## Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda

**Kode Unit: PARUJPPKU02C** 

Standar Kompetensi Materi Pendukung Bagi Pengajar dan Siswa Tugas-tugas Penilaian

### Ucapan terima kasih

Indonesia Australia Partnership for Skills Development Travel and Tourism Project Team (IAPSD) mengucapkan terima kasih atas konstribusi dan dukungannya atas partisipasi terhadap lembaga ini:

Perhimpunan Biro Perjalanan Seluruh Indonesia (ASITA)

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)

Perhimpunan Pengelola Konferensi Profesional Indonesia (SIPCO)

Asosiasi Kongres dan Konvensi Indonesia (INCCA)

Asosiasi Objek Wisata Indonesia (PUTRI)

Departemen Kebudayaan dan Pariwisata (Depbudpar)

Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Departemen Pendidikan Nasional

Australian National Training Authority (ANTA)

Australian Agency for International Development (AusAID)

Tourism Training Australia (TTA)

PT. Abacus Distribution Systems Indonesia





Sebagai tambahan, Tim Proyek ini mengucapkan terima kasih kepada nama-nama di bawah ini atas masukan mereka dalam penulisan dan pembuatan materi-materi standar kompetensi:

Ade Soemantri Lisia Apriyani, SE, Akt
AA. Gede Oka Geria, SS Maharani Leksmono, SE

Agung DS Daniswara Mahfuddin Akhyar Alex Kahu Lantum, Drs., M.S Melly Selibulgani Amrullah, Drs Misbach Malik

Arief Faizal Rachman MT Sirait

Bambang Gunardjo, BA Muchlis Anwar Beatrix L.L.R Marbun Nani Harsojo

Budi A. Sambas, S.Pd Ni Ketut Citra Yuni, SS Dedi Supriyadi Nila K. Hidayat, SE

Diah Utari B.R., Dra., M.Si

Diksa Kuntara, SE

Nurrohmat

Pisa Ramli

Djamang Ludiro, Drs R. Felix Hadimulyanto

Edi Kustanto, Drs., MM Rina Arlianti

Efrin I. Panhar, Drs Rina Suprina, Dra

Eleanore Lanny Rochmani Dwiastuty S, S.Pd

Elizabeth Pujianti Rubiyanto, P., Drs, MM

Erick Y. Pasaribu, BA Rukiah

Etty Sulistyawati Santi Palupi, Dra, MM

Eva Mora mangunsong, Dra Sudiarto

Eveline Adhiyasa Tetty Ariyanto
Handono Eko Prabowo, T, Drs, MBA Tigor Tambunan

Heben Ezer Titus Odong Kusumajati, Drs, MA

Herry Maridjo, H, Drs, M.Si

Tri Harsono Udjianto

I Gusti Ayu Waliwati, Dra

Trikarya Satyawan

I Made Wardhana, Drs Trisnawati Rahayu, M. SE, Akt

I Nyoman Sukasanjaya, SS Triwanggono, A, Drs, M.S

Joko Prayitno, Drs Uday Aliwidaya

Joko Priyadi Wahyu Ari Andriyanto, Chr, Y, SE, Akt

Joko Purwanto, Drs Wahyu Hadad

Joko Siswanto, FA., Drs, MM, Akt Yudi Yuniarto, A, SE, MBA

Katamsi Nurrasa Yuliati, S.Pd

Leo Muda Limbong Yusef Widya Karsono, SE, MBA

### **Daftar Isi**

Unit No.	Judul Unit	Hal.
1	Pengantar Pendahuluan	1
2	Panduan untuk Pengajar	5
3	Standar Kompetensi	8
4A	Rencana Isi	11
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	15
4C	Materi pendukung Bagi Pengajar	21
5	Cara Menilai Unit Ini	39

Menjalankan semua program pengajaran secara efektif untuk tercapainya kompetensi memerlukan level-level berikut berdasarkan angka dan huruf.

Level	Berdasarkan kemampuan menulis/huruf
1	Kemampuan membaca, menafsirkan dan membuat tek dasar.
	Kemampuan terbatas untuk mengintegrasikan informasi agar memperoleh makna.

Level	Berdasarkan kemampuan berhitung/angka	
1	Kemampuan untuk menggunakan simbol-simbol dasar, diagram dan istilah matematika dan kontek yang dapat di prediksi dan mampu berkomunikasi secara matematis.	

### **Bagian 1 Pengantar Panduan**

Selamat datang di panduan ini.

Panduan ini menggunakan kompetensi berdasarkan training untuk mengajar ketrampilan di tempat kerja. Pelatihan tersebut berdasarkan kompetensi standar yang sudah disetujui secara nasional mengenai suatu ketrampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk tugas khusus. Tujuan utamanya adalah pada apa yang dapat seseorang lakukan sebagai hasil sebuah pelatihan. Salah Satu ciri l yang paling penting dari Pelatihan berdasarkan kompetensi adalah memfokuskanpada pelatihan individu untuk pekerjaan yang nyata di tempat kerjanya.

Panduan ini akan membantu anda untuk mengajar dan menyediakan aktifitas-aktifitas yang berpusat pada siswa dan menilai standar kompetensi yang sesuai dengan judul Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda.

Panduan ini berkaitan dengan ketrampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk kepekaan budaya yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja di industri pariwisata, hotel dan restauran. Panduan ini meliputi kepekaan budaya yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan dan bekerja dengan kolega dari latarbelakang yang berbeda.

Ini adalah unit inti yang mendukung penampilan efektif di semua unit lainnya. Sesuai dengan rekomandasi bahwa unit ini diuji/dilatih yang berhubungan dengan unit –unit operasional dan pelayanan lainnya. Unit ini juga berkaitan erat dengan PARUJPPKU01C Bekerja dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan dan menghindari pengulangan dalam pelatihan.

Kepedulian seharusnya dilakukan dalam mengembangkan pelatihan untuk memenuhi kebutuhan dari unit ini. Untuk Pelatihan umum dan pra kejuruan, organisasi penyelenggara pelatihan yang mempertimbangkan seluruh rangkaian dari kontek industri, dengan tidak ada bias terhadap sektor industri. Rentang variabel akan membantu dalam masalah ini, untuk penyampain khusus sektor, pelatihan harus dilakukan untuk memenuhi sektor tersebut.

Pelatih sebaiknya menyusun sesi-sesi mereka sesuai dengan:

- Kebutuhan siswa mereka
- Kebutuhan organisasi mereka
- Waktu yang tersedia untuk pelatihan
- Situasi Pelatihan.

Suatu strategi penyampaian, termasuk Rencan isi, disediakan oleh para pelatih. Isi yang disarankan mengindikasikan apa yang dibutuhkan dapat tercakup dalam program untuk memenuhi standar kompetensi.

Menggunakan Strategi penyampaian dan menyediakan penilaian tidak wajib dan sebaiknya digunakan sebagai panduan. Para pelatih/Guru disarankan untuk menggunakan pengetahuan, pengalaman, contoh lokal dan produk mereka sendiri untuk menyesuaikan materi dan pengembangan sumber-sumber mereka sendiri, untuk memastikan relevansi dari pelatihannya.

#### **Definisi**

Dalam materi pelatihan, seseorang yang berusaha untuk mencapai kompetensi disebut sebagai Peserta pelatihan. Dalam situasi pelatihan anda sendiri, mungkin disebut siswa, pembelajar, peserta. Hal yang sama juga bagi orang yang mengajar kompetensi ini disebut sebagai pelatih. Dalam situasi pelatihan anda orang tersebut mungkin disebut sebagai guru, mentor, fasilitator atau supervisor.

#### Berapa lama kompetensi ini dapat di capai

Dengan Pelatihan berdasarkan kompetensi, fokusnya sebaiknya pada pencapaian kompetensi, bukan pada pemenuhan waktu yang dibutuhkan, masing-masing peserta mungkin akan membutuhkan waktu yang berbeda untuk mencapai kompetensi dalam ketrampilan tertentu.

#### Simbol-simbol

Melalui Paket Pelatihan anda akan menemui serangkaian simbol-simbol. Berikut ini adalah simbol-simbol yang dimaksud:

Simbol	Arti
НО	<b>Handout</b> = Lembaran untuk siswa
ОНТ	Overhead Transparency = Lembar transparansi yang dapat digunakan dengan alat Overhead Proyektor atau dapat dengan papantulis atau flipchart
Assessment Task	<b>Assessment Task</b> = Tugas yang di nilai yang harus diselesaikan oleh siswa
Task	Tugas atau aktivitas yang harus di selesaikan oleh siswa.

