

Mengumpulkan dan Mempresentasikan Informasi

Kode Unit: PARUJPUAU03C

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 kontribusi 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



Tim pelaksana proyek mengucapkan terimakasih kepada orang-orang berikut ini atas masukannya yang berharga dalam penulisan dan penyusunan material ini:

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	Nurrohmat
Diksa Kuntara, SE	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 Udjiyanto
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	Pendahuluan	1
2	Panduan untuk Pengajar	6
3	Standar Kompetensi	10
4A	Rencana Isi	13
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	17
4C	Materi Pendukung Bagi Pengajar	21
5	Cara Menilai Unit Ini	36

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

Level	Berdasarkan Kemampuan menulis/huruf
1	Kemampuan menginterpretasi dan membuat teks dasar. Kemampuan terbatas untuk menyatukan informasi supaya memperoleh makna.

Level	Berdasarkan Kemampuan menulis/huruf
1	Kemampuan menggunakan simbol-simbol dasar diagram dan istilah matematika dalam konteks yang sudah dikenal dan yang tidak dikenal dan bisa berkomunikasi secara matematis.

Bagian 1 Pengantar Panduan

Selamat datang di panduan ini.

Panduan ini menggunakan sistem kompetensi-berbasis pelatihan untuk mengajar keterampilan-keterampilan di tempat kerja. Pengajaran berdasarkan standar kompetensi yang merupakan pernyataan yang telah disetujui secara nasional untuk keterampilan, sikap dan pengetahuan yang di perlukan untuk satu pekerjaan yang khusus. Penekanan utama berdasarkan apa yang dapat dilakukan seseorang sebagai hasil pelatihan. Salah satu ciri penting dari pelatihan berdasarkan kompetensi adalah memfokuskan pelatihan terhadap setiap individu untuk pekerjaan – pekerjaan nyata dalam tempat kerja.

Panduan ini akan menolong anda untuk mengajar menyediakan aktivitas – aktivitas yang berpusat pada siswa dan nilai standar kompetensi yang sejalan dengan judul Mengumpulkan dan Mempresentasikan Informasi Panduan ini melibatkan beberapa keterampilan, pengetahuan dan sikap yang di tuntutan untuk sumber dan penyampaian informasi dalam merespon dan mengidentifikasi kebutuhan. Penyampiannya bisa secara langsung(verbal) ataupun tidak langsung (tulisan). Pengembangan yang lebih kompleks atau laporan strategi ada pada unit PARUJPUAU04C Menyiapkan Dokumen Bisnis.

Unit ini erat hubungannya dengan unit-unit pemanduan lainnya Kombinasi penilaian ini berhubungan dengan beberapa unit seperti:

- PARUJPPKU05C Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata.
- PARUJPFPG01C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata.
- PARUJPFPG02C Mendapatkan dan menginterpretasikan Informasi Produk.

Ketelitian harus dilakukan di dalam meningkatkan pelatihan untuk menemukan permintaan – permintaan dalam unit ini. Untuk pelatihan awal, organisasi harus menyediakan pelatihan, yang diambil dari konteks industri bukan dari konteks pribadi. Untuk penyampaian sektor khusus, pelatihan harus betailored untuk mengetahui kebutuhan sektor tersebut.

Para pelatih sebaiknya menyusun seksi-seksi mereka menurut :

- Kebutuhan siswa
- Yang dibutuhkan organisasi
- Waktu yang tersedia bagi pelatihan
- Situasi pelatihan

Strategi penyampaian telah disediakan untuk para pelatih. Isi yang diusulkan memberi indikasi tentang kebutuhan yang perlu diajarkan dalam program ini agar dapat memenuhi standar kompetensi.

Strategi penyampaian yang akan digunakan dan cara penilaian yang tersedia dalam unit ini tidak berlaku mutlak dan setidaknya digunakan sebagai pedoman saja. Pelatih didorong untuk memakai pengetahuan industri mereka, serta pengalaman mereka.

Definisi

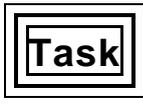
Dalam materi pengajaran, individu yang ingin mencapai kompetensi disebut sebagai siswa. Dalam situasi pelatihan Anda sendiri, orang ini dapat saja dianggap sebagai murid, orang yang ingin belajar, atau peserta.

Diperlukan berapa lama untuk mencapai keberhasilan standar kompetensi

Menurut Kompetensi berbasiskan Latihan (CBT) ini, harus berfokus kepada pencapaian kompetensi, tidak sekedar untuk memenuhi kebutuhan. waktu tertentu, karena yang dibutuhkan setiap siswa untuk mencapai kemampuan tertentu akan berbeda-beda.

Simbol-simbol

Terdapat berbagai simbol dalam paket pelatihan ini, agar pelatih memahami maksudnya, maka arti masing-masing simbol akan dijabarkan di bawah ini.

Simbol	Arti
	Handout = Lembaran untuk para siswa
	Overhead Transparency = Lembaran transparansi (Lembaran transparansi yang dapat digunakan dengan alat Overhead Proyektor, tapi informasi ini juga dapat ditulis di atas pada 'flipchart' yang disediakan untuk pelatih bila alat OHP tidak ada).
	Assessment Task = Lembaran Kerja Siswa yang harus diselesaikan oleh siswa dan diberikan penilaian
	Task or Activity = Lembaran Tugas yang harus diselesaikan oleh para siswa

Daftar Istilah

Access and Equity = Dapat diikuti segala golongan

Pelatihan ini dapat diikuti segala golongan tanpa melihat umur, jenis kelamin, sosial budaya, agama ataupun latar belakang pendidikan.

Assessment - Evaluasi

Proses formal yang memastikan bahwa pelatihan yang diadakan memenuhi syarat standar yang ditentukan/dibutuhkan oleh sektor industri ini. Proses ini dilakukan oleh seorang penilai yang sudah pakar dalam hal mengevaluasi bidang-bidang seperti ini secara nasional dalam struktur yang telah disetujui.

Competent = Kompeten/Mampu

Mampu melakukan pekerjaan dan memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan secara efektif di tempat kerja, berdasarkan standar-standar yang telah disetujui.

Competency-Based Training = Pelatihan Berdasarkan kompetensi

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

Critical Aspects of Assessment = Aspek penting dari sebuah evaluasi/penilaian

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

Context of Assessment = Kontek Penilaian/Evaluasi

Menerangkan dimana, bagaimana dan dengan metode apa evaluasi harus terjadi.

Elements = elemen-elemen

Keterampilan-keterampilan yang akhirnya akan membentuk sebuah unit kompetensi

Evidence Guide = panduan/pedoma

Pedoman bagaimana sebuah unit dapat dievaluasi

Fair = adil

Tidak akan mengecewakan beberapa kandidat/siswa tertentu

Flexible = Fleksibel (mudah disesuaikan)

Diakui bahwa cara mengajar dan mengevaluasi kinerja berdasarkan sistem kompetensi tak dapat dilakukan hanya dengan satu pendekatan saja.

