - b. penggunaan yang benar atas ragam kata dan struktur gramatika untuk mencapai maksud
 - c. saran yang sesuai tentang topik yang berhubungan dengan hotel dan restoran seperti – pemilihan makanan/anggur, reservasi

	<ul style="list-style-type: none"> d. penggunaan strategi interaksi seperti memberikan umpan balik lisan dan tulisan agar dapat melihat kepentingan e. pengetahuan teknik komunikasi lisan dalam komunikasi telepon f. definisi tentang masalah, keterangan dan analisa masalah serta keumuman kemungkinan solusi.
2.	Konteks penilaian
2.1	Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau dikelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik ditempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
3.	Aspek penting penilaian
3.1	Mampu menggunakan dan menanggapi Bahasa Inggris yang diucapkan dalam jajaran konteks hotel dan restoran.
4.	Kaitan dengan unit lain
4.1	Unit ini harus dinilai bersama dengan: <ul style="list-style-type: none"> a. mendengar dan berbicara – tingkat 3 b. membawakan presentasi lisan secara singkat c. menangani keluhan/komplain.
4.2	Standar Kompetensi Hotel dan Restoran Mengacu pada matriksnya untuk melihat hubungan antara standar ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran.

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

PENJELASAN UNIT

Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran, yang berhubungan dengan tamu-tamu yang berbahasa Inggris, menggunakan Bahasa Inggris dalam konteks yang rumit di tempat kerja.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Mencari dan mengembangkan Presentasi Lisan	1.1 Secara efektif mencari topik - mengacu pada materi atau konteks asal yang tepat. 1.2 Menulis struktur presentasi <ul style="list-style-type: none"> • pendahuluan • garis besar ide-ide utama • ringkasan • kesimpulan.
02	Menyampaikan presentasi	2.1 Dapat membuka dan menutup presentasi lisan 2.2 Dapat secara logika merangkai presentasi <ul style="list-style-type: none"> • menyatakan tujuan • memberikan garis besar presentasi • menggunakan alat hubungan transisi antara setiap poin • meringkaskan presentasi tersebut • menyimpulkan presentasi secara tepat. 2.3 Kosakata harus tepat. 2.4 Menggunakan konstruksi gramatika yang kompleks. 2.5 Menggunakan tingkat formalitas yang tepat.

LINGKUP VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh presentasi dalam industri hotel dan Restoran:
 - 1.1 tentang topik aktual yang berkaitan/familiar
 - 1.2 dengan bantuan catatan atau materi pendukung lain.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
 - a. penggunaan bahasa yang tepat untuk penyampaian
 - b. definisi tentang masalah, keterangan dan analisa suatu masalah
 - c. penggunaan ragam kata dan struktur gramatika dengan tingkat keakurasian tinggi
 - d. penggunaan keterampilan riset
 - e. pengetahuan tentang masalah.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau dikelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik ditempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Mampu mencari dan menyampaikan presentasi lisan.

4.	Kaitan dengan unit lain
4.1	Unit ini harus dinilai bersama dengan <ol style="list-style-type: none"> a. mendengar dan berbicara – tingkat 3 b. gunakan bahasa lisan untuk negosiasi pertukaran yang kompleks dalam jajaran c. menangani keluhan.
4.2	Standar Kompetensi Hotel dan Restoran Mengacu pada matriksnya untuk melihat hubungan antara standard ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran.

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 aktivitas-aktivitas	3	Menggunakan teknologi	2
Bekerja dengan orang lain dan tim	3		

PENJELASAN UNIT

Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran, yang berhubungan dengan tamu-tamu yang berbahasa Inggris, menggunakan Bahasa Inggris dalam menangani keluhan.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Membangun sifat dan rincian keluhan	1.1 Menggunakan sambutan formal dan pernyataan yang sopan serta bahasa tubuh yang tepat. 1.2 Menggunakan teknik klarifikasi dan umpan balik bila pelanggan menerangkan sifat komplainnya. 1.3 Menggunakan jenis kosa kata yang tepat. 1.4 Mengidentifikasi konflik situasi yang potensial dan menenangkan orang yang melakukan komplain jika perlu. 1.5 Menggunakan jenis konstruksi gramatika dengan tingkat keakurasian tinggi.
02	Menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan	2.1 Menerangkan situasi yang telah menimbulkan keluhan tersebut jika memungkinkan. 2.2 Menawarkan solusi yang memungkinkan.
03	Tindak lanjut	2.1 Memeriksa bahwa tindakan sudah diambil. 2.2 Jika tindakan belum diambil, lakukan penyelidikan lebih jauh.