#### **Daftar Kata-kata**

#### Access and Equity = Dapat diikuti semua golongan

Pelatihan ini dapat diikuti oleh semua golongan tanpa memperhatikan usia, jenis kelamin, sosial, budaya, agama dan latarbelakang pendidikan..

#### Assessment = Penilaian/Evaluasi

Proses formal memastikan bahwa pelatihan memenuhi syarat standar yang dibutuhkan oleh industri. Proses ini ditunjukan dengan Penilai yang kualified dalam kerangka disetujuai secara nasional.

#### Competent = Kompeten/mampu

Dapat melakukan pekerjaan dan mempunyai semua ketrampilan, Pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk menampilkan secara efektif ditempat kerja, menurut standar yang disetujui.

#### **Competency-Based Training = Pelatihan berdasarkan Kompetensi**

Pelatihanyang menitikberatkan pada apa yang harus dilakukan oleh seseorang dan mengukur kinerja terhadap standar-standar yang telah disetujui..

#### **Critical Aspects of Assessment = Aspek-aspek penting dalam Penilaian**

Menerangkan inti sebuah evaluasi dan hal-hal kunci saat mengevaluasi sesuatu.

#### Context of Assessment =Konteks penilaian

Mengkhususkan dimana, bagaimana dan dengan metode apa Penilaian seharusnya dilakukan.

#### Elements = Elemen

Ketrampilan yang dapat m,embentuk suatu unit kompetensi..

#### **Evidence Guide = Panduan Pembuktian**

Ini adalah panduan bagaimana suatu unit diuji...

#### Fair = adil

Tidak merugikan kandidat tertentu.

#### Flexible = fleksibel

Diakui bahwa car mengajar dan mengevaluasi/menilai kinerja berdasarkan system kompetensi tak dapat dilakukan dengan hanya satu pendekatan saja.

#### Formative Assessment = Evaluasi formatif

Tugas-tugas yang dilakukan sewaktu-waktu selama pelatihan. Evaluasi/tugas tersebut dapat membantu memastikan bahwa proses belajar terjadi, evaluasi tersebut juga dapat memberi umpan balik [pada siswa atas kemajuan pelatihan mereka.

#### **Key Ability = Kemampuan utama**

Kemampuan yang mendukung semua kinerja. Kemampuan ini mengumpulkan, menganalisis dan mengatur ide-ide dan informasi mengkuminkasikan ide-ide dan informasi merencanakan dan menyusun aktivitas, bekerja dengan yang laindan dalam tim, menyelesaikan masalah, menggunakan tehnologi, menggunakan ide-ide dan tehnik matematis.

Kemampuan ini disusun sesua dengan tingkat yang berbeda sebagai berikut:

Tingkat k	Tingkat kemampuan yang harus dilakukan untuk mecapai kompetensi ini.		
Tingkat	Ciri-ciri		
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin dalam prosedur yang sudah ditentukan tapi masih sering harus dibimbing oleh pelatih		
2	Dapat melakukan tugas-tugas yang lebih luas dan kompleks dengan peningkatan otonomi dengan cara bekerja sendiri. Pelatih hanya akan memeriksa tuugas yang sudah diselesaikan oleh siswa.		
3	Dapat melakuakn aktivitas-aktivitas yang kompleks dan tidak rutin, memotivasi diri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.		

#### **Linkages to Other Units = Hubungan dengan unit-unit lain**

Menjelaskan peran unit dantempatnya dalam seperangkat kompetensi penuh yang telah ditentukan oleh industri bersangkutan. Memberi pedoman unit yang mana yang dapat dievaluasi bersama.

#### National Competency Standards = Standar kompetensi nasional

Kesepakatan yang telah disetujui secara nasional tentang ketrampilan dan pengetahuan bahwa manusia perllu bekerja dan standar kerja yang seseorang yang dibutuhkan.

#### Performance Criteria = Criteria Unjuk Kkerja

Kriteria Unjuk kerja dipakai untuk menilai apakah seseorang telah mencapai sebuah unit kompetensi.

#### **Qualified Assessor = Penilai yang bernutu**

Seseorang yang memenuhi syarat untuk menilai.

#### Range of Variables = Rentang variabel

Rentangan variable berbagai konteks yang dapat di terapkan unit tertentu.

#### Reliable = dapat dipercaya

Menggunakan metode-metode standar dan prosedur yang dapat dipercaya bahwa standar-standar kompetensi dan tingkatannya telah dijabarkan dan dilakukan secara konsisten pada setiap konteks yang ada dan kepada setiap siswa.

#### Standards and Certification Institute = Lembaga sertifikasi danStandar

Departemen tenaga Kerja telah memberikan kekuasan kepada ASITA (association of Indonesia travel agency) dan perhimpunan Hotel dan restoran Indonesia (PHRI) untuk mendirikan sebuah badan atau lembaga untuk standarisasi dan sertifikasi kompetensi untuk para pekerja Indonesia dalam industri Pariwisata dari Industri Jasa dan Hotel dan restoran. Lembaga ini akan mengembangkan standar kompetensi dansistem informasi untuk kompetensi-kompetensi standar dnasertifikat, akan juga melakukan ujian serta sertifikasi terhadap kompetensi para pekerja Indonesia di bidang Industri Pariwisata ini.

#### **Summative Assessment = Evaluasi/penilaian summatif.**

Penilaian yang dilakukan setelah siswa menyelesaikan pelatihan satu unit kompetensi untuk memastikan bahwa siswa telah mencapai satu Criteria Unjuk kerja yang diinginkan.

## Underpinning Skills and Knowledge = ketrampilan dan pebngetahuan yang harus dikuasai

Mendefinisikan ketrampilan dan pengetahuan apa yang dibutuhkan untuk menjadi kompeten pada satu tingkat tertentu.

#### **Unit descriptor = Penjabaran Unit**

Gambaran umum tentang kompetensi standar.

#### Valid = absah/diakui

Keputusan terhadap bukti dan Kriteria yang sama akan menghasilkan hasil penilaian yang sama walaupun para penilainya berbeda.

### Bagian 2 Panduan untuk Guru /Pelatih

Suatu standar kompetensi adalah suatu pernyataan yang disetujui secara nasional mengenai keterkaitan tiga komponen ketrampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas khusus secara efektif.

Serangkaian aktivitas pelatihan yang disarankan untuk menyampaikan kompetensi ini mungkin melliputi:

- Tugas-tugas praktek
- Proyek dan tugas-tugas
- Studi kasus
- Kuliah/ceramah
- Video dan referensi
- Aktivitas kelompok
- Role play dan simulasi.

Pelatih sebaiknya memilih strategi-strategi yang sesuai untuk pengajaran kompetensi, situasi dan kebutuhan semua siswa. Contohnya, jika praktek pada suatu pekerjaan tidak memungkinkan, simulasi yang bervariasi dan main peran yang sesuai/cocok.

#### Peranan pelatih/guru

Salah satu peranan anda sebagai pelatih adalah meyakinkan standar yang tinggi dari pelayanan melallui pelatihan yang efektif. Agar melatih siswa dalam kompetensi ini anda harus kompeten di semua aspek pelatihan.

Untuk meyakinkan bahwa anda siap untuk memulai pekerjaan pada kompetensi ini dengan siswa, tentukan pertanyaan berikut.

- Seberapa yakin anda merasakan tentang keahlian anda sendiri mengenai ketrampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan dari suatu tempat kerja untuk menyampaikan masing-masing elemen?
- Apakah ada informasi baru atau aturan baru yang anda butuhkan untuk mengakses sebelum anda memulai pelatihan?
- Apakah anda yakin dapat mendemonstrasikan tugas-tugas praktek?
- Apakah anda mampu untuk menjelaskan pengetahuan yang mendasari yang dibutuhkan siswa anda untuk melakukan tugas secara tepat.
- Apakah anda tahu ruang llingkup sistuasi industri dimana kompetensi tersebut dapat diterapkan?
- Apakah anda memahami ketrampilan berbahasa, menulis dan sistem penomoran (berhitung) yang dibutuhkan oleh siswa untuk mendemonstrasikan kompetensi dalam standar kompetensi
- Apakah sudah anda perkirakan tentang apa saja yang harus di lakukan dan isu persamaan hak apa saja yang harus di rencanakan dalam mengajar program pelatihan?

Dari prespektif penilaian, diasumsikan bahwa sikap yang tepat diintegrasikan kedalam penilaian mengenai ketrampilan dan pengetahuan yang dikhususkan dalam standar kompetensi.