Formative Assessment = Evaluasi Formatif

Evaluasi yang dilakukan sewaktu-waktu selama pelatihan. Evaluasi semacam ini menolong para siswa untuk memastikan bahwa seluruh proses belajar memang sudah/sedang terjadi, evaluasi semacam ini juga dapat memberi umpan balik pada siswa atas kemajuan pelajaran/pelatihan.

Key Ability = Kemampuan Kunci

Kemampuan yang mendasari segala macam kinerja. Yang dimaksud dengan kinerja tersebut adalah mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisasi ide-ide serta informasi, mengkomunikasikan ide dan informasi, merencanakan dan mengorganisir aktifitas, bekerjasama dengan orang lain dalam kelompok, memecah persoalan, menggunakan teknologi, menggunakan ide-ide dan teknik matematika.

Kemampuan semacam ini dinilai pada tingkat-tingkat berbeda sebagai berikut:

Tingkat kemampuan yang harus dilakukan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas – tugas rutin dalam prosedur yang sudah ditentukan tapi masih sering harus dibimbing oleh pelatih/penyedia
2	Dapat melakukan tugas-tugas dengan arti lebih luas dan kompleks dengan peningkatan otonomi dengan cara berkerja sendiri. Penyedia hanya akan memeriksa saat tugas diselesaikan siswa
3	Dapat melakukan aktifitas-aktifitas kompleks/sulit dan aktifitas non-rutin, memotifasi diri sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain

Linkages to Other Units = Hubungan dengan unit-unit lain

Menerangkan peran unit dan tempat dalam satu set kompetensi penuh yang telah ditentukan oleh industri bersangkutan. Memberi pedoman unit-unit mana yang telah dapat dievaluasi.

National Competency Standards = Standar kompetensi nasional

Pernyataan yang telah disetujui secara nasional tentang keterampilan dan pengetahuan bahwa manusia perlu berkerja dan bahwa standar kinerja seseorang memang dibutuhkan.

Performance Criteria = Kreteria unjuk kerja

Kriteria unjuk kerja dipakai untuk menilai apakah seseorang telah mencapai satu unit Kompetensi.

Qualified Assessor = Penilai yang memenuhi syarat

Seseorang yang memang memenuhi syarat untuk menjadi penilai.

Range of Variables = deretan variabel

Deretan rincian berbagai konteks yang dapat diterapkan pada unit tertentu.

Reliable = Dapat dipercaya

Memakai metode-metode 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 = Sandarisasi dan lembaga sertifikasi

Departemen tenaga kerja telah memberikan kekuasaan kepada ASITA

(Assciation Of Indonesian Travel Agents) dan perhimbauan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) untuk mendirikan sebuah badan atau institut untuk Sandarisasi dan Sertifikasi kompetensi untuk para pekerja Indonesia dalam industri pariwisata dari industri jasa dan keramah- tamahan. Institut ini akan mengembangkan standar kompetensi dan sistim informasi untuk kompetensi terhadap kompetensi-kompetensi standar dan sertifikat, akan juga melakukan ujian serta sertifikasi terhadap kompetensi para pekerja Indonesia di bidang industri ini.

Summative Assessment = Penilaian Sumatif

Penilaian yang akan dilakukan setelah siswa menyelesaikan pelatihan satu unit kompetensi untuk memastikan bahwa siswa telah mencapai satu Kreteria Unjuk Kerja yang diinginkan.

Underpinning Skills and Knowledge = Keterampilan dan Pengetahuan penunjang

Menerangkan keterampilan dan pengetahuan apa yang diperlukan untuk menjadi kompeten pada satu tingkat tertentu

Unit descriptor = Penjabaran Unit

Penerangan secara umum tentang standar kompetensi.

Valid = Berlaku

Keputusan pada fakta dan Kreteria yang sama akan menghasilkan hasil penilaian yang sama walaupun penilai- penilainya berbeda.

Bagian 2 Panduan untuk Pengajar/Pelatih

Deretan aktifitas pelatihan yang telah diusulkan untuk menyampaikan kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- Tugas-tugas praktis
- Proyek-proyek dan tugas
- Studi kasus
- Ceramah/kuliah
- Video and referensi
- Aktifitas kelompok/tugas kelompok
- Permainan peran dan simulasi.

Sebaiknya para pelatih dapat memilih strategi-strategi yang pantas untuk kompetensi yang diajarkan, situasi dan kebutuhan yang diperlukan siswa. Misalnya, bila tidak dapat melakukan praktek kerja nyata, maka simulasi yang berbeda-beda dan juga permainan peran dalam pengajaran juga dapat dilakukan untuk menggantikannya.

Peran Pelatih/Pengajar

Salah satu peran pelatih adalah memastikan adanya pelayanan standar tinggi melalui pelatihan yang efektif.

Untuk memastikan apakah diri Anda siap untuk mengajar dan bekerja sebagai pelatih kompetensi terhadap siswa-siswa/peserta pelatihan, sebaiknya menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

- Seberapa percaya dirikah Anda tentang pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengajar setiap elemen pada paket pelatihan ini?
- Apa ada informasi atau peraturan baru yang perlu Anda ketahui sebelum mulai dengan pengajaran Anda?
- Apa Anda cukup percaya diri untuk mendemonstrasikan tugas-tugas praktis dalam paket program ini?
- Apakah Anda dapat menjelaskan dengan seksama tentang pengetahuan-pengetahuan yang menjadi dasar utama pelatihan standar kompetensi yang akan dibutuhkan para siswa agar mereka dapat melakukan tugas mereka dengan baik?
- Apa pengetahuan Anda cukup untuk mengetahui ruang lingkup situasi industri yang dapat diterapkan oleh kompetensi?
- Apa Anda sadar sejauh mana ketrampilan bahasa, pengetahuan membaca dan menghitung yang harus didemonstrasikan para siswa saat mengikuti pelatihan standar kompetensi?
- Apa sudah Anda perkirakan tentang apa saja yang harus diterobos dan isu persamaan hak apa saja yang harus direncanakan dalam mengajar program pelatihan ini?

Regulations = Peraturan-Peraturan

Sebaiknya pengajar mengetahui dan sadar bahwa terdapat beberapa peraturan-peraturan dan pedoman yang berdampak pada program yang akan dilakukan secara operasional, dan memastikan bahwa siswa-siswa Anda mematuhi.

Alat/Media pengajaran yang dibutuhkan untuk mengajar kompetensi ini.

Fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan untuk Mengajar Teori

Tempat/Ruang kelas untuk mengajar siswa, papan tulis, overhead projector, layar overhead projector, flip chart, kertas untuk flip chart.

Kebutuhan khusus Untuk Mengajar:

Tidak ada.