LINGKUP VARIABEL

Berhadapan atau melalui telepon.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
 - a. pengetahuan tentang sambutan (dalam memberi salam) formal untuk pelanggan
 - b. pengetahuan tentang teknik umpan bali dan klarifikasi yang tepat
 - c. penggunaan yang tepat dari bentuk pertanyaan yang sopan
 - d. fungsi bahasa yang tepat
 - kalimat simpatik dan klaim
 - klarifikasi dan konfirmasi
 - saran dan rekomendasi
 - e. penggunaan ragam kata dan struktur gramatika dengan tingkat keakurasian tinggi.
 - 1.2 Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan serta sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan Restoran yang berhubungan dengan tamu yang berbahasa Inggris, menggunakan bahasa Inggris untuk menangani keluhan.

2.	Konteks penilaian
2.1	Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau dikelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik ditempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
3.	Aspek penting penilaian
3.1	Mampu memahami dan menanggapi komplain/keluhan.
4.	Kaitan dengan unit lain
4.1	Unit ini harus dinilai bersama dengan: <ul style="list-style-type: none"> a. mendengar dan berbicara – tingkat 3 b. gunakan bahasa lisan untuk negosiasi pertukaran yang kompleks dalam jajaran konteks c. menyampaikan presentasi lisan secara singkat.
4.2	Standar Kompetensi Hotel dan Restoran Mengacu pada matriksnya untuk melihat hubungan antara standar ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran.

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	1
Merencanakan dan mengorganisir aktivitas -aktivitas	2	Menggunakan teknologi	-
Bekerja dengan orang lain dan tim	2		

MEMBACA

DAFTAR ISI

KODE UNIT	JUDUL UNIT
ITHHBGEL02AIS	PENGARAHAN DASAR MEMBACA DAN MENGIKUTI DIAGRAM
ITHHAGEL04AIS	MEMBACA INSTRUKSI DAN DIAGRAM DALAM KONTEKS YANG BERKAITAN
ITHHSGEL04AIS	MEMBACA TEKS INFORMASI
JUMLAH UNIT	TIGA

UNIT ITHHBGEL02AIS PENGARAHAN DASAR MEMBACA DAN MENGIKUTI DIAGRAM

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan Restoran, yang berhubungan dengan pelanggan yang berbahasa Inggris, membaca Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar di tempat kerja.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	Mengidentifikasi tujuan teks	1.1	Memilih kata-kata utama untuk memperoleh makna dari teks.
		1.2	Mendemonstrasikan pengertian dengan mengulangi kalimat untuk tujuan tersebut.
02	Memahami arahan yang sederhana	2.1	Menunjukkan pengertian dengan mengikuti pengarahan secara sukses.
03	Memahami diagram	3.1	Mendemonstrasikan pengertian diagram dengan menginterpretasikan informasi secara benar.
		3.2	Menemukan informasi dalam tabel/grafik.

LINGKUP VARIABEL
1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor hotel dan restoran dan mencakup keterampilan membaca dasar:
1.1 teks minimal
1.2 peta sederhana
1.3 kosa kata familiar sehari-hari.

PEDOMAN PETUNJUK
1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
a. interpretasi dari grafik dan diagram yang sederhana
b. struktur kalimat yang sederhana
c. penggunaan simbol dan grafik untuk mewakili makna.
2. Konteks penilaian
2.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau dikelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik ditempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
3.1 Mampu membaca pengarahan dan dasar dan memahami grafik dan diagram yang sederhana.
4. Kaitan dengan unit lain
4.1 Unit ini merupakan unit syarat mutlak untuk unit-unit bahasa Inggris berikut ini:
a. membaca – tingkat 2.
4.2 Standar Kompetensi Hotel dan Restoran
Mengacu pada matriksnya untuk melihat hubungan antara standar ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran.

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 aktivitas -aktivitas	1	Menggunakan teknologi	-
Bekerja dengan orang lain dan tim	1		

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran, yang berhubungan dengan pelanggan yang berbahasa Inggris, membaca Bahasa Inggris pada tingkat operasional senior dan penyeliaan di tempat kerja.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	Mengidentifikasi tujuan teks	1.1	Mendemonstrasikan pemahaman tujuan teks - dapat mengekstraksi ide-de utama dari teks.
		1.2	Mendemonstrasikan pemahaman rangkaian struktur a.l., awal, menengah dan akhir.
02	Menginterpretasikan diagram, grafik dan bagan	2.1	Memahami simbol diagram.
		2.2	Mencari informasi dalam bagan alur.
		2.3	Mengakses informasi yang spesifik dari diagram.
03	Memahami pengarahan	3.1	Membaca dan menginterpretasikan rangkaian atau langkah-langkah sebagaimana yang diterangkan dalam teks.
		3.2	Mendemonstrasikan pemahaman dengan mengikuti pengarahan.

