

FRONT OFFICE

DAFTAR ISI

KODE UNIT	JUDUL UNIT
ITHHBFOC01AIS ITHHBFOC03AIS	MENERIMA DAN MEMPROSES RESERVASI MENYEDIAKAN LAYANAN AKOMODASI <i>RECEPTION</i>
ITHHBFOC04AIS ITHHBFOC05AIS ITHHBFOC06AIS ITHHBFOC07AIS ITHHBFOC08AIS ITHHBFOC09AIS ITHHBFOC10AIS	MEMELIHARA CATATAN KEUANGAN MEMPROSES TRANSAKSI KEUANGAN MELAKSANAKAN PROSEDUR KLERIKAL BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON MELAKSANAKAN AUDIT MALAM MENYEDIAKAN LAYANAN RESEPSI KLUB MENYEDIAKAN JASA <i>PORTER</i>
TOTAL UNIT	SEMBILAN

UNIT ITHHBOC01AIS MENERIMA DAN MEMPROSES RESERVASI

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk membuat reservasi. Fokus penjualan bagi staf reservasi ditemukan dalam unit ITHHGCS02AIS Mempromosikan dan Menjual Produk dan Layanan.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Menerima permintaan reservasi	1.1 Ketersediaan reservasi yang diminta ditentukan secara benar dan disarankan secara sopan kepada pelanggan. 1.2 Pilihan alternatif ditawarkan jika <i>booking</i> yang diminta tidak tersedia termasuk pilihan daftar tunggu. 1.3 Informasi dan saran tentang fasilitas hotel serta layanan ditawarkan secara pro-aktif. 1.4 Pertanyaan-pertanyaan tentang biaya dan bentuk-bentuk produk lain dijawab secara tepat.
02	Mencatat rincian reservasi	2.1 Profil/riwayat pelanggan diperiksa dan informasi digunakan untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk meningkatkan layanan konsumen. 2.2 Data pelanggan dicatat pada saat pemesanan secara akurat. 2.3 Permintaan khusus dicatat secara jelas dan akurat sesuai dengan persyaratan perusahaan. 2.4 Rincian pembayaran dicatat secara akurat. 2.5 Keterangan rinci dikonfirmasi dan disetujui oleh pelanggan. 2.6 Reservasi dilengkapi dan diarsip dengan baik sehingga mempermudah akses pencarian & mudah dimengerti oleh orang lain.
03	Memperbaharui reservasi	3.1 Pembayaran yang diterima dicatat secara akurat dan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan 3.2 Pembatalan dan penggantian reservasi dicatat secara akurat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan.
04	Memberi saran orang lain tentang rincian reservasi	4.1 Menginformasikan tentang permintaan umum & khusus dari pelanggan serta rincian data reservasi kepada departemen dan staf yang terkait. 4.2 Statistik reservasi yang bersangkutan disusun secara akurat atas dasar permintaan.

LINGKUP VARIABEL	
1.	Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan dimana terdapat layanan reservasi diterima.
2.	Sistem reservasi bisa secara manual maupun komputerisasi termasuk sistem reservasi sentral.
3.	Pelanggan meliputi: <ul style="list-style-type: none"> 3.1 pelanggan industri 3.2 pemakai akhir layanan.
4.	Reservasi dapat dilakukan dengan: <ul style="list-style-type: none"> 4.1 telepon 4.2 facsimile 4.3 surat

- 4.4 langsung
- 4.5 internet.
- 5. Reservasi bisa untuk:
 - 5.1 individu
 - 5.2 group / Kelompok
 - 5.3 VIP
 - 5.4 delegasi Konferensi.
- 6. Rincian persyaratan/reservasi pelanggan umum dan khusus mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 6.1 permintaan khusus
 - 6.2 rincian waktu
 - 6.3 kebutuhan-kebutuhan khusus
 - 6.4 pengaturan pembayaran
 - 6.5 informasi tentang gaya pelanggan, a.l. kelompok yang berkepentingan khusus, status VIP, dll
 - 6.6 rincian layanan lain yang digunakan.