Sumber Informasi diperoleh dari :

Sumber dari informasi juga dapat terdiri dari kategori tersebut dibawah ini:

Travel Indonesia Magazine

Publisher: PT. Travia Duta

Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006

Fax: (62 21) 38406143

Kontak-kontak penting secara rinci untuk asosiasi-asosiasi yang berhubungan dengan industri ini seperti:

Asosiasi Pengajar- PPPG

Jl.Raya Parung KM.22-23 Bojongsari, Sawangan – Bogor

Telp: (021) 7431271

Asosiasi obyek wisata seluruh Indonesia (PUTRI)

Gedung Sasana Griya

A 15 Lt II

Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta

Telp: (021)- 8401-719

Fax: (021)-8400-709

Asosiasi Biro Perjalanan Wisata Indonesia (ASITA)

Komp Golden Plaza Blok A/30

Jl RS Fatmawati No 15, Jakarta

Telp: (021)-7590-0094-95

Fax: (021)-7507-537

Society of Indonesian Professional Conference Organisers (SIPCO)

(Yayasan Organisator Konperensi Profesional Indonesia)

Setia Travel

Jl H.Anshari No 33 B Jakarta

Telp: (021)-2313-669

Fax: (021)-6386-4182

Indonesia Congress and Convention Association INCCA
(Asosiasi Kongres dan Konfensi Indonesia)

Hotel Wisata

Arcade 13A, Jakarta

Telp: (021)-3140-982

Fax: (021)-334-470

Indonesian Guides Association (HPI)

(Himpunan Pramuwisata Indonesia)

Ade Sumatri

Telp: (021)-9133-921

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

Situs Internet:

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>

GreenNet-

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

Internet World Travel Guide

<http://www.iwtg.com>

Planet Earth Home Page-

<http://www.planeteearth.net/info.html>

Tourism Training Australia

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/>

Andapun dapat menambah daftar Anda sendiri untuk sumber-sumber penting yang berhubungan dengan pelatihan program kompetensi ini.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Perlunya meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan Anda sendiri

Karena situasi industri ini yang sering berubah, sebaiknya para pengajar lebih sering meninjau kembali dan memperbarui sumber-sumber materi pengajaran dan tetap memelihara pengetahuannya tentang apa saja yang dilakukan di industri pariwisata saat ini.

Bagian 3 Standar Kompetensi

Gunakan bagian ini untuk:

- Mengetahui apa yang harus dilakukan para siswa
- Mengetahui apa yang telah dilakukan para siswa
- Memantau perkembangan para siswa
- Memastikan bahwa anda sebagai pelatih, telah mencakup seluruh kriteria unjuk kerja dan elemen-elemennya dalam pelatihan ini
- Memastikan bahwa anda sebagai pelatih, telah mencakup seluruh kriteria unjuk kerja dan elemen-elemennya bila mengevaluasi tugas siswa.

Judul Unit

Mengumpulkan dan Mempresentasikan Informasi

Penjabaran Unit

Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang dituntut untuk mengumpulkan dan mempresentasikan informasi sebagai respon untuk mengenali kebutuhan. Presentasi bisa berupa tulisan / lisan. Pengembangan lebih kompleks / strategi laporan tercakup dalam unit PARUJPUAU04C Menyiapkan Dokumen Bisnis.

Elemen	Kriteria Unjuk Kerja
01 Menemukan Informasi	<p>1.1 Ruang lingkup sumber-sumber informasi yang akurat dan sesuai dengan keadaan sekarang diidentifikasi secara tepat.</p> <p>1.2 Sumber-sumber informasi didapat dan dinilai secara relevan dan dapat dipakai.</p> <p>1.3 Informasi didapatkan / dihasilkan sesuai dengan batas waktu.</p>
02 Mempersiapkan dan mempresentasikan informasi	<p>2.1. Informasi dicek ulang dan dipilih berdasarkan kebutuhan khusus.</p> <p>2.2 Jika memungkinkan, kalimat dibuat meliputi semua informasi secara tepat.</p> <p>2.3 Ketika mempresentasikan, ruang lingkup informasi disediakan / disampaikan secara jelas dan tata cara yang singkat.</p> <p>2.4 Informasi disampaikan secara professional sesuai dengan keadaan sekitar.</p> <p>2.5 Informasi dibuat agar cocok untuk orang yang tepat sesuai batas waktu.</p>

Variabel Situasi / Konteks

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata.

Sumber informasi bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- Informasi dari penyedia barang.
- Informasi dari departemen lain dalam perusahaan.
- Penelitian untuk servis kepada pelanggan.
- Informasi dalam sistem tempat kerja baru.

Pedoman untuk Bukti Kemampuan

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut:

- Kemampuan penelitian dasar.
- Mengenali kesediaan informasi.
- Tehnik bertanya untuk mendapatkan informasi.
- Mencatat.
- Memilih dan memproses informasi.
- Kemampuan komunikasi lisan dan tertulis sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

Pelaksanaan Penilaian:

Unit ini bisa dinilai pada saat maupun di luar pekerjaan. Penilaian hendaknya mencakup demonstrasi praktis serta metode-metode mengukur pengetahuan yang dikuasai.

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian:

Carilah:

- Kemampuan untuk menemukan, mengkaji ulang dan mempresentasikan informasi sesuai topik sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

Kaitan dengan Unit lain:

Ini adalah unit inti yang memerlukan pelaksanaan yang efektif pada semua unit lain.

Kombinasi penilaian / pelatihan disarankan dengan unit:

- PARUJPPKU05C Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Industri Pariwisata.
- PARUJPFPG01C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Daerah Tujuan Wisata.
- PARUJPFPG02C Mendapatkan dan menginterpretasikan Informasi Produk.

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

Kemampuan kunci pada unit ini	Tingkatan
Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
Merancang dan mengorganisir aktifitas	1
Bekerja dengan orang lain dan bekerjasama dalam team	-
Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
Memecahkan masalah	1
Menggunakan teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Bagian 4 Strategi Penyampaian

A Isi perencanaan

Catatan: Dalam menyampaikan materi di bawah ini, para pelatih, siswa dan para penilai harus benar-benar mengikuti isi standar kompetensi secara rinci.

1.1 Ruang lingkup sumber-sumber informasi yang akurat dan sesuai dengan keadaan sekarang diidentifikasi secara tepat.

Variabel Situasi / Konteks

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata.

Sumber informasi bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- Informasi dari penyedia barang.
- Informasi dari departemen lain dalam perusahaan.
- Penelitian untuk servis kepada pelanggan.
- Informasi dalam sistem tempat kerja baru.

Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

- Kemampuan penelitian dasar.
- Mengenali kesediaan informasi.

Aspek Kritis / Penting untuk Penilaian. Carilah - :

- Kemampuan untuk menemukan, mengkaji ulang dan mempresentasikan informasi sesuai topik sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

1.2 Sumber-sumber informasi didapat dan dinilai secara relevan dan dapat dipakai.

Variabel Situasi / Konteks

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata.