### **Regulations = Peraturan-peraturan**

Pemahaman tentang panduan dan aturan-aturan yang relevanyang berakibat pada operasi anda, dan meyakinkan bahwa siswa anda mematuhinya.

### Bantuan/alat bantu yang dibutuhkan untuk mengajarkan kompetensi ini

#### Kebutuhan yang dibutuhkan untuk mengajarkan teori standar:

Tempat/Ruang kelas untuk mengajar siswa, papan tulis, OHP, layar OHP, flipchart, kertas untuk flip chart.

#### Kebutuhan khusus untuk mengajar:

Tidak ada

#### Sumber Informasi yang dapat diperoleh:

Sumber-sumber informasi juga dapat diperoleh dari kategori tersebut di bawah ini:

Majalah Travel Indonesia Penerbit: PT. Travia Duta

Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006

Fax: (62 21) 38406143

Asosiasi guru - PPPG Jl.Raya Parung KM.22-23 Bojongsari, Sawangan - Bogor Telp: (021) 7431271

Assosiasi Tempat wisata menarik Indonesia (PUTRI) Gedung Sasana Griya

A 15 Lt II

Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta

Telp: (021) - 8401-719 Fax: (021)-8400-709

Asosiasi Agen-agen Tour dan Travel Indonesia (ASITA)

Komp Golden Plaza Blok A/30 Jl RS Fatmawati No 15, Jakarta

Telp: (021)-7590-0094-95 Fax: (021)-7507-537

Masyarakat Pengelola Konferensi Profesional Indonesia (SIPCO)

Setia Travel

Jl H.Anshari No 33 B Jakarta

Telp: (021)-6385-8611 Fax: (021)-6386-4182

Asosiasi Konvensi dan Kongres Indonesia (INCCA)

Hotel Wisata

Arcade 13A, Jakarta Telp: (021)-3140-982 Fax: (021)-334-470

Persatuan Pramuwisata Indonesia (HPI)

Ade Sumatri

Telp: (021)-9133-921

Fax: (021)-5213-257 (Via Dinas Pariwisata DKI)

#### **Internet sites**

Direktorat Dikmenjur

http://dikmenjur.freehosting.net/

SMK 8 Makassar

http://www.geocities.com/smkknupg/

Boeing Company

http://www.boeing.com/

Environmental Information

http://www.boris.qub.ac.uk/cvni/info.html/

Green Net

http://www.gn.apc.org/

Internet World Travel Guide

http://www.iwtg.com/

Planet Earth Home Page

http://www.planetearth.net/info.html/

Tourism Training Australia

http://www.tourismtraining.com.au/

United Nations Development Program

http://www.undp.org/

Virtual Tourist II

http://www.vtourist.com/vrt/

World Tourism Organization: World Tourism Information Centre

http://www.world-tourism.org/

Anda dapat menambah sumber informasi anda sendiri untu mengajar kompetensi ni :

Kebutuhan untuk memperbaharui ketrampilan dan pengetahuan anda sendiri Karena perubahan secara alami dari industri, pelatih/guru sebaiknya secara kritis mereview dan memperbaharui sumber-sumber dan mempertahankan pengetahuan yang ada tentang semua praktek industri.

### **Bagian 3 Standar Kompetensi**

Gunakan bagian ini untuk:

- Identifikasi apa yang siswa harus lakukan
- Identifikasi apa yang sudah dilakukan oleh peserta
- Cek Kemajuan siswa
- Yakinkan bahwa anda telah menguasai semua elemen dan criteria Unjuk Kerja dari pelatihan ini.
- Yakinkan bahwa anda telah menguasai semua elemen dan criteria Unjuk Kerja jika menilai.

#### **Judul unit**

Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda

#### **Unit Penjabaran**

Unit ini berkaitan dengan kepedulian social yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja di industri pariwisata dan hotel dan restoran termasuk kepedulian budaya yang dibuutuhkan untuk melayani pelanggandan bekerjasama dengan kolega dari latarbelakang yang berbeda.

Elemen		Kriteria unjuk kerja
01	dengan Pelanggan- pelanggan	1.1 Pelanggan-pelanggan dan kolega-kolega berbagai latar belakang kebudayaan dihargai dan diperlakukan dengan rasa hormat dan kepekaan
		Komunikasi secara verbal dan non verbal dengan mempertimbangkan perbedaan kebudayaan
		1.3 Bilamana terdapat hambatan dalam bahasa diupayakan penggunaan komunikasi melalui gerak tubuh atau pemakai kata-kata yang mudah yang menggunakan bahasa orang tersebut.
		1.4 Bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi-organisasi diluar didapatkan bilamana diperlukan
02	Kesalapahaman antar budaya 2.	<ol> <li>Persoalan yang mungkin mengakibatkan konflik atau kesalahan pahaman di tempat kerja di identifikasi</li> </ol>
		<ol> <li>Kesulitan-kesulitan dialamatkan pada orang-orang yang tepat dan bantuan dicari dari pimpinan-pimpinan tim</li> </ol>
		<ol> <li>Bila kesulitan-kesulitan atau kesalahpahaman terjadi kemungkinan perbedaan-perbedaan kebuadayaan dipertimbangkan</li> </ol>
		<ol> <li>Diupayakan untuk pemecahan kesalah pahaman yang terjadi dengan mempertimbangkan kebudayaannya</li> </ol>
		<ol> <li>Persoalan-persoalan dan masalah-masalah di serahkan pada pimpinan tim/penyedia untuk di tindak lanjuti</li> </ol>

#### **Deretan variabel**

Unit ini menerapkan semua sector pariwisata dan hotel dan restoran

Perbedaan budaya yang tercakup tetapi tidak terbatas pada hal-hal dari cirri berikut (hanya contoh):

Ras

- Bahasa
- Kebutuhan khusus
- ketidakmampuan
- Bentuk keluarga
- Jenis kelamin
- usia

kemungkinan Perbedaan budaya yang tercakup tetapi tidak terbatas kepada :

- Bahasa lisan
- Bantuk alamat
- Tingkat formalitas dan tidak
- Perilaku non verbal
- Etiaka kerja
- Keinginan Personal
- Kewajiban keluarga
- Liburan yang diakuiholidays
- Adat istiadat
- Kebutuhan khusus
- Product preferences.

Usaha-usaha untuk menyelesaikan hambatan berbahasa mungkin dapat dilakukan dengan:

- Bertemu dan memberi salam pelanggan
- Berikan petunjuk yang mudah
- Berikan instruksi yang mudah
- Menjawab pertanyaan dengan mudah
- Persiapkan untuk melayani dan membantu pelanggan
- Jelaskan barang dan pelayanan

Organisasi luar yang tercakup tetapi terbatas pada:

- Pelayanan penterjemahan
- Pelayanan diplomatik
- Organisasi budaya lokal
- Agen-agen pemerintah yang tepat
- Institusi pendidikan.

### Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti ketrampilan dan pengetahuan pada wilayah berikut ini dibutuhkan:

- Prinsip yang mendukung kepekaan budaya
- Pengenalan kelompok budaya yang berbeda dalam masyarakat Indonesia
- Pengetahuan dasar tentang budaya asli atau tidak asli orang Indonesia
- Pengenalan berbagai kelompok turis internasional (karena sesuai dengan sector dan tempat kerja seseorang)
- Prinsip tentang hak kesempatan kerja dan anti-diskriminasi ketika mereka menerapkan seseorang ditempat kerja

#### Konteks penilaian

Unit ini mungkin di uji pada saat kerja atau tidak. Penilaian sebaiknya meliputi demonstraksi praktek baik di tempat kerja ataupun melalui simulasi. Penilaian harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan pendukung.

#### Aspek penting dalam penilaian

Fokus dari unit ini akan bervariasi tergantung kontek budaya di tempat kerja dan latarbelakang budaya seseorangl. Penilaian sebaiknya memperhatikan berbagai budaya dan kebutuhan yang diterapkan pada suatu situasi tertentu.

Bukti kompetensi sebaiknya berkaitan dengan komunikasi yang berbeda dan kontek pelayanan pelanggan dan perlu di kumpulkan dalam periode waktu tertentu

#### Cari:

- Pengetahuan tentang apa yang dimaksud dengan peduli budaya
- Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega dari berbagai latarbelakang sebagaimana dibutuhkan untuk peran pekerjaan yan relevan.