LINGKUP VARIABEL
1. Teks asli/peta/diagram.
2. Konteks yang familiar.
3. Rangkaian struktur yang ditunjukkan dengan menggunakan nomor, gambar dll.
4. Instruksi melalui perintah sederhana.

PEDOMAN PETUNJUK
1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
a. identifikasi tujuan teks
b. kemampuan memahami rincian khusus
c. kemampuan menginterpretasikan diagram/bagan/grafik
d. kewaspadaan atas rangkaian struktur.
2. Konteks penilaian
2.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau dikelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik ditempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
3.1 Mampu membaca dan menginterpretasikan instruksi dan diagram.
4. Kaitan dengan unit lain
4.1 Unit ini merupakan unit syarat mutlak untuk unit-unit bahasa Inggris berikut ini:
a. membaca – tingkat 3.
4.2 Standar Kompetensi Hotel dan Restoran
Mengacu pada matriksnya untuk melihat hubungan antara standar ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran.

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	2	Memecahkan masalah	2
Merencanakan dan mengorganisir aktivitas-aktivitas	2	Menggunakan teknologi	-
Bekerja dengan orang lain dan tim	2		

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran, yang berhubungan dengan tamu-tamu yang berbahasa Inggris, menggunakan Bahasa Inggris dalam membaca transaksi pada tingkat lanjut/advanced.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	Menggunakan strategi pembacaan yang tepat	1.1	Mendemonstrasikan strategi pembacaan – membaca sepintas lalu dan melihat sepintas.
02	Mengidentifikasi tujuan dan makna teks secara keseluruhan	2.1	Mengutip rincian utama dari teks a.l., teks yang diformat, artikel, laporan singkat.
		2.2	Memahami seluruh singkatan dan akronim yang umumnya digunakan dalam industri terkait.
		2.3	Menerangkan kemungkinan konteks penggunaan, dengan kata lain apa kegunaan bagian penulisan.
		2.4	Memahami seluruh rincian khusus yang terkait dan dapat mengutip informasi ini.

LINGKUP VARIABEL
1. Asli, a.l., prosedur dan kebijakan, pengetahuan umum.
2. Familiar dan terkait.
3. Tidak terlalu digunakan dalam gaya tertentu.
4. 1 – 2 halaman atau lebih.

PEDOMAN PETUNJUK
1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
a. identifikasi tujuan teks
b. penggunaan keterampilan dalam memahami makna teks yang umum (membaca sepintas lalu)
c. penggunaan keterampilan dalam memahami rincian khusus (melihat sepintas lalu)
d. kemampuan menggunakan konteks untuk memahami teks.
2. Konteks penilaian
2.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau dikelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik ditempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
3.1 Mampu membaca dan memahami jenis text informalitas secara luas.
4. Kaitan dengan unit Lain
4.1 Unit ini harus dinilai setelah Membaca – Tingkat 2.
4.2 Standar Kompetensi Hotel dan Restoran Mengacu pada matriksnya untuk melihat hubungan antara standar ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran.

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

PENULISAN

DAFTAR ISI

KODE UNIT

JUDUL UNIT

**ITHHAGEL05AIS
ITHHAGEL06AIS
ITHHSGEL05AIS**

**MENULIS PESAN SINGKAT
MELENGKAPI TEKS YANG SUDAH DIFORMAT
MENULIS SURAT BISNIS**

JUMLAH UNIT

TIGA

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran, yang berhubungan dengan tamu-tamu yang berbahasa Inggris, membaca dan menulis Bahasa Inggris pada tingkat operasional senior di tempat kerja.
------------------------	--

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	Memahami tujuan pesan	1.1	Mengutip maksud dari percakapan singkat.
		1.2	Menangkap kalima utama untuk menentukan maksud.
02	Menulis secara jelas, kalimat yang mudah dipahami	2.1	Menggunakan struktur yang tepat/awal/tengah dan akhir.
		2.2	Menggunakan kosa kata utama yang berkaitan dengan subjek.
		2.3	Menggunakan gramatika secara memadai untuk makna agar menjadi jelas.
		2.4	Mendemonstrasikan kemampuan berhubungan dengan ide-ide secara terpadu.
		2.5	Ide utama yang dapat dipahami oleh pembaca.
		2.6	Mendemonstrasikan kemampuan untuk meringkaskan.