Sumber informasi bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- Informasi dari penyedia barang.
- Informasi dari departemen lain dalam perusahaan.
- Penelitian untuk servis kepada pelanggan.
- Informasi dalam sistem tempat kerja baru.

Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

- Kemampuan penelitian dasar.
- Mengenali kesediaan informasi.
- Tehnik bertanya untuk mendapatkan informasi.
- Memilih dan memproses informasi

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :

- Kemampuan untuk menemukan, mengkaji ulang dan mempresentasikan informasi sesuai topik sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

1.3 Informasi didapatkan / dihasilkan sesuai dengan batas waktu.

Variabel Situasi / Konteks

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata.

Sumber informasi bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- Informasi dari penyedia barang.
- Informasi dari departemen lain dalam perusahaan.
- Penelitian untuk servis kepada pelanggan.
- Informasi dalam sistem tempat kerja baru.

Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

- Kemampuan penelitian dasar.
- Mengenali kesediaan informasi.
- Teknik bertanya untuk mendapatkan informasi.
- Memilih dan memproses informasi

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :

- Kemampuan untuk menemukan, mengkaji ulang dan mempresentasikan informasi sesuai topik sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

2.1 Informasi dicek ulang dan dipilih berdasarkan kebutuhan khusus.

Variabel Situasi / Konteks

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata.

Sumber informasi bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- Informasi dari penyedia barang.
- Informasi dari departemen lain dalam perusahaan.
- Penelitian untuk servis kepada pelanggan.
- Informasi dalam sistem tempat kerja baru.

Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

- Kemampuan penelitian dasar.

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :

- Kemampuan untuk menemukan, mengkaji ulang dan mempresentasikan informasi sesuai topik sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

2.2 Jika memungkinkan, kalimat dibuat meliputi semua informasi secara tepat.

Variabel Situasi / Konteks

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata.

Sumber informasi bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- Penelitian untuk servis kepada pelanggan.

Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus Dikuasai:

- Mencatat.
- Memilih dan memproses informasi.
- Kemampuan komunikasi lisan dan tertulis sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :

- Kemampuan untuk menemukan, mengkaji ulang dan mempresentasikan informasi sesuai topik sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

2.3 Ketika mempresentasikan, ruang lingkup informasi disediakan / disampaikan secara jelas dan tata cara yang singkat

Variabel Situasi / Konteks

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata.

Sumber informasi bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- Penelitian untuk servis kepada pelanggan.

Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus Dikuasai:

- Kemampuan komunikasi lisan dan tertulis sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :

- Kemampuan untuk menemukan, mengkaji ulang dan mempresentasikan informasi sesuai topik sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

2.4 Informasi disampaikan secara professional sesuai dengan keadaan sekitar

Variabel Situasi / Konteks

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata.

Sumber informasi bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- Penelitian untuk servis kepada pelanggan.

Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus Dikuasai:

- Kemampuan komunikasi lisan dan tertulis sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :

- Kemampuan untuk menemukan, mengkaji ulang dan mempresentasikan informasi sesuai topik sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

2.5 Informasi dibuat agar cocok untuk orang yang tepat sesuai batas waktu.

Variabel Situasi / Konteks

Unit ini berlaku untuk sektor – sektor industri pariwisata.

Sumber informasi bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- Penelitian untuk servis kepada pelanggan.

Pengetahuan dan Keterampilan Yang Harus dikuasai:

- Kemampuan komunikasi lisan dan tertulis sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :

- Kemampuan untuk menemukan, mengkaji ulang dan mempresentasikan informasi sesuai topik sehubungan dengan pengalaman secara umum dan keahlian secara individual.

B Cara Mengajar Standar Kompetensi

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

Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa	Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa
<p>1.1 Penemuan atau penggunaan sumber-sumber informasi baru dan akurat perlu diidentifikasi dan dikoreksi.</p> <p>Catatan: Mengacu pada isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang tepat ▪ Ketrampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek penting penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih mencatat sumber utama dari informasi</p> <p>OHT 1 HO 2</p> <p>Siswa melengkapi latihan 1.</p> <p>Latihan 1</p> <p>Pelatih memimpin diskusi dari penemuan-penemuan dan menyiapkan latihan berikutnya.</p>
<p>1.2 Sumber-sumber informasi perlu di akses dan dinilai (ditafsirkan) untuk relevansi dan digunakan.</p> <p>Catatan: Mengacu pada isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang tepat ▪ Ketrampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek penting penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan perbedaan sumber-sumber informasi yang mungkin digunakan dalam tempat kerja.</p> <p>OHT 2,3,4 HO 3,4,5</p> <p>Siswa melengkapi latihan 2.</p> <p>Latihan 2</p> <p>Pelatih memimpin diskusi dari penemuan-penemuan, dan menyoroti sumber-sumber dari variabel yang luas.</p>

<p>Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa</p>	<p>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa</p>
<p>1.3 Informasi harus diperoleh dan didesain dengan waktu yang disepakati</p> <p>Catatan: Mengacu pada isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang tepat ▪ Ketrampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek penting penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menerangkan pentingnya mendapatkan informasi dengan waktu yang disepakati</p> <p>OHT 5 HO 6</p> <p>Siswa melengkapi latihan 3</p> <p>Latihan 3</p> <p>Pelatih memimpin diskusi, menyoroti apa yang terjadi jika waktu yang telah disepakati tidak berjalan.</p>
<p>2.1 Informasi harus ditinjau dan diseleksi untuk memenuhi kebutuhan</p> <p>Catatan: Mengacu pada isi perencanaan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang tepat ▪ Ketrampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek penting penilaian yang tepat. 	<p>Pelatih menjelaskan bagaimana cara memilah informasi yang selektif dan bagaimana caranya membedakan pelanggan</p> <p>OHT 6 HO 7</p> <p>Siswa melengkapi latihan 4.</p> <p>Latihan 4</p>
<p>2.2 Apabila tepat, text dibuat untuk memasikan semua informasi yang tepat.</p> <p>Catatan: Mengacu pada isi perencanaan untuk:</p>	<p>Pelatih menerangkan konsep informasi secara garis besar dahulu dan meyakinkan bahwa semua informasi sudah lengkap/tercantum.</p> <p>OHT 7 HO 8</p> <p>Siswa melengkapi latihan 5.</p>