#### Kaitan dengan Unit-unit lain

Ini adalah unit inti yang mendukung kinerja efektif di semua unit. Unit ini direkomendasikan diuji/dilatih berhubungan dengan unit pelayanan dan opersional lainya. Unit ini juga mempunyai kaitan yang kuat dengan PARUJPPKU01C Bekerja dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan

Kepedulian harus dilakukan pengembangan pelatihan untuk memenuhi ebutuhan unit ini. Untuk pelatihan pra kejuruan. Organisasi sebaiknya menyelngarak pelatihan yang mempertimbangkan serangkaian kontek industri dengan tanpa bias terhadap sktor individu. Rentang variable alkan membantu dalam masalah ini. Untuk pengajaran sector khusus, pelatihan sebaiknya dilakuakn untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

Kemampuan utama yang didemmonstrasikan dalam unit ini	Level tugas
Mengumpulka, menyusun dan menganilisi informasi	1
Mengkomunhikasikan ide-ide dan informasi	1
Merencanakan dan menyusun aktivitas	1
Bekerja sama dengan yang lain dan dalam tim	1
Menggunakan ide-ide dan tehnik matematis	-
Menyelesaikan masalah	1
Menggunakan tehnologi	-

Tingkat kemampuan yang medemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini		
Tingkat	Ciri-ciri	
1	Mengerjakan tugas-tugas rutin dengan prosedur yang telah ditentukan dan ditujukan untuk mengecek perkembangan yang ada oleh supervisor	
2	Mengerjakan tugas-tugas yang lebih komplek dan lebih luas dengan mengembangkan otonomi personal bagi pekerjaan. Pekerjaan dicek oleh supervisor sampai tuntas.	
3	Mengerjakan aktivitas yang kompleks dan tidak rutin, dengan kemauan sendiri dan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang lain.	

### **Bagian 4 Strategi Penyampaian**

#### A Rencana isi

Catatan: Dalam menyampaikan materi berikut, Pelatih, peserta pelatihan/siswa dan penilai memastikan menguasai dengan semua bagian secara detail dalam standar kompetensi.

## 1.1. Pelanggan-pelanggan dan kolega-kolega berbagai latar belakang kebudayaan dihargai dan diperlakukan dengan rasa hormat dan kepekaan.

#### **Deretan Variabel**

- Perbedaan budaya mungkin tercakup tetapi tidak terbatas pada ciri berikut (hanya contoh):
  - Ras
  - Bahasa
  - Kebutuhan khusus
  - Ketidakmampuan
  - Struktur keluarga
  - Jenis kelamin
  - Usia.

#### Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

- Prinsip yang mendukung kepekaan budaya.
- Pengenalan kelompik budaya dalam masyarakat indonsia.
- Pengenalan berbagai kelompok turis internasional (karena sesuai dengan sektor dan seseorang di tempat kerja).

#### **Aspek Penting Penilaian. - Mencari:**

 Kemampuan untuk berkomunikasi secra efektif dengan pelnggan dan kolega dari berbagi latarbelakang yang dibutuhkan bagi pernan pekerjaan yang relevan.

## 1.2. Komunikasi secara verbal dan non-verbal dengan mempertimbangkan perbedaan kebudayaan.

#### **Deretan Variabel**

- Perbedaan budaya mungkin tercakup tetapi tidak terbatas pada ciri berikut (hanya contoh):
  - Ras
  - Bahasa
  - Kebutuhan khusus
  - Ketidakmampuan
  - Struktur keluarga
  - Jenis kelamin
  - Usia.

- Kemungkinan perbedaan budaya mungkin termasuk tapi tidak terbatas pada:
  - Bahasa lisan
  - Bentuk alamat
  - Tingkat formalitas/tidak formalitas
  - Perilkau non verbal
  - Etika kerja
  - Kerapihan seseorang
  - Kewajiban keluarga
  - Liburan yang diakui
  - Adat-istiadat
  - Kebutuhan khusus
  - Pemilihan produk.

#### Aspek-aspek Penilaian - Mencari:

- Pengetahuan tentang apa yang dimaksud dengan kepedulian budaya.
- Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelangan dan kolega dari berbagi latarbelakang yang dibutuhkan bagi peranan pekerjaan yang relevan.

## 1.3. Bilamana terdapat hambatan dalam bahasa diupayakan penggunaan komunikasi melalui gerak tubuh atau pemakai kata-kata yang mudah yang menggunakan bahasa orang tersebut.

#### **Deretan Variabel**

- Usaha-usaha untuk menyelesaikan hambatan berbahas mungkin dengan:
  - Bertemu dan memberi salam pelanggan
  - Berikan petunjuk yang mudah
  - Berikan instruksi yang mudah
  - Jawab pertanyaan dengan mudah
  - Persiapkan untuk melayani dan membantu pelanggan
  - Jelaskan barang-baranng dan pelayanan.

#### Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

 Pengenalan berbagai kelompok turis internasional (yang sesuai dengan sector dan tempat kerja seseorang).

#### Aspek-aspek penilaian. - Mencari:

- Pengetahuan tentang apa yang dimaksud dengan kepedulian budaya.
- Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega dari berbagai latarbelakng yang dibutuhkan dalam perannnya pekerjaan yang relevan.

## 1.4. Bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi-organisasi diluar didapatkan bilamana diperlukan.

#### **Deretan Variabel**

- Organisasi luar mungkin termasuk tetapi tidak terbatas pada:
  - Pelayanan interpretatif
  - Pelayanan Diplomatik
  - Organisasi budaya lokal
  - Agen-agen pemerintah yang sesuai
  - Lembaga Pendidikan.

#### Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

- Pengetahuan dasar tentang budaya asli dan bukan asli orang Indonesia.
- Prinsip kesempatan memperoleh pekerjaan yangsama dan kebijakan anti diskriminasi ketika Prinsip-prinsip tersebut diterapkan terhadap pegawai/pekerja.

## 2.1. Persoalan yang mungkin mengakibatkan konflik atau kesalahan pahaman di tempat kerja di identifikasi.

#### **Deretan Variabel**

- Perbedaan budaya mungkin tercakup tetapi tidak terbatas pada ciri berikut:
  - Bahasa lisan
  - Bentuk alamat
  - Tingkat formalitas/tidak formalitas
  - Perilkau non verbal
  - Etika kerja
  - Kerapihan seseorang
  - Kewajiban keluarga
  - Liburan yang diakui
  - Adat-istiadat
  - Kebutuhan khusus
  - Pemilihan produk.

#### Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

- Prinsip-prinsip yang mendukung kepedulian/pemahaman budaya.
- Pengetahuan dasar tentang budaya asli dan bukan asli orang Indonesia.
- Prinsip kesempatan memperoleh pekerjaan yangsama dan kebijakan anti diskriminasi ketika Prinsip-prinsip tersebut diterapkan terhadap pegawai/pekerja.

#### Aspek-aspek penilaian - Mencari:

Pengetahuan tentang apa yang dimaksud dengan kepedulian budaya.

## 2.2. Kesulitan-kesulitan dialamatkan pada orang-orang yang tepat dan bantuan dicari dari pimpinan-pimpinan tim.

## 2.3. Bila kesulitan-kesulitan atau kesalahpahaman terjadi kemungkinan perbedaan-perbedaan kebuadayaan dipertimbangkan.

#### **Deretan Variabel**

- Perbedaan budaya yang mungkintermasuk tapi tidak terbatas pada ciri-rir yant tersebut dibawah ini (hanya contoh):
  - Ras
  - Bahasa
  - Kebutuhan khusus
  - Ketidakmampuan
  - Struktur keluarga
  - Jenis kelamin
  - Usia.

#### Ketrampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai

- Prinsip-prinsip yang mendukung kepedulian/pemahaman budaya.
- Pengetahuan dasar tentang budaya asli dan bukan asli orang Indonesia.
- Prinsip kesempatan memperoleh pekerjaan yangsama dan kebijakan anti diskriminasi ketika Prinsip-prinsip tersebut diterapkan terhadap pegawai/pekerja.

#### Aspek-aspek penilaian. - Mencari:

Pengetahuan tentang apa yang dimaksud dengan peduli budaya.

## 2.4. Diupayakan untuk pemecahan kesalah pahaman yang terjadi dengan mempertimbangkan kebudayaannya.

#### Ketrampilan dan Pengetahuan yang harus dikuasai

- Prinsip-prinsip yang mendukung kepedulian/pemahaman budaya.
- Pengetahuan dasar tentang budaya asli dan bukan asli orang Indonesia.
- Prinsip kesempatan memperoleh pekerjaan yangsama dan kebijakan anti diskriminasi ketika Prinsip-prinsip tersebut diterapkan terhadap pegawai/pekerja.