LINGKUP VARIABEL
1. Informasi yang familiar.
2. Bantuan kamus.
3. Minimum satu paragraf.
4. Mampu meminta pengulangan atau klarifikasi jika meringkaskan pesan dari permintaan lisan.

PEDOMAN PETUNJUK
1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
a. struktur kalimat dasar dan pembuatan paragraf
b. rangkaian informasi
c. kemampuan mengidentifikasi pemirsa dan tujuan penulisan
d. penggunaan bahasa yang tepat - formal atau informal
e. penggunaan format surat formal- pembukaan formal, pernyataan tujuan, permohonan, konfirmasi, informasi, klarifikasi, tindakan yang diinginkan, penutupan formal
f. penggunaan kosa kata yang tepat
g. kemampuan menangkap makna kata utama.
2. Konteks penilaian
2.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau dikelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik ditempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.

- 3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Mampu menulis secara jelas dan menyampaikan maksud secara akurat.
- 4. Kaitan dengan unit lain
 - 4.1 Unit ini merupakan unit syarat mutlak untuk unit bahasa berikut ini
 - a. penulisan – tingkat 3.
 - 4.2 Unit ini harus dinilai bersama dengan
 - a. penulisan – tingkat 2
 - b. melengkapi teks yang diformat.
 - 4.3 Standar Kompetensi Hotel dan Restoran
 - Mengacu pada matriksnya untuk melihat hubungan antara standar ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran.

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	2	Memecahkan masalah	2
Merencanakan dan mengorganisir aktivitas -aktivitas	1	Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan tim	1		

PENJELASAN UNIT

Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran, yang berhubungan dengan tamu-tamu yang berbahasa Inggris, membaca dan menulis Bahasa Inggris pada tingkat operasional senior dan penyeliaan di tempat kerja.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	Memahami tujuan teks	1.1	Mengidentifikasi kata utama untuk memperoleh makna.
02	Memberikan informasi	2.1	Memberikan informasi sesuai dengan bentuk a.l., titik, kalimat sederhana atau informasi rinci jika dibutuhkan.
		2.2	Identifikasi informasi yang tepat.
		2.3	Menggunakan kosakata utama yang tepat.
		2.4	Memberikan informasi pada tempat yang tepat.

LINGKUP VARIABEL

1. Bentuk yang lebih kompleks daripada yang dibutuhkan pada tingkat 1.
2. Informasi yang familiar.
3. Dapat mengacu pada kamus.
4. Kesalahan gramatika mungkin terjadi.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
 - a. struktur kalimat dasar
 - b. penggunaan kosa kata yang tepat
 - c. penggunaan yang tepat dan indentifikasi kata utama untuk membangun makna
 - d. kemampuan melihat seintas untuk maksud.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau dikelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik ditempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Mampu menulis secara jelas dan menyampaikan maksud secara akurat.
4. Kaitan dengan unit lain
 - 4.1 Unit ini merupakan unit syarat mutlak untuk unit bahasa berikut ini
 - a. penulisan – tingkat 3
 - 4.2 Unit ini harus dinilai bersama dengan
 - a. penulisan – tingkat 2
 - b. menulis pesan singkat.
 - 4.3 Standar Kompetensi Hotel dan Restoran

Mengacu pada matriksnya untuk melihat hubungan antara standard ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran.

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	2	Memecahkan masalah	1
Merencanakan dan mengorganisir aktivitas -aktivitas		Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan tim			

PENJELASAN UNIT

Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran, yang berhubungan dengan tamu-tamu yang berbahasa Inggris, menggunakan Bahasa Inggris dalam menulis surat pada tingkat lanjutan/advanced.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Mencari dan mengembangkan surat bisnis	1.1 Analisa masalah. 1.2 Mengembangkan tujuan yang jelas. 1.3 Secara efektif mencari topik - mengacu pada materi yang tepat.
02	Menulis surat	2.1 Mengidentifikasi pemirsa dan tujuan surat. 2.2 Rangkaian dan struktur informasi secara logika sesuai dengan tujuan. 2.3 Menggunakan heading dan sub-holding. 2.4 Rangkaian informasi fakta dengan hubungan logis dan konsisten. 2.5 Susunan paragraf yang logis dalam bagian penulisan yang diperpanjang. 2.6 Membuat rekomendasi untuk tindakan dimasa yang akan datang. 2.7 Menggunakan jenis konstruksi gramatika untuk menyampaikan maksud yang akurat.