<p>Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa</p>	<p>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang tepat ▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek penting penilaian yang tepat. 	<div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;">Latihan 5</div> <p>Pelatih mendiskusikan hasil dan memberikan umpan balik dalam sebuah bagan.</p>
<p>2.3 Kapan digunakan, deretan informasi menyediakan tentang struktur dan dijelaskan dengan jelas dan singkat.</p> <p>Catatan: Mengacu pada isi perencanaan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang tepat ▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek penting penilaian yang tetap. 	<p>Pelatih menyusun cara-cara penyampaian informasi, saran-saran untuk setiap informasi serta menekankan kepada kebutuhan untuk kejelasan dan konsisten.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">OHT 8</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">HO 9</div> </div> <p>Siswa melengkapi latihan 6.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;">Latihan 6</div> <p>Pelatihan memberikan umpan balik.</p>
<p>2.4 Informasi harus disampaikan secara profesional serta tempat dengan keadaan.</p> <p>Catatan: Mengacu pada isi perencanaan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang tepat ▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek penting penilaian yang tetap. 	<p>Pelatihan menjelaskan faktor-faktor untuk dinilai ketika dan menyiapkan profesional presentasi untuk laporan.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">OHT 9</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">HO 10</div> </div> <p>Siswa melengkapi latihan 7.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;">Latihan 7</div> <p>Pelatih memberikan umpan balik dan mendiskusikan permasalahan yang timbul.</p>
<p>2.5 Informasi dibuat oleh orang yang tepat</p>	<p>Pelatih menyampaikan informasi yang dimaksud untuk melangkah ke variabel berikutnya.</p>

<p>Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa dengan rancangan waktu yang disepakati.</p>	<p>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa</p>
<p>Waktu yang disepakati</p> <p>Catatan: Mengacu pada isi perencanaan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang tepat ▪ Keterampilan dan pengetahuan penunjang yang tepat ▪ Aspek penting penilaian yang tetap. 	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">OHT 10</div> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;">HO 11</div> </div> <p>Siswa melengkapi latihan 8.</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px 0;">Latihan 8</div> <p>Pelatih menyiapkan umpan balik dan pemimpin diskusi tentang penyampaian informasi secara cepat dan tepat.</p>

C Materi Penunjang Guru

(Transparasi dan lembaran siswa dan sebagainya)



Lembaran Penilaian Siswa

(Keterampilan dan penyampaian informasi)

Mengumpulkan dan Mempresentasikan Informasi

Nama siswa:

Kelompok:.....

1. Mengidentifikasi keterampilan-keterampilan yang diperlukan sebagai sumber informasi tentang area disekitar kita.
2. Jelaskan bagaimana anda akan mengidentifikasinkebutuhan informasi untuk menindak lanjuti topik yang diberi
3. Gunakan tehnik tanya jawab untuk mendapatakan informasi sesuai dengan topik yang anda ajarkan.
4. Gunakan dan jelaskan mengapa catatan adalah sangat penting dalam proses pencapaian sumber-sumber informasi.
5. Tulis tentang informasi baru (saat ini yang rewlevan untuk perjalan dan industri pariwisata diwilayah sekitar kita.
6. Siapakan dan sampaikan pembicaraan singkat tentang informasi yang relevan untuk perjalan dan industri pariwisata di wilayah sekitar anda.

Menemukan Informasi

Sumber-sumber informasi meliputi:

- **Produk dan servis dari pemberi jasa**
 - Transportasi
 - Akomodasi
 - Pertunjukan.
- **Departemen pemerintahan**
 - Kedaulatan atau konsultan
 - kesehatan
 - Transportasi
 - informasi
 - Information.
- **Media**
 - Koran.
 - Majalah.
 - TV
 - Radio
 - HUMAS (Hubungan Masyarakat)
- **Perpustakaan.**
 - Buku-Buku.
 - Jurnal-jurnal.
 - Vidio-vidio.
 - CD ROM.
- **Internet**

Menemukan Informasi

Informasi dari produk sevis pemberi jasa meliputi:

- **Transportasi:**
 - **Udara – Daftar Perjalanan, Tarif**
 - **Darat – daftar jadwal perjalanan, perjanjian penyewaan mobil (kendaraan)**
 - **Kereta api – daftar perjalanan, tarif**
 - **Laut – jadwal pemberangkatan kapal dan harga-harga**
- **Akomudasi:**
 - **Hotel – tarif, fasilitas, lokasi**
 - **Penginapan – harga, lokasi**
 - **Persinggahan – lokasi, fasilitas, harga**
 - **Penginapan mewah- harga, lokasi**
- **Pemandangan:**
 - **Alami – taman-taman-, pegunungan, tebing**
 - **Buatan manusia – taman buatan, bangunan.**

Menemukan Informasi

Informasi dari departement pemerintahan meliputi:

- **Kedutaan atau konsultan**
 - Dokumen perjalanan visa dan paspor
 - Saran perjalanan
- **Kesehatan**
 - Permintaan perjalanan – kebutuhan vaksinasi
 - Aturan higenis (penyiapan makanan, penyimpanan makanan, dsb).
- **Transportasi**
 - Aturan pengaman – perjalanan udara
 - Aturan keamanan – lapangan udara
- **Promosi**
 - Nasional
 - Propinsi
 - Regional
- **Informasi**
 - Statistik pariwisata jumlah wisatawan
 - Rencana perjalanan -(infra-struktur, pengembangan, dsb)- jalan baru, lapangan udara, pelabuhan).

Menemukan Informasi

Sumber informasi yang lain meliputi:

▪ Media

- Koran– harian, nasional, provinsil
- Majalah – bisnis, hiburan gaya hidup, dsb
- TV – berita, dokumenter, program-program gaya hidup
- Hubungan masyarakat – perjalanan indonesia, tim guide (perjalanan)

▪ Perpustakaan

- Buku-buku- perjalanan, humas pemerintahan, dsb
- Jurnal-jurnal- industri pariwisata
- Video-video
- CD ROM
- Internet
- Situs pariwisata – kantor penerbangan, agen tour dan travel
- Peristiwa terbaru- politik sosial, bencana alam
- Informasi umum.

Mendapatkan Informasi

Adalah penting bahwa informasi diperoleh dalam waktu yang tepat sehingga:

- **Pemesanan atau kebutuhan prosedur perjalanan dijumpai**
- **Informasi masih relevan bagi pelaksana kebijakan baru, program, tamasya, dsb**
- **Informasi masih berlaku dan sesuai dengan zamannya bagi pelanggan tau nasabah.**
- **Perencanaan atau pembuatan aturan dapat dipuaskan**
- **Pelayanan nasabah sandar kualitas pelayanan nasabah dapat dipelihara.**

Persiapan dan Penyajian Informasi

Hal itu penting bahwa informasi yang tepat dipilih untuk penyajian

Sebagai contoh: informasi bagi sebuah hotel berbintang 4-5 harus mengandung rincian tentang:

- Letak
- Pemerolehan
- Prosedur pemesanan
- Nomor dan jenis kamar
- Fasilitas konvensi dan informasi
- Kesenangan dan fasilitas rekreasi seperti kolam renang, selancar, spa
- Tour tambahan
- Fasilitas
- Aktifitas anak-anak
- Fasilitas pusat perusahaan
- Jumlah dan tipe restaurant dan kafe
- Fasilitas agen perjalanan
- Fasilitas olah raga seperti: lapangan golf, lapangan tenis
- Sistem pembayaran
- Program keanggotaan club
- Hubungan dengan perusahaan lainnya misalnya penerbangan
- Tersedianya kendaraan pengganti berikutnya.