#### Aspek-aspek penilaian – mencari:

• Kemampuan untuk berkomunikasi efektif dengan pelanggan dan kolega dari berbagai latarbelakang yang dibutuhkan bagi peranan pekerjaan yang relevan.

## 2.5. Persoalan-persoalan dan masalah-masalah di serahkan pada pimpinan tim/penyedia untuk di tindak lanjuti.

#### **Deretan Variabel**

- Perbedaan yang mungkin termasuk tapi tidak terbatas pada:
  - Bahasa lisan
  - Bentuk alamat
  - Tingkat formalitas/tidak formalitas
  - Perilkau non verbal
  - Etika kerja
  - Kerapihan seseorang
  - Kewajiban keluarga
  - Liburan yang diakui
  - Adat-istiadat
  - Kebutuhan khusus
  - Pemilihan produk.

#### Ketrampilan dan Pengetahuan yang harus dikuasai

 Prinsip kesempatan memperoleh pekerjaan yangsama dan kebijakan anti diskriminasi ketika Prinsip-prinsip tersebut diterapkan terhadap pegawai/pekerja.

#### Aspek-aspek penilaian - Mencari:

Pengetahuan tentang apa yang dimaksud dengan peduli budaya.

### **B** Cara Mengajar Standar Kompetensi

Bagian ini menampilkan tugas-tugas kegiatan siswa, lembaran transparansi, hand out yang sesuai dengan standar kompetensi.

Ketrampilan, pengetahuan dan sikap apa yang Bagaimana cara saya menyampaikan ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada akan sava ajarkan kepada siswa? siswa? 1.1 Pelanggan-pelanggan dan kolega-kolega Pelatih bertanya kepada siswa mengenai pemahaman mereka tentang perbedaan budaya. berbagai latar belakang kebudayaan Pelatih membuat daftar respon siswa di papan. dihargai dan diperlakukan dengan rasa hormat dan kepekaan. Siswa/Peserta pelatihan memberikan gagasan "apa arti hormat?" Siswa/peserta pelatihan memberikan gagasan " apa arti kepekaan?" Pelatih memberikan gagasan dengan siswa - cara memperlakukan perbedaan budaya dengan hormat Pelatih memberikan gagasan dengan siswa – cara memperlakukan perbedaan budaya dengan kepekaan.

Ketrampilan, pengetahuan dan sikap apa yang akan saya ajarkan kepada siswa?	Bagaimana cara saya menyampaikan ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada siswa?
	OHT 5 HO 6
	Pelatih menyusun tugas 1
	Tugas 1
	Pelatih mengevaluasi kompetensi siswa, memeberikan umpan balik dan membentuk diskusi kelompok.
1.2 Komunikasi secara verbal dan non-verbal	Siswa memberikan gagasan tentang konsep komunikasi verbal?
dengan mempertimbangkan perbedaan kebudayaan.	Pelatih/guru menunjukan dan mendiskusikan tipe-tipe komunikasi verbal dan kapan digunakan.
	OHT 6 HO 7
	Pelatih memeberika gagasan tentang konsep komunikasi non verbal
	Pelatih mendefinisikan dan mendiskusikan komunikasi non verbal
	OHT 7 HO 8
	Pelatih/guru membuat tugas 2
	Tugas 2
	Pelatih mengevaluasi kompetensi siswa, memeberikan umpan balik dan membentuk diskusi kelompok.
1.3 Bilamana terdapat hambatan dalam bahasa diupayakan penggunaan	Peserta/siswa memberikan gagasan apa arti kata-kata yang mudah yang kita gunakan sehari- hari?

Ketrampilan, pengetahuan dan sikap apa yang akan saya ajarkan kepada siswa?

komunikasi melalui gerak tubuh atau pemakai kata-kata yang mudah yang menggunakan bahasa orang tersebut. Bagaimana cara saya menyampaikan ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada siswa?

Pelatih mendiskusikan situasi dimana kata-kata yang mudah mungkin digunakan:

- Bentuk alamat
- Bertemu dan memberi salam
- Mengucapakan selamat berpisah kepada pelanggan
- Memberikan petunjuk yang mudah
- Menjawab pertanyaan
- Menjelaskan barang-barnag dan pelayanan

Pelatih menunjukan kata-kata yang biasa digunakan dalam industri pariwisata





Pelatih mencari apa arti gerakan tubuh?

Pelatih mendefinisikan apa arti gerakan tubuh?





Pelatih/guru meminta siswa untuk mendemonstrasikan gerakan tubuh yang negatif.

Pealtih meminta siswa untuk mendemonstrasikan gerakan tubuh yang positif.

Siswa/peserta belerja dalam kelompok kecil untuk mendiskusikan tipe-tipe gerakan tubuh yang mungkin sesuai untuk digunakan dengan kelompok budaya yang berbeda. Misalnya;

- Bertemu dan memberi salam
- Menucapkan selamat berpisah kepada pelanggan
- Memberikan petunjuk yang mudah
- Menjawab pertanyaan

Siswa/ peserta menampilkan penggunaan kata-kata yang mudah dalam komunikasi mereka Pelatih menyususn tugas 3.

Ketrampilan, pengetahuan dan sikap apa yang akan saya ajarkan kepada siswa?	Bagaimana cara saya menyampaikan ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada siswa?
	Tugas 3  Pelatih mengevaluasi kompetensi siswa, memberikan umpan balik dan membentuk kelompok
	diskusi.
1.4 Bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi-organisasi diluar didapatkan bilamana diperlukan.	Pelatih menelusuri/mencari dengan siswa kemana mencari bantuan ketika membutuhkan.  Pelatih mengelompokan jawaban peserta/siswa ke dalam:  Kolega Buku-buku referensi Organisasi luar Sahabat dan relasi
	OHT 10 HO 11,15  Pelatih/guru menyusun tugas 4
	Siswa/peserta bekerja dalam kelompok kecil untuk menyelesaikan studi kasus  Tugas 4
	Pelatih menelususi dengan siswa tentang tipe-tipe bantuan yang mungkin mereka butuhkan ketika berada ditempat kerja (Pelatih mencatat respon siswa di papan tulis).
	Siswa/peserta bekerja dalam kelompok kecil untuk mengidentifikasikan tipe-tipe yang dapat terjadi antar kolega dalam agen travel yang cukup besar.
	Tugas 5
	Pelatih meminta siswa/guru untuk mempresentasikan hasilnya, memberikan umpan balik dan membentuk diskusi kelompok.

Ketrampilan, pengetahuan dan sikap apa yang akan saya ajarkan kepada siswa?	Bagaimana cara saya menyampaikan ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada siswa?
2.1 Persoalan yang mungkin mengakibatkan konflik atau kesalahan pahaman di tempat kerja di identifikasi.	Siswa/ peserta mencari sebab-sebab konflik atau kesalahpahaman.  OHT 11  HO 12  Siswa/guru memberikan contoh konflik dan kesalahpahaman dengan pelanggan karena perbedaan budaya.  Pelatih/guru menyusun tugas 6  Tugas 6  Pelatih/guru mengevaluasi tugas-tugas siswa, memberikan umpan balik dan membentuk kelompok diskusi
2.2 Kesulitan-kesulitan dialamatkan pada orang-orang yang tepat dan bantuan dicari dari pimpinan-pimpinan tim	Siswa/peserta memberikan gagasan tentang orang yang tepat untuk membantu dalam kesulitan  Pelatih/guru memberikan OHT 12 secara detail – orang-orang yang tepat untuk membantu kesulitan  OHT 12  HO 13  Pelatih/guru menyusun tugas 7  Pelatih/guru mengevaluasi tugas-tugas siswa, memberikan umpan balik dan membentuk kelompok diskusi.
2.3 Bila kesulitan-kesulitan atau kesalahpahaman terjadi kemungkinan perbedaan-perbedaan kebuadayaan dipertimbangkan	Pelatih memberikan gagasan tentang menyelesaikan atau menangani kesulitan atau kesalahpahaman karena perbedaan budaya.  Pelatih membuat daftar dan mendiskusikan berbagai ide dari siswa/peserta bagaimana cara menangani kesulitan atau kesalahpahaman karena perbedaan budaya.