LINGKUP VARIABEL

1. Tentang topik yang berkaitan dengan industri terkait.
2. Penggunaan yang akurat baik gramatika maupun struktur.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
 - a. identifikasi pemirsa dan tujuan teks
 - b. penggunaan kebiasaan bahasa yang tepat untuk laporan
 - c. penggunaan kebiasaan struktur yang tepat seperti: hubungan paragrah, hubungan alat, heading, sub-heading, titik koma
 - d. penggunaan pembukaan formal, pernyataan tujuan
 - e. penggunaan kosa kata yang tepat
 - f. penggunaan keterampilan riset
 - g. penggunaan konstruksi gramatika yang kompleks secara struktu untuk mencapai maksud/makna yang tepat.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau dikelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik ditempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Mampu menulis dokumen dengan konstruksi yang jelas.

4.	Kaitan dengan unit lain
4.1	Unit ini harus dinilai setelah Penulisan- Tingkat 2.
4.2	Standar Kompetensi Hotel dan Restoran Mengacu pada matriksnya untuk melihat hubungan antara standar ini dengan Standar Kompetensi Hotel dan Restoran.

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	1
Merencanakan dan mengorganisir aktivitas-aktivitas	2	Menggunakan teknologi	2
Bekerja dengan orang lain dan tim	2		

TUGAS PENILAIAN KEMUNGKINAN

Tingkat 1

1. Permainan peran – a.l. di kamar hotel, lobi.
2. Memberikan fakta tentang latar belakang personil dalam situasi informal a.l., di bar, dalam memberi tanggapan terhadap pertanyaan tamu.
3. Berbicara tentang subjek yang familiar dengan menggunakan kata-kata atau kalimat utama dan gerakan a.l., dalam memberi tanggapan terhadap pertanyaan informal dari tamu.
4. Berkomunikasi dengan pelanggan untuk memahami peraturan minum.
5. Berkomunikasi tentang topik yang familiar dengan pelanggan sambil memberikan layanan kamar.
6. Memberikan pengarahan pada tamu - kesan pertama.
Jika tamu masih bingung - bimbing mereka.

Tingkat 1

1. Melengkapi dokumen tempat kerja.
2. Menulis satu atau dua kalimat mengikuti suatu model untuk menerangkan suatu masalah a.l., masalah layanan kamar, kerusakan mesin, pesan untuk tamu.
3. Menulis pesanan / harus mengambil dan meringkaskan pesan untuk tamu.

Tingkat 2 – Memberikan instruksi dan pengarahan

1. Permainan peran suatu situasi dimana pelanggan sedang memberi pengarahan tentang apa jenis, bahan, rasa minuman yang mereka inginkan.
2. Tanggapan terhadap pelanggan yang meminta layanan khusus.
3. Mendengarkan komplain pelanggan dan menanggapi permintaan mereka.

Tingkat 2

1. Permainan peran.
2. Interaksi yang didemonstrasikan dengan pelanggan sambil memberikan layanan silver / layanan bar a.l., memberi saran pelanggan tentang item menu, mempromosikan cocktails, membicarakan prosedur sederhana untuk membuat hidangan tertentu.
3. Informasi kesenjangan tugas dengan menggunakan kosa kata yang berkaitan - percakapan antara karyawan dan pelanggan dalam beberapa situasi dengan pemilihan tanggapan yang tepat dan permintaan untuk memilih.

Tingkat 2 – Telepon

1. Permainan peran.
2. Mendemonstrasikan penerimaan, pengalihan dan melakukan sambungan telepon.
3. Proses reservasi pelanggan melalui telepon.
4. Telepon tamu yang meminta rincian tentang hotel anda - tanggapan terhadap tanggapan mereka?
5. Menangani situasi dimana ada kesulitan dalam memahami orang lain di telepon.

Tingkat 2 – Membaca diagram dll

1. Permainan peran – membantu tamu dengan pengarahan pada lokasi tertentu dengan menggunakan peta area tersebut.
2. Menggunakan perlengkapan baru dengan menggunakan instruksi tertulis.
3. Menerangkan garis besar lokasi pintu keluar darurat pada diagram atau lokasi pintu keluar darurat dari diagram.
4. Mengikuti prosedur sederhana - a.l., menu, dengan menggunakan bagian permesinan.
5. Membacakan rincian reservasi untuk tamu.
6. Rangkaian gambaran lucu.
7. Menggaris bawahi kata-kata tindakan.