Persiapan dan Penyajian Informasi

Prosesnya harus melibatkan:

- pengumpulan informasi digunakan (boleh utama maupun penunjang)
 - pengulangan atau peninjauan materi , kemudahan kata-kata, kunci dan ide-ide
 - mengatur materi sesuai dengan topik yang didiskusikan atau dikandung
 - penulisan konsep, menjamunya dalam susunan yang logis, ini mungkin didasarkan pada sistem seperti :
 - susunan secara kronologis
 - urutan kepentingan
 - susunan induktif (dari yang bersifat umum ke khusus)
 - susunan deduktif (dari yang khusus ke yang umum)
 - pemeriksaan formulir misalnya termasuk semua saksi yaitu pendahuluan , isi, kesimpulan, rekomendasi.
 - Keputusan terhadap sebuah metode yang tepat bagi penyajian informasi, pilihan termasuk.
- (1) Susunan langsung bagus bagi dokument sederhana, ini mulai dengan pokok penting dan kemudian diikuti dengan fakta-fakta terperinci
- (2) Susunan tak langsung – mulai dengan sebuah pendahuluan diikuti dengan fakta-fakta terperinci dan kemudian dengan pokok-pokok utama dan kesimpulan

Persiapan dan Penyajian Informasi

Informasi seharusnya disajikan:

- Dengan jelas
- Dengan singkat

Informasi boleh dipersiapkan untuk:

- Laporan
- Memo/nota
- Fax
- E-mail
- Surat
- Surat selebaran atau pamflet
- Brosur
- Sebuah penyajian lisan.

Persiapan dan Penyajian Informasi

Faktor-faktor untuk dipertimbangkan dalam seluruh penyajian yang profesional termasuk:

- **Apakah informasi tersebut tepat dan terbaru?**
- **Apakah istilah-istilahnya sesuai secara budaya?**
- **Meyakinkan bahwa istilah-istilah tersebut dapat diterjemahkan sebagai jenis kelamin atau menghindari kebencian terhadap suku tertentu**
- **Menjamin protokol yang masa kerjanya lebih lama dan diskusi yang menyenangkan**
- **Memeriksa dokumentasi dalam hal ejaan dan tata bahasa**
- **Memastikan bahwa dokumen dilengkapi dengan kop surat tempat kerja dengan catatan kaki yang tepat (jika memungkinkan)**
- **Menjamin protokol yang baik diikuti dengan surat, laporan, dsb**

Misalnya: apakah laporan itu mengandung salam yang benar, apakah laporan itu mengandung pendahuluan, isi laporan, ringkasan, kesimpulan, rekomendasi, lampiran (di mana diperlukan).

Persiapan dan Penyajian Informasi

Informasi yang ada disampaikan kepada orang yang bersangkutan pada waktu yang tepat setelah mendapat persetujuan.

Orang-orang tersebut antara lain:

- **Pelanggan**
- **Direktur Umum**
- **Manajer lain (Penjualan, personalian, dsb.)**
- **Pemilik**
- **Kepala seksi/departemen dan supervisor**
- **Penyedia suplai dan pelayanan lainnya (kantor penerbangan, hotel, tempat hiburan)**
- **Karyawan pusat informasi pariwisata**
- **Wartawan dari Koran bisnis/umum.**

Catatan: Tugas-tugas terperinci di bawah boleh dikerjakan menggunakan sebuah lingkungan tiruan atau di dalam lingkungan kerja.

Latihan 1

Rentangan sumber informasi yang aktual dan akurat diidentifikasi dengan benar

Siswa dibagi menjadi beberapa kelompok (seperti pada OHT 1)

Tiap kelompok melakukan beberapa penelitian menjadi bermacam-macam informasi yang tersedia dari berbagai sumber dan menyajikan informasi kepada kelompok secara keseluruhan sebagai bahan diskusi lebih lanjut.

Latihan 2

Sumber-sumber informasi yang diperoleh dan dinilai sesuai dengan penggunaan dan relevansinya.

Tiap siswa mengerjakan latihan berikut ini:

- Mendapatkan sebuah brosur paling sedikitnya dari bidang pariwisata, akomodasi dan transportasi yang telah didiskusikan sebelumnya. Catatlah jenis informasi yang disajikan, dan ditetapkan apakah sumber informasi lainnya di sebutkan.
- Catat departemen pemerintahan yang bertanggung jawab:
- Penerbitan paspor bagi wisatawan Indonesia
- Penerbitan visa bagi wisatawan manca negara ke Indonesia
- Persyaratan kesehatan bagi wisatawan manca negara di Indonesia
- Pertumbuhan kesehatan dan kebersihan restoran
- Peraturan yang berhubungan dengan pembangunan gedung baru
- Peraturan keamanan dan keselamatan penerbangan domestik
- Mempromosikan Indonesia di luar negeri
- Membuat data statistik tentang industri pariwisata di Indonesia (jumlah wisatawan dari manca negara, tempat-tempat yang dikunjungi)
- Mengumpulkan paling sedikit satu artikel dari surat kabar atau majalah yang berkenaan dengan masalah-masalah aktual dan ringkasan beserta artinya
Jelaskan mengapa anda memilih artikel atau kisah tersebut
- Pergilah ke perpustakaan daerah. Catatlah beberapa contoh sumber daya yang relevan dengan industri yang Anda dapatkan.

Biarkan pelatih mengevaluasi kemampuan anda dan mempersiapkan umpan balik.

Latihan 3

Informasi diperoleh dalam jangka waktu yang telah ditentukan

Klien anda (berkebangsaan Indonesia) sedang pergi ke luar negeri (berkunjung ke Jepang dan USA) dalam 4 bulan. Dia masih belum melakukan pemesanan dan belum mendapatkan dokumen yang dibutuhkan:

- Buatlah sebuah daftar yang diperlukan sekaligus batas waktu untuk memperoleh dokumen-dokumen yang diperlukan. Hal-hal berikut yang diperlukan:
- Passpor
- Visa
- Pemesanan (akomodasi, transportasi)
- Cek perjalanan
- Asuransi
- Kesehatan (jika memungkinkan).

Sudahkah pelatih anda melakukan evaluasi kompetensi dan melakukan umpan balik.

Latihan 4

informasi dikaji dan dipilih sesuai dengan keperluan.

Pelatih menyusun rencana kunjungan ke hotel berbintang 4-5 di daerah yang bersangkutan untuk menemui manajer dan melihat fasilitas-fasilitas pariwisata.