Ketrampilan, pengetahuan dan sikap apa yang Bagaimana cara saya menyampaikan ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada akan saya ajarkan kepada siswa? siswa? 2.4 Diupayakan untuk pemecahan kesalah Pelatih menyusun siswa untuk berpasangan untuk bermain seni peran tentang cara pahaman yang terjadi dengan menyelesaikan kesulitan dan kesalahpaham dan mengidentifikasi peranan supervisor dalam menindaklanjuti masalah. mempertimbangkan kebudayaannya 2.5 Persoalan-persoalan dan masalahmasalah di serahkan pada pimpinan Pelatih membuat tugas 8 tim/penyedia untuk di tindak lanjuti. Γugas 8 Pwelatih mengaevaluasi tugas siswa/peserta, umpan balik dan membentuk diskusi kelompok.

## C Materi Penunjang Guru

### (Transparansi dan lembaran untuk siswa)



### Lembar penilaian untuk siswa

(Keterampilan dan pengetahuan yang harus dikuasai)

## Bekerja di Lingkungan Sosial yang berbeda

ama siswa:
rup:

- 1. Jelaskan dan terapkan prinsip-prinsip yang mendukung kepedulian dan kepekaan budaya.
- 2. Jelaskan kelompok perbedaan budaya dalam masyarakat Indonesia.
- 3. Ketahui dimana mencari bantuan ketika mempunyai masalah-masalah budaya.
- 4. Berkaitan dengan kesalahpahaman dan/atau masalah.





## Apa arti perbedaan budaya?

Perbedaan budaya adalah p[erbedaan cara berperilaku dan berinteraksi dengan orang dari budaya yang berbeda. Kadang perbedaan cara akan kelihatan aneh atau ofensif bagi orang lain. Kepedulian terhadap perbedaan budaya akan memberikan anda pemahaman kenapa orang bertindak seperti yang mereka lakukan dan bereaksi kepada anda sesuai tindakan mereka.

### Perbedaan budaya mungkin berkaitan dengan:

- Ras/kelompok etnis
- Bahasa
- Orang dengan kekurangannya
- Struktur keluarga
- Jenis kelamin
- usia
- pilihan seksual
- Agama
- Status sosial





Hormat dapat didefinisikan sebagai :

Pertimbangan dan kepedulian terhadap jalan hidup yang berbeda.

**Contohnya**:





## Kepekaan dapat di gambarkan sebagai:

- Penghargaan terhadap latarbelakang dan budaya orang lain.
- Tindakan yang tidak memfonis ketika berinteraksi dengan orang lain.

## **Contohnya**:





# Kita dapat menunjukan rasa hormat terhadap perbedaan budaya dengan :

- Mempersilahkan orang lain dengan cara yang ramah.
- Akrab
- Persiapkan menggunakan solusi mereka meskipun solusi kita adalah yang baik.
- Memperkenalkan dan mencoba mengenal latarbelakang mereka(kebangsaan, ras, usia dll.)
- Menawarkan saran daripada memberikan perintah atau instruksi.
- Dengarkan apa yang mereke katakan
- Mencoba untuk memahami kebutuhan mereka dan keinginan mereka.





# Kita bisa menjadi sensitif dengan budaya yang berbeda dengan :

- Menjadi responsif terhadap pertanyaan, masalah dan kebutuhan mereka
- Bertanya untuk meyakinkan situasi mereka.
- Menunjukan empati dan pengertian terhadap situasi mereka.
- Memberi perhatian penuh kepada mereka dan tidak terpengaruh dengan apa yang terjadi.
- Tidak menilai tentang mereka.





## Tipe-tipe Kommunikasi meliputi:

- Berbicara
- Diskusi
- Bertanya
- Kuliah
- Presentasi
- Dialog
- Percakapan
- Debat
- Argumentasi
- Mengobrol

### Komunikasi verbal biasanya digunakan:

- Bertemu dan memberi salam orang
- Memberi petunjuk
- Memberi instruksi
- Menjawab pertanyaan
- Melayani pelanggan
- Membantu masalah pelanggan
- Menjelaskan barang dan pelayanan
- Menangani pengaduan
- Meminta maaf
- Komunikasi dengan kolega.





# Komunikasi non verbal mungkin melibatka penggunaan :

- Bahasa tubuh
- Gerakan tangan
- Bahasa isyarat
- Gerakan tubuh
- Diagram dan fotografi
- Petunjuk / brosur (dalam bahasa yang berbeda)
- Alarm.





## Contoh-contoh kata yang biasa digunakan di industri pariwisata:

- Terima kasih kembali
- Thank you/Terima kasih
- Please/silahkan/maaf
- No/tidak
- Yes/ya
- See you/ Good Bye (sampai jumpa)
- O.K./ All right (baik)
- Pardon (maaf)
- Dapatkah anda membantu saya ?
- Selamat menikmati
- Maafkan saya
- Sorry/maaf
- I understand. / saya tahu





Gerakan tubuh dapat digambarkan sebagai:

- Penggunaan tubuh, khususnya tangan untuk menyampaikan maksud tertentu.
- Gerakan fisik yang menunjukan perasaan atau maksud.

## Contohnya:





## Bantuan dapat diperoleh dari:

- Kolega
  - Dari tempat kerja yang sama
  - Dari sector industri yang sama
  - Dari persatuan industri.
- Sahabat dan relasi
- Buku-buku referensi
  - Panduan travel
  - Ensiklopedi
  - Buku-buku tentang topik khusus
- Organisasi luar
  - Pelayanan interpretasi
  - Pelayanan diplomatik
  - Organisasi budaya lokal
  - Agen-agen pemerintah yang cocok
  - Lembaga pendidikan.





### Kaitan dengan kesalahpahaman

# Konflik atau kesalahpahaman mungkin terjadi karena:

- Pemahaman yang rendah/kurang tentang budaya atau sistuasi orang lain.
- Pemahaman yang rendah/kurang tentang masalah orang lain
- Kurangnya prosedur yang tepat ditempat kerja.
- Communikasi yang terbatas
- Tehnik komunikasi yang rendah
- Kurangnya penghargaan terhadap budaya orang lain.
- Kurangnya penghargaan terhadap kolega lain
- Prasangka
- Rasisme
- Alasan-alasan lain.





### Kaitan dengan kesalahpahaman

# Orang yang tepat untuk membantu dalam kesulitan mungkin termasuk :

- Kepala Departmen/ketua tim
- Supervisor
- Kolega di suatu departmen
- Kolega di departmen lain
- Para sahabat
- Staf SDM
- Manajer penjualan/manajer umum
- Konsultan luar.



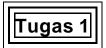


### Kaitan dengan kesalahpahaman

# Cara-cara untuk mengani kesulitan/kesalahpahaman meliputi:

- Mendengarkan dengan hati-hati
- Tidak menyela
- Menunggu sampai orang lain selesai bicara g
- Memohon maaf atas kesalahpahaman
- Bertanya unttuk memperjelas pemahaman anda tentang suatu masalah
- Menunjukan empati dan pengertian dan menceritakan kepada orang tersebut bahwa anda ingin membantu menyelesaikan masalah
- Berbicara yang datar dan tidak menaikkan suara anda.
- Tetap tenang dan ramah
- Menjelaskan tindakan apa yang diambil
- Sampaikan kepada orang yang tepat dimana dibutuhkan.
- Jaga/simpan informasi seseorang.

Catatan : tugas-tugas detail dibawah inni dapat digunakandengan simulasi lingkungan atau simulasi di tempat kerja.



# Pelanggan dan kolega dari berbagai kelompok budaya harus dihormati dan diperlakukan dengan hormat dan kepekaan.

Anda bekerja di agen travel di daerah anda.

Koleg a anda berasal dari berbagai kelompok budaya yang berbeda.

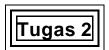
Jelaskan secara detai masing-masing hal berikut:

- Apa yuang dimaksud dengan peduli budaya yang berkaitan dengan teman kerja anda?
- Bagaimana cara anda yakin bahwa anda telah memperlakukan teman kerja dengan hormat kepekaan?

Tulis jawaban anda terhadap pertanyaan-pertanyaan ini dan mohon kepada pelatih anda untuk mengevaluasi dan memberikan umpan balik.

Demonstrasikan bagaimana cara melakukan hal ini ketika kontroversial muncul di tempat kerja anda.

Minta kepada pelatih anda untuk mengevaluasi kompetensi anda dan umpan baliknya.

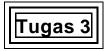


# Komunikasi Verbal dan non-verbal dengan memperimbangkan perbedaan budaya.

Anda bekerja sebagi pemandu wisata. Anggota kelompok anda berasal dari eropa untuk diantar ke Bali dari Jawa.

 Ketahui segala sesuatu yang akan anda ceritakan anggota turis dari eropa tentang bagaimana berkomunikasi dengan orang Jawa dan Orang Bali secara efektif selama dalam perjalanan tour mereka.