Tingkat 2 – Teks yang sudah diformat

1. Lengkapi jenis formulir yang sesuai dengan industri hotel dan restoran:
 - 1.1 Menulis laporan shift.

- 1.2 Menulis menu.
- 1.3 menulis formulir pesanan.
- 1.4 Menulis daftar.
- 1.5 Menulis rencana tindakan.
- 1.6 Menulis formulir yang dirancang untuk pesan telepon.
- 1.7 Menulis memo.
- 1.8 Menulis fax.
- 1.9 Menulis surat pembayaran kembali – tingkat 2.
- 1.10 Menulis pengisian dalam buku daftar – melengkapi catatan.

Tingkat 3 - Berbicara

- 1. Permainan peran.
- 2. Membuat rekomendasi kamar bagi pelanggan dan menjawab pertanyaan.
 - 2.1 Menyarankan anggur atau makanan tertentu.
 - 2.2 Memberikan alasan untuk pemberian saran.
 - 2.3 Menjawab pertanyaan pelanggan berdasarkan tipe,
 - 2.4 Metode memasak.
 - 2.5 Kesesuaian untuk makanan, ramuan tertentu.
 - 2.6 Memberikan keterangan daftar menu/minuman yang jelas.
 - 2.7 Mempromosikan cocktail.
- 3. Layanan minuman dalam menanggapi permintaan pelanggan.
- 4. Interaksi yang didemonstrasikan dengan pelanggan selama pemberian layanan silver – berkaitan dengan satu poin diatas.
- 5. Menanggapi keluhan pelanggan yang mana makanannya sudah dingin.
- 6. Mendemonstrasikan penjualan yang bersifat menyarankan dan teknik menelephone.
- 7. Menanggapi situasi dimana ada kesulitan dalam memahami pesan pelanggan di telepon.
- 8. Apa pertanyaan yang mungkin anda tanyakan kepada pelanggan untuk memastikan minuman kesukaannya ?
- 9. Mendemonstrasikan interaksi terhadap seorang pelanggan yang sulit – berhadapan atau di telepon.
- 10. Menjawab pertanyaan tentang harga dan ketersediaan kamar - berhadapan atau di telepon.
- 11. Apa pertanyaan yang mungkin anda tanyakan pada pelanggan tentang check in dan apa informasi yang dapat anda tawarkan pada tamu yang sudah tiba?
- 12. Terangkan rincian kepada tamu termasuk kunci kamar, pesan, surat dan fasilitas safety box.
- 13. Terangkan tagihan kepada tamu.
- 14. Menyambut tamu dengan cara yang ramah dan mengkonfirmasi reservasi.
- 15. Demonstrasikan penerimaan, pengalihan dan melakukan sambungan sistem telepon.

Tingkat 3 – Presentasi lisan

- 1. Cari dan sampaikan suatu percakapan informal singkat tentang topik hotel dan restoran.
- 2. Promosikan produk hotel dan produk restoran serta layanan terhadap suatu organisasi/perusahaan.
- 3. Bekerja dengan partner untuk menyampaikan presentasi lisan.

Tingakt 3 – Membaca

- 1. Pertanyaan lisan oleh guru pada teks yang berkaitan dengan sektor hotel dan restoran.
- 2. Menulis laporan tentang isi - materi yang berkaitan dengan sektor hotel dan restoran a.l., produk baru, hotel baru, layanan baru atau memberikan laporan lisan.
- 3. Menulis jawaban terhadap pertanyaan tentang isi-materi diatas.
- 4. Latihan pilihan ganda berdasarkan pembacaan/reading.

Tingkat 3 – Menangani keluhan

- 1. Permainan peran.
- 2. Menangani keluhan pelanggan tentang penundaan makanan.
- 3. Menanggapi keluhan pelanggan bahwa makanannya sudah dingin.

4. Telepon berdering dan seorang tamu mengeluh bahwa makanan yang sudah mereka pesan 30 menit yang lalu masih belum datang - apa yang anda katakan.
5. Menanggapi keluhan pelanggan tentang kuatnya suatu minuman.
6. Menangani keluhan pelanggan tentang periode sibuk.
7. Tanggapan terhadap keluhan tamu tentang biaya telepon yang berlebihan / terlalu tinggi.