- Tiap-tiap peserta membuat sebuah daftar fasilitas yang digunakan dan faktor-faktor (misalnya: lokasi) yang akan diperlukan oleh pasar-pasar berikut ini:
- Pengusaha dari propinsi lain yang berkunjung selama dua hari
- Kelompok konferensi (40 orang) yang mengadakan pertemuan selama 3 hari
- Liburan keluarga berjumlah lima orang selama seminggu
- Pengusaha manca negara yang berkunjung secara rutin setiap tiga bulan sekali.
- Tia siswa memilih salah satu pasar tersebut. Buatlah sebuah daftar dari topik yang akan Anda tanyakan kepada klien tentang apa yang akan dilakukan jika mereka puas atau tidak puas terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Biarkan pelatih mengevaluasi kompetensi dan melakukan umpan balik.

Latihan 5

Jika perlu, teks didaftar termasuk semua informasi yang berkaitan.

Tiap siswa harus mempersiapkan:

- Sebuah daftar tentang fasilitas atau peralatan yang digunakan serta faktor-faktor yang akan menarik bagi setidaknya 2 dari target pasar yang tersedia.

Catatan: sebagai tambahan, catatan diambil dari sumber lain, siswa boleh juga memperoleh informasi dari sumber lain. Seperti, brosur, Internet, dan sebagainya.

Biarkan pelatih mengevaluasi kompetensi dan mempersiapkan umpan balik

Latihan 6

Ketika dipresentasikan, persiapkan rangkaian informasi. Susun dan ungkapkan dengan singkat dan jelas.

Anda bekerja pada sebuah kantor agen perjalanan wisata lokal

Anda telah melaksanakan penelitian dan mempersiapkan sebuah Draf di Latihan 5.

Untuk kedua target pasar tersebut anda diminta untuk memutakhirkan teman-teman sekerja anda (baik di Kantor pusat maupun di kantor cabang) akan informasi yang telah di sediakan.

Pilihlah cara yang cocok untuk mempresentasikan informasi dan mengembangkan draf anda sehingga dapat dipresentasikan sebagai kopi terkini.

Biarkan pelatih mengevaluasi kompetensi dan mempersiapkan umpan balik.

Latihan 7

Informasi yang disajikan dengan sikap yang profesional sesuai keadaan

Anda sekarang sedang menyelesaikan konsep tentang fasilitas yang digunakan sehingga informasi tersebut dapat dikumpulkan atau dipresentasikan kepada departemen lain di hotel.

Berkenaan dengan persoalan yang muncul dan didiskusikan lebih dahulu, siapkan sebuah laporan yang tepat berdasarkan hotel yang dikunjungi.

Tunjukkan pekerjaan anda kepa teman dan diskusikan mengenai format dan isinya.

Biarka pelatih mengevaluasi kompetensi dan mempersiapkan umpan balik

Latihan 8

Informasi dibuat untuk orang yang tepat dalam batas waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan pekerjaan yang telah anda lakukan, tunjukkanlah informasi yang diperoleh berkaitan dengan pasar kepada pimpinan redaksi surat kabar lokal.

Persiapkan sebuah surat tertutup kepada pimpinan redaksi dan lampirkan laporan anda (dengan sebuah petunjuk yang tepat) sehingga laporan anda dapat dimasukkan dalam penerbitan surat kabar perjalanan wisata.

Biarkan pelatih melakukan penilaian kompetensi dan mempersiapkan umpan balik.

Bagian 5 Cara Menilai Unit/Bagian ini

Apa yang dimaksud dengan penilaian?

Penilaian adalah suatu proses mengumpulkan keterangan dan membuat keputusan-keputusan terhadap perkembangan yang memenuhi kriteria kinerja yang telah dikemukakan dalam standar kompetensi. Pada saat yang tepat, penilaian dilakukan dengan memutuskan tercapai tidaknya kompetensi tersebut.

Penilaian dapat mengetahui prestasi siswa dengan lebih baik, daripada membandingkan kinerja siswa yang satu terhadap siswa lain.

Apa yang kita maksud dengan kompeten?

Tanya pada diri Anda sendiri, “Apa yang dibutuhkan seorang pegawai agar bisa melakukan pekerjaannya?” Jawaban dari pertanyaan ini akan menjawab apa arti kata “kompeten”. Untuk menjadi kompeten dalam pekerjaan yang memerlukan ketrampilan menunjukkan bahwa orang tersebut akan mampu:

- Menunjukkan kinerja ketrampilan pada tingkat yang dapat diterima
- Mengatur tugas-tugas yang diberikan padanya
- Bereaksi tepat dan tanggap saat ada kendala
- Memenuhi peran dalam pola kerja
- Menggunakan ketrampilan dan pengetahuannya pada situasi-situasi baru.

Saat Anda menilai kompetensi ini, Anda harus mempertimbangkan seluruh persoalan yang tertera di atas untuk mencerminkan sifat dasar nyata dari pekerjaan tersebut

Mutu Para Penilai

Seorang penilai yang berkualitas harus dapat menilai unit ini , atau juga dapat menilai seorang pelatih yang mempunyai kualifikasi untuk menilai.

Bila Anda memiliki kualifikasi untuk menilai, maka Anda dapat memilih metoda-metoda yang ditawarkan di buku panduan ini atau menciptakan metoda Anda sendiri. Para penilai wajib melihat panduan pedoman standar kompetensi sebelum sampai kepada salah satu metoda kompetensi yang akan digunakan.

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

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

Sangat tidak pantas untuk memberi nilai 'angka' sebagai tanda lulus, karena bagian yang 30% yang dianggap salah dari seorang calon dapat saja terdiri dari bagian terpenting dari kompetensi siswa bersangkutan. Maka dari itu, lebih baik menilai siswa dengan kata 'kompeten' atau 'kompetensi yang wajib dicapai'.

Pengakuan Pada Kompetensi Terkini

Satu prinsip penilaian gabungan nasional menyediakan sebuah penghargaan untuk sebuah kompetensi terakhir, tanpa mengindahkan dimana kompetensi ini telah diperoleh. Penilaian akan menunjukkan bahwa seseorang dapat memperoleh kompetensi dalam cara yang bervariasi:

- Kualifikasi sebelumnya
- Belajar secara informal

Penghargaan Kompetensi Terakhir akan mengumpulkan bukti untuk menilai seseorang terhadap standar-standar kompetensi untuk menetapkan apa orang tersebut telah mencapai kompetensi yang dibutuhkan untuk satu pekerjaan atau sebagai penghargaan bagi suatu kualifikasi formal.

Penilaian

Penilaian yang disarankan untuk Mengumpulkan dan Mempresentasikan Informasi.