Tuliskan jawaban anda di formulir laporan. Tunjukan kepada pelatih anda untuk dievaluasi dan umpan balik.



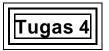
# Dimana hambatan berbahasa ada, upaya-upaya yang dilakukan untuk berkomunikasi melalui gerakan tubuh atau kata-kata yang mudah ke dalam bahasa orang lain.

Anda bekerjasebagai pemandu wisata yang membawa turis dari Inggris ke lokasi pariwisata yang menarik di daerah anda. Anda baru saja menemukan bahwa anda

mempunyai hambatan berbahasa dengan anggota tour anda ketika menunjukan kepada mereka restoran untuk makan siang.

Demonstrasikan cara yang dapat menyelesaikan masalah komunikasi ini dengan menggunakan gerakan tubuh atau kata-kata (bahasa) yang mudah dalam bahasa Inggris.

Minta kepada pelatih anda untuk mengevaluasi kompetensi anda dan umpan balik.



# Memperoleh bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar ketika dibutuhkan.

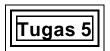
Anda bekerja di sebuah agen travel yang besar yang merencanakan untuk membuka bisnis baru dengan mengadakan perjalanan wisata di Indonesia untuk para turis dari Jepang.

Supervisor anda meminta anda untuk mencari informasi tentang adat-istiadat dan budaya Jepang sehingga perusahaan pemandu wisata dapat mulai mempersiapkan informasi mereka.

- Ketahui bantuan yang anda butuhkan untuk mendapatkan informasi.
- Jelaskan bagaimana anda akan mendapatkan bantuan yang dibutuhkan.

Tuliskan jawaban anda dalam formulir laporan.

Presentasikan kepada pelatih anda untuk evaluasi dan umpan balik



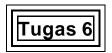
### Memperoleh bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar ketika dibutuhkan.

Anda bekerja di Agen Travel. Anda mengharapkan grup turis dari Eropa Tengah. Grup tersebut meliputi orang Jerman, Italia dan Belanda mereka akan diantarkan oleh ketua tur anda melalui Jawa bulan depan.

- Ketahui cara-cara komunikasi yang benar dengan grup turis ini untuk meyakinkan bahwa komunikasi anda adalah tepat.
- Jelaskan bagaimana anda akan mendapatkaninformasi dari masing-masing sumber berikut ini:
  - Kolega
  - Buku-buku referensi
  - Organisasi Luar
- Demonstrasikan dengan menggunakan bermain peran (role play) dengan anggota grup anda.

Tulis Jawaban anda di formulir Laporan.

Minta pelatih anda untuk mengevaluasi kompetensi anda dan umpan balik.



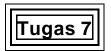
## Mengenali hal-hal yang mungkin menyebabkan konflik atau kesalahpahaman di tempat kerja.

Anda bekerja di agern travel di daerah anda. Seorang pelanggan/tamu dari luar negeri dating ke kanor anda untuk menanyakan tentang harga tiket pesawat ke Bali bulann depan, dengan menggunakan kelas ekonomi. Dia ingin memesan minggu depan, tetapi dia perlu menanyakan kepada suaminya dan keluarganya untuk konfirmasi sebelum memesan.

Kenali kemungkinan wacana tentang kesalahpahaman atau konflik yang potesial karena perbedaan budaya.

Buatlah permainan peran dengan anggota grup anda untuk mendemonstrasikan bagaimana kesalahpahaman ini terjadi.

Mohon kepada pelatih anda untuk mengevaluasi dan memberi umpan balik.



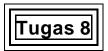
### Kesulitan-kesulitan yang disampaikan kepada oarang-orang yang tepat dan bantuan yang peroleh dari ketua tim.

Anda bekerja di sebuah agen travel di daerah anda.

Klin nada yang digambarakan dalam tugas 6-telah memberikan kepada anad untuk memesan tiket ekonomi untuk bulan depan ke Bali. Anda telah mengkonfirmasikan keberadaan tiket dan telah mengirim surat mengenai jadwal perjalanan dia (klin tersebut) secara detail. Kemudian pada minggu itu anda menerima kunjungan dia yang mengindikasikan bahwa ada kesalahpahaman tentan apa yang diinginkan. Kesalahpahaman ini dikarenakan perbedaan budaya.

- Jelaskan secara detail bagaimana cara anda menyelesaikan masalah ini dengan kepuasan semua pihak.
- Demonstrasikan solusi anda dengan permainan peran (role play).

Mohon kepada pelatih anda untk mengevaluasi kompetensi anda dan umpan balik.



Ketika kesulitan atau kesalahpahaman terjadi, pertimbangkan kemungkinan perbedaan budaya.

Usaha-usaha yang dilakukan untuk menyelesaikan kesalahpahaman dengan mempertimbangkan budaya.

# Hal-hal dan masalah yang disampaikan kepada ketua tim/supervisor yang tepat untuk tindak lanjut.

Anda bekerja sebagai pemandu wisata di Agen trevel di daerah anda.supervisor anda meminta anda untuk membawa grup turis dari airport ke Hotel yang sudah di pesan beberapa bulan yang lalu. Grup tersebut berasal dari Jepang. Anda baru saja mendapatkan kesalahpahaman dengan salah satu anggota grup tentang pemesanan akomodasi yang telah di buat.

- Jelaskan masalah yang mengakbatklan kesalahpahamn karena budaya.
- Bagaimana cara menyelesaikan kesalahpahaman, sehingga anda perlu memperhitungkan perbedaan budaya?
- Jelaskan kapan dan mengapa anda perlu menyampaikan masalah tersebut kepada supervisor anda untuk tindak lanjutnya.

Tulis jawaban anda untuk masing pertanyaan berikut.

Gunakan permainan peran untuk masalah ini dengan anggota grup anda

Mohon kepada supervisor anda untuk mengevaluasi kompetensi anda dan umpan balik.

### Bagian 5 Bagaimana cara menilai unit ini

#### Apa arti Penilaian?

Penilaian adalah proses mengumpulkan bukti dan membuat keputusan tentang kemajuan untuk memenuhi criteria unjuk kerja yang sudah disusun dalam standar kompetensi. Tepatnya, penilaian dilakukan untuk mengetahui apakah kompetensi telah dicapai atau belum.

Penilaian mengidentifikasikan lebih kepada pencapaian prestasi peserta pelatihan/siswa dari pada membandingkan kinerja siswa yang satu dengan yang lain.

#### Apa yang dimaksud dengan kompeten?

Pertanyaannya adalah" apa yang sebetulnya perlu dilakukan oleh seorang karyawan dalam pekerjaannya?" jawabanya itulah yang akan kami sebut sebagai "Kompeten". Menjadi kompeten dalam pekerjaan yang terkait dengan ketrampilan mengimplikasikan bahwa seseorang mampu untuk:

- Menampilkan tingkat ketrampilan yang dapat diterima.
- Menyusun tugas-tugas yang dibutuhkan.
- merespon dan bereaksi terhadap sesuatu yang salahsecara tepat.
- memenuhi perannya dalam ruang lingkup dalam pekerjaannya.
- menerapkan ketrampilan dan pengetahuannya kepada situasi yang baru.

Ketika anda menilai kompetensi ini anda harus mempertimbangkan seluruh persoalan yang tertera di atsa untuk mencerminkan sifat nyata dari pekerjaan tersebut.

#### Mutu para penilai

Unit ini harus dinilai oleh penilai yang bermutu, atau pelatih yang bermutu untuk dapat menilai.

Bagi para penilai yang bermutu, anda adapat memilih metode-metode yang ditawarkan dalam buku panduan ini atau menciptakan metode sendiri. Para penilai harus melihat panduan bukti dalam standar kompetensi sebelum memilih metode penilaian.

Halaman-halaman berikut akan menggunakan metode-metode yang dapat dipakai untuk menilai kompetensi ini. Cara penilaian yang ditawarkan telah didesain khusus untuk tiap elemen, kriteria kinerja dan ketrampilan serta pengetahuan sebagai dasar mendapatkan kompetensi ketrampilan yang dimaksud.

Hasil dari penilaian yang sukses harus mengindikasikan pengetauan dan pengertian yang cukup dan relevan agar dapat menyipulkan arti kompetensi tersebut.

Hal ini tidaklah pantas untuk memberikan nilai angka sebagai tanda lulus, karena 30 % yang dianggap salah dari seorang calon mungkin merupakan bagian terpenting dari kompetensi iswa bersangkutan. Maka dari itu lebih baik menilai siswa dengan kata kompeten atau kompetensi yang harus dicapai.

#### Pengakuan kompetensi terakhir

Suatu system penilaian nasional yang terpadu menyediakan sebuah penghargaan untuk sebuah kompetensi terbaru, tanpa mengindahkan dimana kompetensi tersebut diperoleh.Penilaian menunjukan bahwa seeorang dapat mencapai kompetensi dengan cara ayang bervariasi termasuk kualifikasi sebelumnya atau pembelajaran informal

Penghargaan kompetensi terakhir akan mengumpulkan bukti untuk menilai seseorang terhadap standar kompetensi untuk menentukan apakah orang tersebut telah mencapai kompetensi yang dibutuhkan untuk suatu pekerjaan atau bagi sustu kualifikasi formal.

#### **Penilaian**

### Penilaian yang disarankan untuk Bekerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Berbeda.

#### Metode-metode pengumpulan bukti yang disarankan

Penilaian praktek demonstrasi di tempat kerja mungkin mencakup observasi siswa/peserta:

- Interaksi dengan kolega dan pelanggan dari latarbelakang yang berbeda
- Menangani kesulitan dalam situasi budaya silang antar perorangan

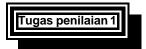
#### Keterangan pihak ketiga/bukti dokumentasi dapat diperoleh dari:

- Laporan pelanggan (tertulis atau lisan)
- Rincin pelatihan sebelumnya, pengalaman kerja
- Laporan kawan atau supervisor (tertulis atau lisan)

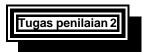
Dalam penilaian diluar kerja, aktivitas simulasi dapat digunakan untuk memberikan kepada siswa untuk memberikan bukti ketrampilan melalui praktek demanstrasi:

- Permainan peran untuk mendemonstrasikan komunikasi antar budaya silang yang tepat.
- Permainan peran memberikan kesempatan kepada calon untuk merespon masalah tertentu budaya-silang di tempat kerja.

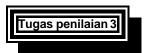
#### Contoh Role Play, studi kasus, Proyek-proyek



Perusahaan anda memulaia kampanye mempromosikan untuk menarik banyak pelanggan/tamu dari berbagai kelompok tertentu. Carilah tentang pelayanan umum dan pilihan produk dari kelompok tersebut dan kerjakan bagaimana anda menyusun gaya pelayanan anda untuk memenuhi kebutuhan mereka. Tunjukan penemuan anda baik secara verbal ataupun laporan yang jelas.



Anda di dekati oleh turis luar negeri yang menanyakan petunjuk arah ke lokasi pariwisata local yang menarik. Dia berbicara bahasa Indonesia tidak lancar. Bagaimana cara mengatasi situasi tersebut?



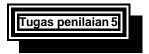
Pilihlah sesuatu yang ritual dari buaya anda (Menikah, ulang tahun atau pertandingan sepak bola) dan jelaskan hal ritual tersebut dari perspektif orang yang tidak mengenal ritual tersebut sama sekali.apa yang membuat latihan ini mengajari anda tentang kepedulian budaya?



Teliti bebrpa informasi tentang budaya etnis local orang Indonesia dan sejarah atau masalah actual yang berkaitan dengan etnis orang Indonesia. Tunjukan penemuan anda secar verbal atau dalam laporan yang jelas.

#### Pertanyaan sebaiknya terokus pada:

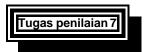
#### Pengetahuan pendukung



Bagaimana cara anda mendefinisikan kepedulian budaya?



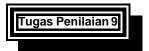
Mengapa kepedulian budaya itu penting dalam Pariwisata dan Industri?



Bagaimana budaya dapat mempengaruhi kehidupan kita?



Apa bahayanya orang yang kolot?



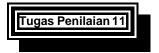
Tentukan ciri umum dari dua grup pelanggan dari luar negeri yang dapat diterapkan di tempat kerja anda.

#### Organisasi dan perencanaan



Apa arti kesehatan. Keamanan dan pengamanan bahaya yang diterapkan di tempatkerja anda ketika anda sangat sibuk?

#### Komunikasi dengan orang lain



Apa yang harus anda lakukan ketika berkomunikasi dengan orang yng berkomunikasi dengan bahasa yang berbeda?



Apa perbedaan komunikasi verbal and non-verbal antara orang dari budaya yang berbeda?

#### Penyelesaian masalah



Apa yang anda lakukan bila perilaku seseorang dari grup budaya yang berbeda sungguh sangat menjengkelkan anda?



Mengapa kesalahpahaman dalam budaya silang terjadi dan bagaimana anda mengidentifikasi perbedaan budaya silang?

#### Kesehatan dan keamanan



Jelaskan situasi dimana perbedaan budaya mungkin berakibat bagi kesehatan dan keamanan

Ceklist yang disarankan bagi per	nilai	
Bekerja di Lingkungan Sosial yang Berbeda		
Nama calon: nama penilai:		
Apakah calon telah memberikan bukti yang cukup yang menunjukan bahwa dia dapat:	g Catatan	
Terapkan ketrampilan dan pengetahuan yang secara l mempunyai kaitan dengan unit lain:	khusus	
<ul> <li>Unit mendukung penampilan yang efektif di se yang lain.</li> </ul>	emua unit	
Mendemonstrasikan pengetahuan:		
<ul> <li>Jelaskan prinsip-prinsip yang mendukung kepe budaya.</li> </ul>	edulian	
<ul> <li>Jelaskan kelompok budaya yang berbeda dalam masyarakat Indonesia.</li> </ul>	1	
<ul> <li>Kenali aspek-aspek kunci tentang budaya Indo</li> </ul>	nesia.	
<ul> <li>Jelaskan ciri-cir berbagai kelompok turis inter (yang sesuai dengan sector/tempat kerja sesed</li> </ul>		
<ul> <li>Susun prinsip-prinsip kesempatan berusaha ya seimbang dan antoi diskrimansi seperti yang d terhadap seseorang di tempatkerja.</li> </ul>		
Tunjukan ketrampilan tehnis/prosedur terhadap stand dibutuhkan sebuah industri, termasuk penggunaan be peraatan yang benar:		
<ul> <li>Tidak dapat diterapkan untuk unit ini tetapi pe harus terpadu dengan penampilan ketrampilan</li> </ul>		
Rencana dan mengatur aktivitas secara efektif:		
<ul> <li>Komunikasi dengan orang yang berbicara deng bahasa dalam situasi yang mendesak.</li> </ul>	an lain	
Bekerja dan komunikasi dengan kolega dan pelangga	n:	
<ul> <li>Perlakukan pelanggan dan kolega dari kelompo yang berbeda dengan hormat dan kepekaan.</li> </ul>	k budaya	
<ul> <li>Pertimbangkan perbedaan budaya baik dengan komunikasi verbal atau non verbal.</li> </ul>		
<ul> <li>Gunakan gerakan tubuh yang tepat atau kat-k mudah dalam bahasa orang lain dimana terdap hambatan berbahasa.</li> </ul>		
<ul> <li>Dapatkan bantuan dalam komunikasi budaya-s orang lain, organisasi atau referensi ketika dib</li> </ul>		

Tanggapi masalah-masalah yang terjadi dalam aktivitas kerja :	
<ul> <li>Kenali hal-hal yang menyebabkan konflik atau kesalahpahaman di tempat kerja.</li> </ul>	
<ul> <li>Kenali perbedaan budaya yang menyebabkan kesulitan atau kesalahpahaman.</li> </ul>	
<ul> <li>Cari penyeleaian yang lain, pertimbangkan budaya.</li> </ul>	
<ul> <li>Carilah bantuan dari ketua tim yang berkitan dengan kesulitan budaya silang.</li> </ul>	
Padukan prosedur kesehatan, keamana dan pengamanan:	
<ul> <li>Kenali situasi dimana perbedaan budaya mungkin mempunyai implikasi kesehatan dan keamanan di tempat keja.</li> </ul>	

### Lembar Penilaian Kompetensi

**Unit: PARUJPPKU02C** 

### Bekerja di Lingkungan Sosial yang Berbeda

Nama siswa/peserta:			
Nama penilai:			
Siswa dinilai dengan:	Kompeten		
	Kompetensi tercapai		
Umpan balik untuk siswa			
Tanda tangan			
Siswa telah diberi tahu mengenai hasil penilaian dan alas an-alasan atas putusan yang telah diberikan.	Tanda tangan penilair:		
	Tanggal :		
Saya telah diberi tahukan mengenai hasil	Tanda tangan siswa:		
penilaian dengan segala alasannya			
	Tanggal ;		