PEDOMAN PETUNJUK

- 1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini dibutuhkan:
 - a. pengetahuan produk sesuai dengan sektor industri khusus
 - b. hubungan antara sektor yang berbeda dari industri pariwisata yang berkaitan dengan reservasi dan *booking*
 - c. prinsip-prinsip yang menopang prosedur reservasi.
- 2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
- 3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Petunjuk harus mencakup kemampuan yang diperagakan untuk melakukan reservasi sesuai dengan sistem dan prosedur yang sudah ditentukan dan dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan. Hal ini harus didukung oleh pengertian peraga dari sumber-sumber reservasi yang berbeda dan hubungan timbal balik industri yang diberlakukan.
- 4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini :
 - a. ITHHBFOC07AIS/ITHHGGA01AIS Komunikasi di Telepon
 - b. ITHHGCS02AIS Mempromosikan Produk dan Layanan kepada Pelanggan
 - 4.2 Juga ada kaitan yang erat di tempat kerja yang memiliki fasilitas non-komputerisasi antara unit ini dengan ITHHBFOC06AIS/ITHHGGA02AIS Melaksanakan Prosedur Klerikal. Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan gabungan juga cocok dilakukan.

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

UNIT ITHBFOC03AIS MENYEDIAKAN LAYANAN AKOMODASI RECEPTION

PENJELASAN UNIT

Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan kedatangan dan keberangkatan bagi tamu-tamu dalam perusahaan akomodasi komersial.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Menyiapkan kedatangan tamu	1.1 Menyiapkan dan memeriksa peralatan yang diperlukan di area <i>reception</i> . 1.2 Memeriksa daftar kedatangan tamu sebelum tamu tiba. 1.3 Kamar dialokasikan sesuai dengan permintaan tamu dan kebijakan perusahaan. 1.4 Kedatangan atau reservasi yang tidak pasti ditindak lanjut sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.5 Daftar kedatangan disusun secara akurat dan didistribusikan kepada departemen yang terkait. 1.6 Menginformasikan tentang situasi atau permintaan khusus tamu kepada staf & departemen lain yang terkait.
02	Menyambut dan mendaftarkan tamu	2.1 Tamu-tamu disambut dengan hangat dan sopan. 2.2 Rincian reservasi dikonfirmasi dengan tamu. 2.3 Informasi dan saran tentang fasilitas dan layanan ditawarkan secara pro-aktif. 2.4 Prosedur pendaftaran bagi tamu dengan dan tanpa reservasi diikuti dan dilengkapi secara benar dalam jangka waktu yang dapat diterima dan sesuai dengan persyaratan keamanan perusahaan. 2.5 Prosedur akuntansi diikuti secara benar. 2.6 Rincian yang berkaitan dengan kunci kamar, surat tamu, pesan dan fasilitas safety deposit diterangkan secara jelas kepada tamu. 2.7 Bila kamar tidak tersedia atau terjadi kelebihan pemesanan, prosedur perusahaan diikuti secara benar dan ketidaknyamanan tamu harus diminimalkan. 2.8 Kedatangan tamu dimonitor dan diperiksa sesuai dengan kedatangan tamu yang diharapkan dan melaporkan apabila terdapat penyimpangan sesuai dengan prosedur perusahaan.
03	Mengorganisir keberangkatan tamu	3.1 Daftar keberangkatan ditinjau kembali dan diperiksa keakurasiannya. 3.2 Informasi keberangkatan tamu diperoleh dari departemen lain untuk memudahkan persiapan tagihan. 3.3 Tagihan tamu dibuat dan diperiksa keakuratanannya. 3.4 Tagihan tamu diterangkan secara jelas dan sopan kepada tamu, dan diproses secara akurat. 3.5 Kunci-kunci diambil kembali dari tamu dan diproses secara benar. 3.6 Permintaan tamu untuk bantuan keberangkatan dilakukan dengan sopan dan ditujukan ke departemen yang berkaitan. 3.7 <i>Express check-outs</i> diproses sesuai dengan prosedur

		3.8 perusahaan. Prosedur untuk check-out tamu group diikuti secara benar dan rekening diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.
04	Menyiapkan catatan dan laporan <i>front office</i>	4.1 Catatan <i>front office</i> diperbaharui secara akurat dan disiapkan dalam batas waktu yang telah ditetapkan. 4.2 Kebijakan perusahaan untuk pergantian kamar, no-show, perpanjangan masa tinggal dan keberangkatan yang dipercepat diikuti secara benar. 4.3 Laporan dan catatan didistribusikan pada departemen yang bersangkutan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

JENIS VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan dimana akomodasi tersedia.
2. Sistem *front office* bisa manual atau komputerisasi.
3. Kedatangan dan keberangkatan dapat berupa:
 - 3.1 individu
 - 3.2 kelompok.
4. Catatan dan laporan *front office* mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 4.1 laporan hunian
 - 4.2 daftar kedatangan dan keberangkatan
 - 4.3 informasi kehilangan dan penemuan.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
 - a. prosedur *check-in* dan *check-out* bagi kelompok dan individu
 - b. dokumentasi khusus yang diterima dan dikeluarkan
 - c. jenis kebutuhan pelaporan *front office*
 - d. sistem keamanan *front office*
 - e. hubungan antara perusahaan akomodasi dan sektor lain industri pariwisata dalam kaitan khusus mengenai pengaruh pada operasional *front office* .
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai bersarkan pada saat kerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Petunjuk harus mencakup suatu kemampuan yang didemonstrasikan untuk mengikuti prosedur kedatangan dan keberangkatan tamu secara akurat dan benar dalam rangka waktu yang dapat diterima perusahaan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini
 - a. ITHHBFOC04AIS/ITHHGFA02AIS Memelihara Catatan Keuangan
 - b. ITHHBFOC06AIS/ITHHGGA02AIS Melaksanakan Prosedur Klerikal
 - c. ITHHBFOC07AIS/ITHHGGA01AIS Berkomunikasi Melalui Telepon
 - d. ITHHGCS01AIS Mengembangkan dan Menyesuaian Pengetahuan Lokal
 - e. ITHHBFOC05AIS/ITHHGFA01AIS Memproses Transaksi Keuangan.
 - 4.2 Tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan gabungan mungkin cocok.

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

UNIT ITHBFOC04AIS MEMELIHARA CATATAN KEUANGAN

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyimpan catatan keuangan. Seperti telah diketahui unit ini terfokus pada keterampilan pembukuan dasar. Unit ini dianggap sama dengan keterampilan umum unit ITHHGFA02AIS Memelihara Catatan Keuangan.
------------------------	--

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	Membuat ayat-ayat jurnal	1.1	Jurnal yang benar dipilih untuk ayat yang dimaksud.
		1.2	Ayat-ayat jurnal ditempatkan secara benar dan akurat.
		1.3	Ayat-ayat jurnal didukung dengan keterangan dan referensi silang untuk mendukung pendokumentasian.
		1.4	Mencatat adanya ketidakberesan dan diambil tindakan untuk memecahkan masalah dalam batas waktu yang telah ditetapkan.
		1.5	Ayat-ayat jurnal disetujui secara benar.
		1.6	Dokumen sumber diarsipkan secara benar.
02	Menyesuaikan rekening	2.1	Dokumentasi transaksi dan neraca rekening diperiksa secara benar untuk memastikan kesesuaian.
		2.2	Ketidaccocokan diidentifikasi, diselidiki atau dilaporkan sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu.
		2.3	Kesalahan dalam dokumentasi diperbaiki atau dilaporkan.
		2.4	Data dicatat pada sistem yang berlaku dalam batas waktu yang telah ditetapkan.

LINGKUP VARIABEL	
1.	Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan-perusahaan akomodasi komersial.
2.	Sistem pembukuan bisa secara manual atau komputerisasi.
3.	Ayat-ayat jurnal berkaitan dengan:
3.1	penerimaan kas
3.2	penjualan tunai
3.3	kas kecil
3.4	jurnal pembelian
3.5	jurnal penjualan
3.6	jurnal pendapatan (<i>return outwards journal</i>)
3.7	jurnal pendapatan (<i>return inwards journal</i>)
3.8	jurnal piutang ragu-ragu
3.9	jurnal utama, umum.

PEDOMAN PETUNJUK	
1.	Keterampilan dan pengetahuan penunjang
1.1	Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
	a. prinsip-prinsip pembukuan dan istilah
	b. sistem penyimpanan catatan khas yang sesuai dengan <i>front office</i> .
2.	Konteks penilaian
2.1	Unit ini dapat dinilai bersarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3.	Aspek penting penilaian
3.1	Petunjuk harus mencakup kemampuan yang demonstran dalam menjaga catatan <i>front office</i> dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan dan sesuai dengan persvaratan perusahaan. Hal ini didukung oleh pemahaman

	demonstran mengenai prinsip-prinsip pembukuan. Petunjuk keakurasian harus dikumpulkan lebih dari satu kesempatan.
4.	Kaitan dengan unit-unit lain
4.1	Unit ini memiliki kaitan erat dengan unit <i>front office</i> lain, terutama: <ul style="list-style-type: none"> a. ITHHBFOC03AIS Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> b. ITHHBFOC05AIS Memproses Transaksi Keuangan c. ITHHBFOC08AIS Melaksanakan Audit Malam.
4.2	Pelatihan dan / atau penilaian gabungan direkomendasikan.

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

UNIT ITHBFOC05AIS MEMPROSES TRANSAKSI KEUANGAN

PENJELASAN UNIT	Unit ini berkaitan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memproses dan menyesuaikan transaksi keuangan. Unit ini dianggap sama dengan keterampilan umum unit ITHHGFA01AIS Memproses Transaksi Keuangan.
------------------------	---

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Memproses tanda terima dan pembayaran	1.1 Arus kas diterima dan diperiksa secara teliti dengan menggunakan dokumentasi yang benar. 1.2 Uang tunai yang diterima diperiksa dengan teliti dan berikan kembalian yang benar. 1.3 Tanda terima disiapkan dengan teliti dan dikeluarkan bila dibutuhkan. 1.4 Transaksi non-tunai diproses sesuai dengan prosedur lembaga keuangan dan prosedur perusahaan. 1.5 Transaksi dicatat dengan benar dan segera. 1.6 Bila pembayaran diminta, dokumen diperiksa dan cash dikeluarkan sesuai dengan prosedur perusahaan 1.7 Seluruh transaksi dilaksanakan dengan cara yang memenuhi standard kecepatan dan standar konsumen perusahaan.
02	Memindahkan keuntungan dari register / terminal	2.1 Prosedur neraca dilaksanakan pada waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan perusahaan. 2.2 Arus kas dipisah dari keuntungan berupa uang sebelum prosedur neraca dan diperoleh sesuai dengan prosedur perusahaan. 2.3 Pembacaan register/terminal atau pencetakan/print out ditentukan. 2.4 Dokumen kas dan non-kas dipindahkan dan diangkut sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan.
03	Mencocokkan keuntungan	3.1 Kas dihitung secara teliti. 3.2 Dokumen non-kas dihitung secara akurat. 3.3 Neraca antara yang tercatat/terbaca di terminal jumlah kas dan transaksi non-kas ditentukan secara akurat. 3.4 Keuntungan dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan.

LINGKUP VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Sistem dapat berupa manual ataupun komputerisasi.
3. Transaksi mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 3.1 kartu kredit
 - 3.2 cek
 - 3.3 *EDC (Electronic Data Captured)*
 - 3.4 deposit
 - 3.5 pembayaran dimuka
 - 3.6 vouchers
 - 3.7 biaya perusahaan
 - 3.8 pembayaran kembali (refund)
 - 3.9 travelers cheques
 - 3.10 mata uang asing.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - a. keterampilan dasar penggunaan angka-angka
 - b. prosedur penghitungan kas
 - c. prosedur untuk memproses transaksi non-kas
 - d. prosedur keamanan untuk kas dan dokumentasi keuangan lain.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai bersarakan pada pada saat atau tidak sedang bekerja. Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Petunjuk harus mencakup kemampuan demonstran untuk melaksanakan secara konsisten transaksi keuangan yang akurat dan aman dalam jangka waktu yang diterima perusahaan.
4. Kaitan dengan Unit-unit Lain
 - 4.1 Unit ini memiliki kaitan erat dengan unit front officenya dan keterampilan umumnya sama terutama dengan:
 - a. ITHHBFOC03AIS Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*
 - b. ITHHBFOC04AIS/ITHHGFA02AIS Memelihara Catatan Keuangan
 - c. ITHHBFOC08AIS/ITHHGFA03AIS Melaksanakan Audit Malam/Prosedur Audit Keuangan.
5. Pelatihan dan / atau penilaian gabungan direkomendasikan.

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

UNIT ITHBFOC06AIS MELAKSANAKAN PROSEDUR KLERIKAL

PENJELASAN UNIT

Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melengkapi jenis prosedur kantor sehari-hari. Unit ini dianggap sama dengan keterampilan umum unit ITHHGA02AIS Melaksanakan Prosedur Klerikal.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Memperoses dokumen kantor	1.1 Dokumen diproses sesuai dengan prosedur perusahaan dalam batas waktu yang telah ditetapkan. 1.2 Perlengkapan kantor digunakan secara benar untuk memproses dokumen. 1.3 Perlengkapan kantor yang tidak berfungsi sebagaimana semestinya diidentifikasi segera dan diperbaiki atau dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan.
02	Draft sederhana korespondensi	2.1 Teks ditulis dengan menggunakan bahasa yang jelas dan ringkas. 2.2 Ejaan, tanda baca dan tata bahasa benar. 2.3 Arti korespondensi dimengerti oleh penerima. 2.4 Informasi diperiksa keakurasiannya sebelum dikirim.
03	Mempertahankan sistem dokumen	3.1 Dokumen diarsipkan/disimpan sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan. 3.2 Sistem referensi dan indeks dimodifikasi dan disesuaikan sesuai dengan prosedur perusahaan.

LINGKUP VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Proses dokumen mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 2.1 pencatatan dokumen penerimaan atau pengiriman
 - 2.2 pengiriman lewat pos (termasuk pengiriman dalam jumlah banyak)
 - 2.3 photocopy
 - 2.4 fax.
 - 2.5 e-mail
 - 2.6 penyusunan
 - 2.7 penjilidan
 - 2.8 perbankan.
3. Dokumen kantor mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 3.1 surat-surat tamu (*guest mail*)
 - 3.2 catatan pelanggan
 - 3.3 surat masuk dan keluar
 - 3.4 surat-surat
 - 3.5 facsimile
 - 3.6 memo
 - 3.7 laporan-laporan
 - 3.8 menu
 - 3.9 pesanan banquet
 - 3.10 catatan keuangan
 - 3.11 faktur
 - 3.12 kwitansi.
4. Perlengkapan kantor mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 4.1 photocopy

- 4.2 facsimile
- 4.3 peralatan penyeranta
- 4.4 kalkulator
- 4.5 mesin rekam-audio
- 4.6 mesin penjawab telepon.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - a. jenis dan kemampuan perlengkapan kantor
 - b. komunikasi tertulis
 - c. rancangan dan bentuk dokumen bisnis
 - d. prosedur kantor tertentu yang sesuai dengan *front office*.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai bersarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Petunjuk harus mencakup suatu kemampuan yang didemonstrasikan untuk memproses jenis dokumentasi *front office* secara akurat dan dalam rangka waktu yang dapat diterima perusahaan. Teks tertulis harus bebas dari kesalahan dan mudah dimengerti
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 1.1 Unit ini memiliki kaitan yang erat dengan unit *front office* lain dan keterampilan umumnya sama terutama :
 - a. ITHHBFOC03AIS Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*
 - b. ITHHBFOC04AIS/ITHHGFA02AIS Memelihara Catatan Keuangan
 - c. ITHHBFCO08AIS/ITHHGFA03AIS Melaksanakan Audit Malam.
 - 1.2 Pelatihan gabungan direkomendasikan.

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
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		

UNIT ITHBFOC07AIS BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON

PENJELASAN UNIT

Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk berkomunikasi secara efektif di telepon. Unit ini dianggap sama dengan keterampilan umum unit ITHGGA01AIS Berkomunikasi Melalui Telepon.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	Menjawab telepon masuk	1.1	Telepon dijawab secara cepat, jelas dan sopan sesuai dengan standard perusahaan.
		1.2	Bantuan yang bersahabat ditawarkan kepada penelepon dan tujuan menelepon ditentukan secara jelas.
		1.3	Keterangan rinci diulang pada penelepon untuk konfirmasi.
		1.4	Pertanyaan penelepon dijawab atau ditransfer pada lokasi / orang yang tepat.
		1.5	Permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut.
		1.6	Bila perlu, ambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan.
		1.7	Pesan disampaikan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan.
		1.8	Panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan segera dilaporkan kepada orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.
02	Membuat panggilan telepon	2.1	Nomor telepon diperoleh secara benar.
		2.2	Tujuan p emanggilan dibuat secara jelas sebelum menelepon.
		2.3	Perlengkapan digunakan secara benar untuk melakukan hubungan komunikasi.
		2.4	Nama-nama perusahaan dan alasan menelepon di komunikasikan secara jelas.
		2.5	Sikap menelepon harus selalu sopan dan baik.

LINGKUP VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Komunikasi telepon bisa terjadi dalam jenis konteks yang berbeda termasuk namun tidak terbatas pada:
 - 2.1 kantor
 - 2.2 area resepsi
 - 2.3 pada tur
 - 2.4 di lapangan
 - 2.5 telepon genggam
 - 2.6 pelanggan
 - 2.7 kolega.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - a. pengetahuan operasi sistem telepon tertentu
 - b. pengetahuan produk dan layanan perusahaan
 - c. keterampilan komunikasi lisan.

2.	Konteks penilaian
2.1	Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3.	Aspek penting penilaian
3.1	Petunjuk harus mencakup suatu kemampuan yang didemonstrasikan untuk menggunakan peralatan telephone secara benar dan memberikan layanan telepon yang ramah dan sopan. Kejernihan/ketepatan dalam komunikasi lisan dibutuhkan.
4.	Kaitan dengan unit-unit lain
4.1	Unit ini menopang kinerja efektif dalam jenis unit <i>front office</i> lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dibantu / dilatih bersama dengan unit-unit tersebut.

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

PENJELASAN UNIT

Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengaudit prosedur keuangan dalam konteks *front office*. Unit ini dianggap sama dengan keterampilan umum unit ITHHGFA03AIS Audit Prosedur Keuangan.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA	
01	Memonitor prosedur keuangan	1.1	Transaksi diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan.
		1.2	Transaksi dicocokkan secara teliti.
		1.3	Neraca yang dipersiapkan oleh orang lain diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan.
		1.4	Sistem keuangan dilaksanakan dan dikontrol sesuai dengan prosedur perusahaan.
		1.5	Sistem dimonitor dan input yang tepat diberikan bagi manajemen untuk memungkinkan peningkatan.
		1.6	Ketidaksesuaian diidentifikasi dan dipecahkan sesuai dengan tingkat tanggungjawab.
02	Menyelesaikan laporan keuangan	2.1	Laporan rutin dilengkapi secara teliti dalam rangka waktu yang telah ditetapkan.
		2.2	Laporan diteruskan segera kepada orang/departemen yang bersangkutan.

LINGKUP VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Transaksi dan laporan keuangan/statistik berkaitan dengan:
 - 2.1 transaksi dan laporan harian, mingguan dan bulanan
 - 2.2 pemisahan oleh departemen
 - 2.3 hunian
 - 2.4 kinerja penjualan
 - 2.5 penerimaan komisi
 - 2.6 pengembalian penjualan
 - 2.7 aktifitas laporan komersial
 - 2.8 aktifitas mata uang asing
 - 2.9 seluruh jenis pembayaran.
3. Sistem keuangan mencakup, namun tidak terbatas pada sistem untuk:
 - 3.1 kas kecil
 - 3.2 pengembangan
 - 3.3 kontrol debitor
 - 3.4 prosedur perbankan.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - a. proses dan prosedur kontrol keuangan tertentu sebagaimana diterapkan pada operasional *front office*
 - b. proses audit dan pelaporan keuangan (baik internal maupun eksternal)
 - c. pentingnya proses audit dan pelaporan dalam manajemen keuangan secara keseluruhan dari sebuah perusahaan.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian

	<p>harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.</p>
3.	<p>Aspek penting penilaian</p>
3.1	<p>Penilaian harus mencakup suatu kemampuan yang didemonstrasikan untuk melaksanakan suatu audit malam yang teliti dan menyediakan laporan yang tepat tentang prosedur keuangan. Keakurasian harus didemonstrasikan pada lebih dari satu kesempatan. Hal ini harus didukung oleh suatu pengertian yang didemonstrasikan tentang bagaimana proses edit berpengaruh pada keseluruhan.</p>
4.	<p>Kaitan dengan unit-unit lain</p>
4.1	<p>Ada kaitan erat antara unit ini dengan unit-unit berikut ini :</p>
	<p>a. ITHHBF0C03AIS Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i></p>
	<p>b. ITHHBF0C04AIS/ITHHGFA02AIS Memelihara Catatan Keuangan</p>
4.2	<p>Pelatihan dan penilaian gabungan direkomendasikan</p>
4.3	<p>Juga ada kaitan antara unit ini dengan unit ITHHGFA04AIS Menyiapkan Laporan Keuangan.</p>

KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
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		

UNIT ITHBFOC09AIS MENYEDIKAN LAYANAN RESEPSI KLUB

PENJELASAN UNIT Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menawarkan layanan resepsi dalam suatu lingkungan klub resmi. Pada dasarnya merupakan suatu unit layanan konsumen dengan pengetahuan penunjang tentang prosedur klub.

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Menyediakan informasi tentang layanan klub dan proses keanggotaan	<ul style="list-style-type: none">1.1 Fasilitas dan layanan klub diterangkan secara jelas kepada publik dan anggota.1.2 Keanggotaan dan peraturan klub diterangkan secara jelas, benar dan sopan kepada publik dan anggota.1.3 Formulir aplikasi keanggotaan diterangkan dan pemohon dibantu dalam mengisi formulir bila dibutuhkan.1.4 Lencana/kartu keanggotaan yang benar dikeluarkan.1.5 Catatan keanggotaan diperiksa untuk membuktikan kebenaran keanggotaan.
02	Memonitor izin masuk ke klub	<ul style="list-style-type: none">2.1 Lencana/kartu keanggotaan diperiksa pada saat masuk.2.2 Tamu-tamu dibantu dalam penyelesaian tanda masuk sesuai dengan persyaratan pemerintah dan perusahaan.2.3 Anggota dan tamu diperiksa atas pemenuhan peraturan berpakaian dan umur sesuai dengan kebijakan perusahaan.2.4 Anggota dan tamu yang tidak memenuhi peraturan berpakaian diberitahu secara sopan bahwa izin masuk tidak dibolehkan.2.5 Perselisihan atas izin masuk ke klub diacu pada pihak keamanan, supervisor atau orang lain yang berkaitan sesuai dengan kebijakan perusahaan.

LINGKUP VARIABEL

Unit ini hanya berlaku untuk klub-klub resmi.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibuatkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut:
 - a. pengetahuan tentang hukum-hukum izin dan klub sehubungan dengan persyaratan izin masuk bagi pelanggan dan peraturan-peraturan berpakaian.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai bersarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Petuniuk harus mencakup suatu pengetahuan yang didemonstrasikan tentang

peraturan klub dan kemampuan yang didemonstrasikan untuk menawarkan layanan yang bersahabat dan sopan kepada pelanggan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
4.1 Unit ini harus dinilai tersendiri disamping unit layanan konsumen umum.

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	1	Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1		

UNIT ITHBFOC10AIS MENYEDIAKAN JASA PORTER

PENJELASAN UNIT	Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan yang berkaitan dengan <i>bell desk</i> dan penjaga pintu masuk dalam perusahaan akomodasi komersial. Dalam operasional akomodasi berskala kecil, tugas-tugas ini dapat dilaksanakan oleh staf resepsi atau staff lain.
------------------------	--

ELEMEN		KRITERIA KINERJA
01	Menangani kedatangan dan keberangkatan Tamu	1.1 Kedatangan harian yang ditunggu ditinjau dan tamu-tamu tertentu atau pergerakan tamu-tamu utama dicatat dan direncanakan. 1.2 Tamu-tamu disambut segera atas kedatangan di arahkan pada area yang tepat untuk registrasi. 1.3 Tamu-tamu dibantu dengan barang-barang bawaan sesuai dengan prosedur perusahaan dan persyaratan keselamatan. 1.4 Tamu-tamu dikawal ke kamar dimana ciri-ciri perusahaan/kamar yang tepat diperlihatkan dan diterangkan secara sopan.
02	Menangani barang-barang bawaan tamu	2.1 Barang-barang atau kopor-kopor tamu diambil, diangkut dengan aman serta dibawa ke tempat yang tepat dalam waktu yang tepat. 2.2 Sistem penyimpanan barang bawaan dioperasikan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan dan persyaratan keamanan. 2.3 Barang-barang bawaan ditandai secara teliti dan disimpan untuk memungkinkan memudahkan pada saat kedatangan. 2.4 Barang-barang bawaan ditempatkan secara benar dalam sistem penyimpanan.
03	Merespon permintaan atas layanan <i>bell desk</i>	3.1 Layanan <i>bell desk</i> disediakan segera sesuai dengan persyaratan keselamatan, keamanan perusahaan 3.2 Penghubung dengan kolega di departemen lain dilakukan dimana perlu untuk memastikan respon yang efektif atas permintaan <i>bell desk</i> .

LINGKUP VARIABEL	
1.	Unit ini berlaku untuk hampir seluruh perusahaan dimana akomodasi disediakan.
2.	Layanan <i>bell desk</i> mencakup namun tidak terbatas pada:
2.1	surat
2.2	panggilan untuk membangunkan
2.3	pesan-pesan
2.4	organisasi transportasi
2.5	pengambilan barang bawaan
2.6	panggilan untuk tamu
2.7	persiapan buku petunjuk informasi tamu.

PEDOMAN PETUNJUK

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
 - 1.1 Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - a. pengetahuan tentang jenis layanan bell meja tertentu
 - b. *safe lifting and bending*
 - c. prosedur keamanan *bell desk*.
2. Konteks penilaian
 - 2.1 Unit ini dapat dinilai bersarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Petunjuk harus mencakup pengetahuan yang didemonstrasikan tentang layanan yang ditawarkan oleh *bell desk* dan kemampuan untuk memberikan layanan yang ramah dan sopan kepada tamu. Petunjuk harus juga mencakup suatu kemampuan yang didemonstrasikan untuk menangani barang-barang bawaan/kopor-kopor dengan aman.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini:
 - a. ITHHGCS01AIS Mengembangkan dan Menyesuaikan Pengetahuan Lokal
 - b. ITHHBFOC07AIS/ITHHGGA01AIS Berkomunikasi Melalui Telepon
 - c. ITHHBFOC06AIS/ITHHGGA02AIS Melaksanakan Prosedur Klerikal.
 - 4.2 Yang tergantung pada sektor industri tempat kerja, pelatihan gabungan mungkin sesuai.

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	1
Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	2	Menggunakan teknologi	1
Bekerja dengan orang lain dan kelompok	2		