Metode Pengumpulan data yang disarankan
Penilaian pelaksanaan praktek dilingkungan kerja termasuk mengobservasi siswa: <ul style="list-style-type: none">▪ Melengkapi proses sumber informasi.▪ Melakukan komunikasi dengan lainnya untuk mendapatkan informasi.
Tiga pokok domuntasi meliputi: <ul style="list-style-type: none">▪ Salinan informasi yang diperoleh oleh siswa.▪ Laporan rekan atau supervisor (tertulis/lisan).▪ Rincian pelatihan sebelumnya dan pengalaman kerja.
Dalam penilaian tanpa kerja, kegiatan simulasi dapat digunakan untuk menugaskan siswa mempersiapkan bukti keterampilan melalui praktek demonstrasi <ul style="list-style-type: none">▪ Kegiatan mencari informasi dalam memberi respon terhadap praktek kebutuhan lingkungan kerja.▪ Kegiatan mencari informasi sebagai bagian dari proyek yang lebih luas atau penilaian dari unit lain.▪ Bermain peran untuk mendemonstrasikan keefektifan pertanyaan untuk memperoleh informasi dari yang lain.▪ Bermain peran untuk menjelaskan informasi kepada orang lain.

Contoh. Bermain peran, Studi kasus, proyek

Penilaian latihan 1

Supervisor atau pimpinan anda, menginginkan anda menelpon beberapa perusahaan untuk mengetahui apakah anda mendapat informasi yang berkenaan tentang penyediaan kertas surat melalui 3 kali panggilan. Berikan laporan singkat secara tertulis.

Contoh berikut juga bisa kita gunakan untuk menilai unit PARUJPUAU01C Berkomunikasi melalui Telepon dan PARUJPUAU02C Melakukan Prosedur Administrasi.

Penilaian Latihan 2

Bidang usaha perusaahaan anda membuat sebuah daftar informasi untuk melihat dan menerapkannya di wilayah Anda.. hal ini termasuk brosur dari perusahaan lainnya dan beberapa informasi yang dihasilkan oleh usaha Anda. Daftar ini perlu di perbaharui dalam jangka 7 hari. Susunlah informasi apa yang diperlukan dan berikan informasikan hal ini kepada rekan-rekan

Contoh ini juga dapat digunakan untuk menilai unit PARUJPFPG14C Membangkan dan Memperbaharui Pengetahuan Lokal dan PARUJPUAU02C Melakukan Prosedur Administrasi.

Penilaian Latihan 3

Anda bekerja pada pusat oenyedia informasi lokal dan sering ditanya oleh pengunjung “Di mana tempat yang nyaman untuk makan?”

Telitilah beberapa pilihan dan buatlah sebuah arsip dengan nama, lokasi, jenis makanan dan perkiraan harga.

Pertanyaan harus difokuskan pada:

Teknik dan proses

Penilaian Latihan 4

Bagaimana anda menemukan informasi dalam merespon kebutuhan yang spesifik, dan tipe penelitian baik resmi maupun tidak resmi yang bagaimanakah yang biasanya anda gunakan?

Pengetahuan penunjang

Penilaian Latihan 5

Garisbawahi proses penelitian informasi pada topik yang diberikan.

Penilaian latihan 6

Daftarlah seluruh sumber informasi yang anda dapat gunakan untuk meneliti sebuah topik yang diberikan.

Pengaturan dan perencanaan

Penilaian latihan 7

Gambarlah bagaimana kamu akan mengatur proses pemerolehan dan penyajian informasi dalam menjawab seluruh kebutuhan hidup

Komunikasi dengan orang lain

Penilaian latihan 8

Apakah mutu kunci dari komunikasi tulis dan lisan?

Penilaian latihan 9

Seberapa pentingkah cara informasi disajikan dan mengapa?

Pemecahan masalah

Penilaian latihan 10

Apa yang kamu lakukan jika anda ditanyakan/diminta memperoleh beberapa informasi tentang sebuah topik yang diberikan dan tak punya ide dari mana memulainya?

Kesehatan dan Keselamatan

Penilaian latihan 4

Mengapa anda perlu menjamin informasi baru bagi penerbitan kesehatan dan keselamatan apakah mungkin beberapa penerbitan itu terjadi lingkungan kerja anda?

Daftar yang diserahkan dimiliki oleh penilai untuk:

Mengumpulkan dan Mempresentasikan Informasi

Nama calon: _____ nama penilai: _____	
Apakah calon telah memberikan bukti yang cukup untuk memperlihatkan bahwa ia dapat:	Catatan
<p>Menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang telah diberikan yang berhubungan dengan unit lainnya.</p> <ul style="list-style-type: none"> Unit ini merupakan keterampilan penting, menunjukkan kreatifitas didalam sebuah rangkaian unit. 	
<p>Mendemonstrasikan pengetahuan</p> <ul style="list-style-type: none"> Jelaskan proses umum untuk penelitian termasuk: <ol style="list-style-type: none"> Mengidentifikasi kebutuhan informasi Tehnik bertanya untuk memperoleh informasi Mencatat Mengklasifikasi dan pemrosesan informasi Gambarkanlah kegunaan-kebutuhan penting dari komunikasi tertulis dan nyata di lingkungan kerja. 	
<p>Perlihatkan keterampilan tehnik/prosedur untuk standar yang diperlukan oleh sebuah industri wisata/termasuk pemakaian alat secara benar untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mendektifikasi dan memperoleh/mendapatkan sumber informasi yang berhubungan dengan kebutuhan khusus Dapatkan informasi bagi relevansinya dan penggunaan terhadap kebutuhan khusus Pemilihan informasi yang tepat. 	
<p>Rencanakan dan segala aktifitas secara efektif</p> <ul style="list-style-type: none"> Ikuti proses logis untuk mencari, memperoleh dan menyajikan informasi Dapatkan informasi dan buatlah informasi itu tersedia dalam waktu tertentu yang telah disepakati 	
<p>Kerjakan dan berkomunikasi dengan rekan dan nasabah</p> <ul style="list-style-type: none"> Konsep tesk memasukan seluruh informasi yang tepat dengan susunan yang jelas dan pernyataan yang jelas Buatlah informasi tersedia bagi orang yang tepat Sajian informasi secara profesional tepat bagi keadaan waktu itu tepat bagi hadirin 	
<p>Tanggapan masalah yang mengikuti terjadi terhadap aktifitas kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> Tanggapan terhadap sebuah situasi dimana informasi tidak dapat diperoleh dalam tenggang waktu yang diperlukan. 	
<p>Satukan prosedur kesehatan keselamatan dan keamanan</p> <ul style="list-style-type: none"> Catatlah/laporkan penerbitan kesehatan keselamatan, dan keamanan yang relevan dengan didapatnya informasi. 	

Lembar Penilaian Kompetensi

Unit: PARUJPUAU03C

Mengumpulkan dan Mempresentasikan Informasi

Nama Siswa:.....

Nama Penilai:.....

Siswa dinilai sebagai:	Cakap/Kompeten	<input type="checkbox"/>
	Kecakapan/Kompetensi yang perlu Dicapai	<input type="checkbox"/>
Umpan Balik/Saran untuk Siswa		

Tanda tangan

Siswa telah diberi tahu mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan atas keputusan yang diberikan	Tanda tangan Penilai: Tanggal:
Siswa telah diberitahukan mengenai hasil penilaian dengan segala alasannya	Tanda tangan Siswa: Tanggal: